

Itm8 Group

---

# Allmänna villkor

**Innehållsförteckning**

Dessa allmänna villkor består av följande avsnitt:

Avsnitt I	Allmänna villkor
Avsnitt II	Tjänstevillkor - Konsulttjänster
Avsnitt III	Tjänstevillkor - Hanterade Tjänster
Avsnitt IV	Tjänstevillkor - Programvara
Avsnitt V	Tjänstevillkor - Programvara som en tjänst
Avsnitt VI	Tjänstevillkor - Hårdvara

Avsnitt I - Allmänna villkor**1 Inledning**

- 1.1 Dessa allmänna villkor utgör de allmänna villkoren under avsnitt I ("**Allmänna villkor**") och tjänstevillkoren under alla efterföljande avsnitt ("**Tjänstevillkor**").
- 1.2 De Allmänna villkoren gäller för tillhandahållandet av alla typer av produkter, leveranser och tjänster ("**Tjänstevillkor**"). Varje Tjänstevillkor gäller utöver de Allmänna villkoren för Tjänsten, som de är tillämpliga för. Bestämmelserna i Tjänstevillkoren ska ha företräde i händelse av konflikt med bestämmelserna i de Allmänna villkoren.
- 1.3 De Allmänna villkoren och Tjänstevillkoren bildar en integrerad del av Avtalet (enligt vad som definieras nedan). Bestämmelserna i Avtalet ska ha företräde i händelse av konflikt med bestämmelserna i de Allmänna villkoren eller Tjänstevillkoren.
- 1.4 De Allmänna villkoren och tillämpliga Tjänstevillkor ska också gälla för Tjänster som tillhandahålls före tidpunkten då avtalet ingås samt för ytterligare tjänster som härrör från eller på annat sätt relaterar till Tjänsterna.<sup>2</sup>

**2 Avtal**

- 2.1 "Avtalet" innebär **alla** avtal mellan någon kund, som anges häri (benämnd "Kunden") och Leverantören, som anges häri (benämnd "**Leverantören**") avseende tillhandahållande av tjänster oavsett medium och metod som Avtalet ingås på och oavsett om signerat, bekräftat per e-post eller på annat sätt lagligen upprättat.
- 2.2 Ett Avtal kan ingås i samband med en separat beställning, tjänsteavtal, arbetsorder, arbetsförklaring (Statement of Work, SOW), e-postmeddelande eller liknande dokument som innehåller information om tjänsterna, omfattningen, priset och/eller särskilda villkor som ska tillämpas för Tjänsterna.
- 2.3 Varje Avtal utgör ett individuellt Avtal, separat från andra Avtal som parterna ingått.
- 2.4 Det finns inga korseffekter mellan avtal. Därför påverkar inte överträdelser, fel, förseningar, uppsägning av någon orsak mm. som är relevanta för Tjänsterna under ett Avtal något annat Avtal. Ansvarsbegränsning gäller för och beräknas för varje Avtal separat. Uppsägning (av någon orsak) av ett Avtal påverkar inte något annat Avtal och vice versa. I händelse av en uppsägning av ett Avtal, ska Leverantören fortsätta att tillhandahålla Tjänsterna i enlighet med alla andra Avtal inklusive eventuella underliggande Avtal, om inte sådana Avtal också sägs upp.

**3 Tjänster**

- 3.1 Varje Avtal innehåller en uttömmande specifikation av Tjänsterna och de krav som kan ställas, inklusive omfattning, kvantitet och kvalitet. Om Kunden har specifika förväntningar i detta avseende eller andra förutsättningar är det Kundens ansvar att se till att dessa inkluderas i Avtalet.
- 3.2 Tjänsterna kan tillhandahållas som en löpande och prenumerationsbaserad tjänst ("**Pågående Tjänst**") eller som en ad hoc-tjänst. Konsulttjänster kan inte vara en Pågående Tjänst, oavsett hur länge en uppgift pågår.
- 3.3 Avtal om Pågående Tjänst inkluderar en beskrivning av Leverantörens uppgifter och skyldigheter relaterade till etablering och övergång ("**Transition In**") och/eller specifika förpliktelser vid uppsägning ("**Transition Out**"), om så är överenskommet.
- 3.4 Information som tillhandahålls av Leverantören i broschyrer, kataloger, prislistor, annonser, tidigare anbud, på webbplatser eller verbalt, samt alla övriga köpvillkor eller motsvarande dokument som tillhandahålls av Kunden, gäller inte för Tjänsterna om de inte upprepas i Avtalet.
- 3.5 Tjänsterna ska tillhandahållas i enlighet med allmänt accepterad bästa praxis inom ett visst område ("**Good IT-praxis**").
- 3.6 Det framgår av Avtalet i vilken mån Tjänsterna ska dokumenteras.

**4 Kundens avtalspart**

- 4.1 Kunden kan ingå avtal med alla koncernföretag inom ITm8 på grundval av dessa Allmänna villkor med tillhörande Tjänstevillkor.
- 4.2 Kundens avtalspart är den juridiska person som identifieras i varje Avtal. Övriga koncernföretag inom ITm8 ansvarar inte för genomförande av Avtalet.

**5 Samarbete mellan parterna**

- 5.1 Parterna ska lojalt säkra genomförandet av Avtalet på ett flexibelt, proaktivt och samarbetsvilligt sätt. Vardera parten ska säkerställa att den nödvändiga organisatoriska strukturen för att göra detta finns på plats. Parterna ska vidare säkerställa att deras representanter har det mandat och den behörighet som krävs för att fatta de nödvändiga beslut som kan komma vara viktiga för fullgörandet av Avtalet.
- 5.2 Kunden ska engagera sig i den omfattning som överenskommit i Avtalet. Engagemanget ska vidare vara i den omfattning som rimligen kan förväntas från tid till annan av Leverantören, inklusive i relation till beslutsfattande, information och resurser.
- 5.3 Kunden ska, i den mån det är nödvändigt för Leverantörens tillhandahållande av Tjänsterna, erhålla de godkännanden, licenser, bemyndiganden, medgivanden och tillstånd som krävs för att Leverantören, i förekommande fall, ska kunna: (a) få åtkomst till Kundens lokaler och kontakta Kundens personal, och (b) använda, få åtkomst till, underhålla och modifiera programvara, hårdvara och annat material som tillhandahålls eller görs tillgängligt av Kunden.
- 5.4 Kunden ska arbeta för att minimera risken för förlust eller skada på Kundens IT-system, inklusive säkerhetskopiering

av data där sådan uppgift inte ingår i de avtalade Tjänsterna, och säkerställa att alla säkerhetsregler eller andra riktlinjer som gäller för Leverantörens åtkomst till Kundens IT-system tydligt uttrycks i Avtalet.

- 5.5 Om information som tillhandahålls av en part är felaktig eller ofullständig, eller om en part underlåter att genomföra sina skyldigheter, är parterna överens om att i gott samförstånd förhandla rimliga ändringar i den påverkade delen (delarna) av Tjänster och/eller Avtal.

## 6 Tidsschema och leverans

- 6.1 Tjänsterna levereras i enlighet med det tidsschema och under den tidsperiod som angivits i Avtalet ("Leveransdatum").
- 6.2 Om tester har överenskommit före Leveransdatum och Kunden misslyckas med att utföra dem, eller om en Tjänst börjar användas utan föregående godkännande genom tester, ska Leveransdatum anses ha varit då Kunden började använda Tjänsten.
- 6.3 Risken för Tjänsterna övergår till Kunden på Leveransdatum.

## 7 Efterlevnad av lagkrav och standarder

- 7.1 Leverantörens tjänster ska efterleva tvingande lagstiftning som gäller för Leverantören under Avtalets löptid, inklusive eventuella ändringar. Det gäller dock inte lagstiftning som är specifik för Kundens bransch, om inte parterna uttryckligen överenskommit detta.
- 7.2 Kunden ansvarar för att Kundens specifika användning av Tjänsterna efterlever tillämpliga lagar, om inte sagda Tjänst är utformad så att dess allmänna användning står i strid med tvingande lagstiftning.
- 7.3 Leverantören ska hålla sig uppdaterad om ändringar i tvingande lagstiftning som kräver ändringar av Leverantörens Tjänster och meddela Kunden om sådant behov av ändringar.
- 7.4 Kunden ska hålla sig uppdaterad om ändringar av tvingande lagstiftning som är specifik för Kundens bransch och ska meddela Leverantören om dessa, om inte parterna uttryckligen har överenskommit något annat.
- 7.5 Alla Ändringar av Tjänster som krävs för ändringar till följd av tvingande lagstiftning kommer att hanteras som en Ändring i enlighet med klausul 9. Leverantören har rätt till betalning för sådana ändringar, oavsett om de begärs av Kunden eller Leverantören. Betalning baseras på de kostnader som uppstått för Leverantören för att implementera Ändringarna och på grundval av principen att Leverantörens totala kostnader relaterade till Ändringen i rimlig och möjlig utsträckning delas mellan de påverkade Kunderna.
- 7.6 Ändringar av Tjänsterna som krävs på grund av ändringar av överenskomna revisions- eller säkerhetsstandarder hanteras som en Ändring för Kundens räkning.
- 7.7 Därom Kunden begär att Leverantören ska följa Code of Conduct eller andra former av policys avseende uppfyllande av krav inom ESG-området, kommer Leverantören att ha rätt till separat ersättning om uppfyllandet av sådana policier medför uppgörelser för Leverantören, som inte redan följer av leverantörens uppfyllande av sin egen Code of Conduct

och underliggande Corporate Governance and General Compliance Policies eftersom dessa alltid är tillämpliga och antagna för leverantören. Leverantören kommer i vart fall att ha rätt till separat betalning i samband med kundens krav på insamling av information och svar på bedömningen kopplat till kundens krav på uppfyllande av Code of Conduct riktad till kundens leverantörer, inklusive även för hjälp med att samband med genomförandet av audit/due diligence för att verifiera att dessa uppfylls. Syftet med att ansluta sig till kundens Code of Conduct kommer enbart genom detta att vara att fastställa Leverantörens skyldigheter avseende socialt och miljömässigt ansvar och affäretik. Om Kundens Code of Conduct innehåller andra bestämmelser, t.ex. beträffande fallissemang, skyldigheter gentemot tredje part (leverantörskedjor), garanti, ansvar etc. är Parterna överens om att dessa bestämmelser ska åsidosättas i alla relationer mellan Leverantören och Kunden.

## 8 Revisionsberättelser och certifieringar

- 8.1 Om Leverantören under Avtalet är skyldig att utföra årliga revisioner för att verifiera efterlevnad av kraven för IT-säkerhet, behandling av personuppgifter mm., så specificeras detta i Avtalet. Revisionen omfattar endast Leverantörens standardtjänster.
- 8.2 Om en revision inkluderar anmärkningar eller annan kritik relaterad till Leverantörens utförande eller dess skyldigheter under Avtalet, inkluderar Avtalet en beskrivning av det förfarande som ska följas.
- 8.3 Alla certifieringskrav anges också i Avtalet. Leverantören ska ha rätt att byta ut en certifiering med en alternativ, allmänt erkänd certifiering, förutsatt att den senare i allt väsentligt motsvarar certifieringen som först överenskommit och förutsatt att sådant byte är objektivt berättigat.

## 9 Ändringar

- 9.1 I den mån de Allmänna villkoren eller Tjänstevillkoren innehåller en referens till en process för ändringar ("Ändringar"), ska villkoren i denna klausul 9 gälla.
- 9.2 Ändringar i Avtalet, inklusive av Tjänsterna, ska ske skriftligen (dvs. digitalt eller via en plattform som tillhandahålls av Leverantören) och är föremål för ett avtal mellan parterna.
- 9.3 Skälig tid och material som utnyttjats av Leverantören för Kundens begäran i analys och förberedelse av ändringar bärs av Kunden.
- 9.4 I den mån ändringar i lagar, regler och Kundens policys påverkar leveransen av Tjänsterna, ska påverkan på Tjänsterna hanteras som en Ändring, om inte annat specificerats i Avtalet.
- 9.5 Leverantören får justera och ändra de Allmänna villkoren och eventuella separata Databehandlingsavtal som ingåtts mellan parterna med ett föregående skriftligt meddelande 90 dagar innan, om sådana ändringar inte väsentligt påverkar Kundens rättigheter eller om ändringarna är på grund av ny lagstiftning eller rättspraxis som nödvändiggör sådana ändringar.

- 10 Tredjepartsleverantörer**
- 10.1 Leverantören kan använda underleverantörer i utförandet av Tjänsterna. Om inget annat anges i ett Avtal ska Leverantören ansvara för de tjänster som tillhandahålls av Tredjepartsleverantören ("**Tredjepartstjänster**") på samma sätt som för sina egna tjänster.
- 10.2 Leverantören ska upprätta avtal, processer och arbetsflöden som säkerställer efterlevnad av Avtalet i händelse av Leverantörens användning av Tredjepartstjänster.
- 10.3 Om Leverantören använder Tredjepartsleverantörer som levererar specifika Tjänster till Kunden som inte kan ersättas av en tredje part, kan Kunden godkänna användningen av Tredjepartsleverantörer under villkoret att Kunden har rätt att ingå ett avtal med Tredjepartsleverantören i händelse av uppsägning av Avtalet, vilket säkerställer Kundens fortsatta åtkomst till dessa Tjänster.
- Vid valet av Tredjepartsleverantörer ska Leverantören säkerställa att deras tjänster är lämpliga i förhållande till de överenskomna Tjänsterna.
- 10.4 Om Leverantörens underleverantörer lagrar eller på annat sätt behandlar Kundens personuppgifter för Leverantörens räkning, garanterar Leverantören att underleverantören har antagit databehandlingsansvaret för Leverantören i enlighet med gällande lagstiftning.
- 11 Standardmässiga Tredjepartstjänster**
- 11.1 Tjänsterna kan inkludera leveranser från en Tredjepartsleverantör som inte specifikt bidrar till utförandet av ett Avtal men som till sin natur är en standardtjänst som Leverantören använder som en stöttande tjänst till flera kunder och i sådant avseende som sådana leveranser tillhandahålls enligt standardvillkor från leverantören ("**Standardmässiga Tredjepartstjänster**"). Sådana Standardmässiga Tredjepartstjänster kan göras tillgängliga som en offentlig molntjänst.
- 11.2 Standardmässiga Tredjepartstjänster tillhandahålls "i befintligt skick", vilket innebär att tjänsten omfattas av Tredjepartsleverantörens aktuella villkor för innehållet i dessa tjänster och villkoren för tillhandahållandet av dessa tjänster. Detta gäller oavsett om villkoren avtalas direkt mellan Kunden och Tredjepartsleverantören, eller mellan Leverantören och Tredjepartsleverantören..
- 11.3 Villkoren för Standardmässiga Tredjepartstjänster har företräde framför de Allmänna villkoren och/eller Tjänstevillkoren, och principen om "i befintligt skick" kan endast frångås för en Standardmässig Tredjepartstjänst om detta specifikt avtalas i ett Avtal för den tjänsten.
- 11.4 Leverantören har sammanställt Tredjepartsleverantörens villkor för Standardmässiga Tredjepartstjänster på <https://legal.itm8.com>. Det är Kundens ansvar att sätta sig in i dessa villkor.
- 11.5 Leverantören säkerställer att länkarna på webbplatsen till Tredjepartsleverantörens villkor är uppdaterade.
- 11.6 Kunden ska ha enkel tillgång till tillrådesvillkoren för de Offentliga molntjänsterna. Leverantören kan uppfylla skyldigheten att tillhandahålla information genom att förse Kunden med länkar till villkoren, exempelvis via en kundportal, en webbplats eller liknande.
- 11.7 Leverantören kan när som helst byta ut sina Tredjepartstjänsteleverantörer, under förutsättning att Tjänsterna i allmänhet inte märkbart försämrats i förhållande till funktionalitet osv. till följd av ett sådant byte.
- 11.8 Kunden godkänner dessutom att Tredjepartstjänsterna kontinuerligt utvecklas och anpassas i takt med den tekniska utvecklingen, marknadsefterfrågan osv.
- 11.9 Denna klausul 11 ska gälla för samtliga Standardmässiga Tredjepartstjänster, oavsett om de är integrerade i Tjänsterna eller görs tillgängliga för Kunden som en fristående Tjänst, och oavsett om Tredjepartstjänsten identifieras som en Standardmässig Tredjepartstjänst i parternas Avtal eller inte.
- 12 Äganderätt**
- 12.1 Fysiska leveranser så som t.ex. hårdvara tillhandahålls med äganderätten förbehållen. Leverantören har fullständig laglig rätt till varje enhet, oaktat leveransen till Kunden och Kundens innehav och användning av enheten.
- 12.2 Kunden ska säkerställa att enheter som är föremål för äganderätt kan identifieras unikt och separeras från Kundens övriga enheter och Leverantören ska ha rätt att begära dokumentation av detta och utföra kontroller i detta avseende i Kundens lokaler under normal arbetstid. Kunden ska inte ha rätt att avlägsna några etiketter på en enhet som fästs av Leverantören avseende äganderätt.
- 12.3 Kunden får inte vidarebefordra, leasa, sälja, pantsätta eller på annat sätt förfoga över enheter som omfattas av äganderättsförbehåll i förhållande till tredje part.
- 12.4 Äganderätten är i kraft till dess att Kunden har betalat den totala ersättningen för den enhet som berörs, inklusive tillämplig ränta, kostnader och utgifter.
- 13 Priser och betalningsvillkor**
- 13.1 Allmänt**
- 13.1.1 Avtalet anger de priser som ska betalas av kunden för tjänsterna, inklusive fasta periodiska betalningar och betalningar baserade på användning och för skalning av tjänster till enhetspriser. För några tjänster för vilka betalning inte anges i avtalet, kommer tjänsterna att tillhandahållas mot betalning på basis av nedlagd tid och material i enlighet med det faktiska antalet timmar och det material som lagts ned för leveransen av denna och i enlighet med leverantörens allmänna, tillämpliga prislister från tid till annan.
- 13.1.2 Alla priser anges i svenska kronor (sek) och är exklusive moms och andra skatter. I den utsträckning tjänsterna är föremål för beskattning (inklusive moms, försäljningsskatt och alla andra slags tullar och skatter) ska sådana skatter läggas på priset i enlighet med gällande lagstiftning och ska faktureras i enlighet med denna.
- 13.1.3 Om några nya eller justerade försäljningsskatter, allmänna skatter, tullar, avgifter eller liknande tullar och skatter påförs av offentliga myndigheter, ska priserna justeras med den ekonomiska nettokonsekvensen för leverantören.
- 13.1.4 Betalningsvillkoren anges i avtalet eller på kundens faktura.
- 13.1.5 Ränta på försenade betalningar upplöper i enlighet med tillämplig lag.

- 13.1.6 Kvittering mot betalningar fakturerade av leverantören är inte tillåten.
- 13.1.7 Leverantören kan inhämta och/eller behöva information om kundens kreditvärdighet. Dessutom, i händelse av berättigad misstanke om oförmåga att betala eller faktisk underlåtenhet av betalning, kan leverantören kräva förbetalning eller tillräcklig säkerhet i form av en bankgaranti från ett välrenommerat kreditinstitut till ett belopp motsvarande den beräknade betalningen för tjänsterna, som ett villkor för (fortsatt) tillhandahållande av dessa.
- 13.2 Reglering av priser för Pågående tjänster**
- 13.2.1 Leverantören kan fakturera kunden före leverans för eventuella pågående tjänster samt för tjänster som är föremål för en fast avgift. alla andra tjänster kommer att faktureras månadsvis i efterskott.
- 13.2.2 Leverantören får justera de överenskomna fasta avgifterna för pågående tjänster och enhetspriser årligen. Justeringen får inte överstiga den största, årliga justeringen av:
- I. det standardiserade löneindexet för leverantörens bransch eller nettoprisindex, som båda publiceras av Statistik Danmark månaden före det årliga granskningsdatumet för kunder med säte i Danmark; dock lägst med 2,5 %, eller
  - II. det standardiserade lönekostnadsindexet för tjänstemän (LCI tjm) preliminärt index, SNI 2007 kod J (Informations- och kommunikationsverksamhet) eller konsumentprisindex (KPI), som båda publiceras av Den statistiska centralbyrån SCB månaden före det årliga granskningsdatumet för kunder med säte i Sverige, dock lägst med 2,5 %.
  - III. Om Kunden har sitt säte i ett annat land har Leverantören rätt att, utan begränsning, justera priserna årligen baserat på ett motsvarande index, dock lägst med 2,5 %.
- 13.2.3 Om indexet i denna klausul utelämnas, ska regleringen ske på grundval av ett motsvarande index.
- 13.2.4 I händelse av ändringar av externa kostnader relaterade till stöd av de pågående tjänsterna, till exempel men inte begränsat till a) energipriser, valutakurser, avgifter för försäkring och transport, b) prisändringar, licensmodeller, bindningstid mm. för tredjepartstjänster., får leverantören utan föregående meddelande, utöver ovanstående ytterligare justera avgifter/villkor mot kunden med nettoeffekten av ändringarna när sådana ändringar träder i kraft för leverantören. kunden har rätt att få, på begäran, en kort, saklig förklaring till hur nettoeffekten har beräknats.
- 13.2.5 Kvittering mot betalningar fakturerade av Leverantören är inte tillåten.
- 13.2.6 Leverantören kan inhämta och/eller behöva information om Kundens kreditvärdighet. Dessutom, i händelse av berättigad misstanke om oförmåga att betala eller faktisk underlåtenhet av betalning, kan Leverantören kräva förbetalning eller tillräcklig säkerhet i form av en bankgaranti från ett välrenommerat kreditinstitut till ett belopp motsvarande den beräknade betalningen för Tjänsterna, som ett villkor för (fortsatt) tillhandahållande av dessa.
- 13.3 Reglering av timpriser**
- 13.3.1 Leverantören kan, efter eget gottfinnande, justera de överenskomna timpriserna årligen baserat på de årliga justeringarna som visas i:
- 13.3.2 1) det standardiserade löneindexet för leverantörens bransch som publiceras av Statistik Danmark månaden för det årliga granskningsdatumet för kunder med säte i Danmark, dock lägst med 2,5 %; eller
- 13.3.3 2) det standardiserade lönekostnadsindexet för tjänstemän (LCI tjm) preliminärt index, SNI 2007 kod J (Informations- och kommunikationsverksamhet) eller konsumentprisindex (KPI), som båda publiceras av den statistiska centralbyrån SCB månaden före det årliga granskningsdatumet för kunder med säte i Sverige, dock lägst med 2,5 %.
- 13.3.4 3) Om Kunden har sitt säte i ett annat land har Kunden rätt att, utan begränsning, justera priserna årligen baserat på ett motsvarande index, dock lägst med 2,5 %.
- 13.3.5 Om indexet i denna klausul utelämnas, ska regleringen ske på grundval av ett motsvarande index.
- 14 Leverantörens överträdelse**
- 14.1 Allmänt**
- 14.1.1 Om inte annat anges i Avtalet ska svensk rätt gälla i händelse av Leverantörens överträdelse och avseende Kundens rättelse vid avtalsbrott med de ändringar som följer av de Allmänna villkoren.
- 14.1.2 Oavsett orsaken till en försening eller ett fel, ska Leverantören meddela Kunden utan onödigt dröjsmål om Leverantören vet att en försening eller fel av väsentlig vikt för Kunden har uppstått.
- 14.1.3 Kunden ska som ett villkor för att åberopa överenskomna rättelser vid avtalsbrott inspektera Tjänsterna utan oskäligt dröjsmål efter Leveransdatum. Kundens rättelse vid avtalsbrott, inklusive för fel och försening, ska upphöra om Leverantören inte har mottagit skriftligt meddelande från Kunden utan oskäligt dröjsmål efter att överträdelsen upptäcktes eller borde ha upptäckts.
- 14.1.4 Leverantörens ansvar för överträdelser, inklusive fel och försening, ska under alla omständigheter upphöra senast 6 månader efter Leveransdatum för Tjänsterna i fråga.
- 14.1.5 Meddelande om överträdelse undantar inte Kunden från dess skyldighet att betala fakturerade belopp när de förfaller.
- 14.2 Leverantörens försening**
- 14.2.1 En Tjänst är försenad om leveransen sker efter ett Leveransdatum som överenskommit i ett Avtal som en milstolpe för Tjänsten i fråga och förutsatt att förseningen är oväsentlig och orsakas helt av ärenden relaterade till Leverantören.
- 14.3 Brister i leverantörens tjänster**
- 14.3.1 Ett fel i Leverantörens tjänster föreligger när de inte uppfyller kraven som anges i Avtalet och förutsatt att felet inte är mindre.
- 14.4 Avhjälpningsåtgärder**

- 14.4.1 Leverantören är skyldig och berättigad att åtgärda orsaken till försening och fel i Tjänsterna. Avhjälpningsåtgärderna ska följa de tidsfrister, processer och servicemål som anges i Avtalet. Om avhjälpningsåtgärder inte omfattas av de överenskomna servicemålen, ska avhjälpningsåtgärder utföras inom en rimlig tidsperiod med hänsyn tagen till situationens karaktär och vikten av ärendet för Kunden. Skyldigheten att avhjälpa förseningar eller fel gäller inte om sagda försening eller fel är oväsentligt för Kunden och om sådana avhjälpningsåtgärder innebär oproportionella kostnader för Leverantören.
- 14.4.2 Om förseningen eller felet har orsakats av omständigheter som Leverantören inte är ansvarig för, har Leverantören rätt att begära betalning för sådana avhjälpningsåtgärder på tidsbasis enligt de timpriser som specificeras i Avtalet.
- 14.4.3 Felaktigheter kan efter Leverantörens eget gottfinnande avhjälpas genom åtgärd eller utbyte.
- 14.4.4 Om överträdelsen inte kan avhjälpas inom rimlig tid, med hänsyn tagen till situationens karaktär, ska parterna i gott samförstånd diskutera en åtgärdsplan för överträdelsen och eventuella, rimliga lösningar.
- 14.4.5 Kundens begäran om avhjälpningsåtgärder berövar inte Kunden rätten att begära annan rättelse för avtalsbrott.
- 14.5 Proportionellt avdrag**
- 14.5.1 Om överträdelsen inte kan avhjälpas har Kunden rätt att begära en proportionell nedsättning i enlighet med svensk rätts standardregler. Proportionellt avdrag utesluter inte att Kunden kan begära skadestånd om Kunden kan bevisa en ekonomisk förlust som överstiger det proportionella avdraget och i så fall endast för skillnaden mellan det proportionella avdraget och den ekonomiska förlusten.
- 14.5.2 Om Kunden har rätt till straffavgift (vite) på grundval av försening eller icke-efterlevnad av servicemålen i Avtalet, så kan Kunden inte begära ett proportionellt avdrag för samma händelse.
- 14.6 Skadestånd**
- 14.6.1 Kunden kan begära skadestånd i enlighet med svensk rätts standardregler med de begränsningar som specificeras i dessa villkor.
- 14.6.2 Om Kunden utövar rätten att begära straffavgift kan skadestånd endast begäras om Kunden har lidit en dokumenterad förlust som överskrider straffavgiftsbeloppet och endast för skillnaden mellan straffavgiftsbeloppet och förlusten.
- 14.7 Uppsägning med angivande av grund**
- 14.7.1 Kunden kan säga upp Avtalet i sin helhet eller delvis med omedelbar verkan i händelse av Leverantörens väsentliga avtalsbrott, förutsatt att sådant väsentligt avtalsbrott inte har åtgärdats före det att ett skriftligt meddelande om minst trettio (30) arbetsdagar ("Arbetsdagar"), som förstås som måndag till fredag förutom offentliga svenska helgdagar. Meddelandet ska innehålla en beskrivning av karaktären av det väsentliga avtalsbrottet och information om att icke-efterlevnad kommer att leda till uppsägning av Avtalet med omedelbar verkan. Om det väsentliga avtalsbrottet inte kan åtgärdas inom trettio (30) arbetsdagar, får kunden säga upp Avtalet utan ett föregående meddelande.
- 14.7.2 Kundens uppsägning träder i kraft vid tiden för uppsägningen (ex nunc). Om ett Avtal däremot föreskriver tillhandahållande av etablerings- och övergångstjänster, träder uppsägningen i kraft från Avtalsdatum (ex tunc) om uppsägningen sker före acceptansdatum.
- 14.7.3 Oavsett Kundens uppsägning ska Leverantören fortsätta att tillhandahålla Pågående Tjänster i enlighet med klausul 20.3 och förse Kunden med nödvändig assistans i händelse av uppsägning om så anges i Avtalet.
- 14.8 Ansvarsbefrielse**
- 14.8.1 Leverantören ansvarar inte för förseningar och fel relaterade till Tjänsterna i den utsträckning sådana förseningar och fel beror på:
- Kundens överträdelse, oavsett om sådan överträdelse har orsakats av Kunden själv eller dess underleverantörer eller andra affärspartners;
  - Fel i Kundens egen programvara, inklusive tredjepartsprogramvara eller övriga system som tillhandahålls av Kunden;
  - Force majeure;
  - Ärenden som Leverantören inte ansvarar för enligt andra delar av Avtalet.
- 14.8.2 Ovanstående utgör inte en uttömmande lista av ärenden som Leverantören inte ansvarar för.
- 15 Kundens överträdelse**
- 15.1 Allmänt**
- 15.1.1 Med Kundens överträdelse menas att Kunden inte bidrar till utförandet av Avtalet som överenskommit, antingen genom att inte fullgöra överenskomna betalningar eller genom att inte bistå Leverantören enligt vad som överenskommit och dessutom genom att inte uppfylla sina skyldigheter under Avtalet.
- 15.1.2 Om inte annat anges i Avtalet ska svensk lags standardregler gälla avseende Kundens överträdelse och Leverantörens rättelse vid avtalsbrott i detta avseende.
- 15.2 Dröjsmålsränta**
- 15.2.1 Om Kunden överträder sina betalningsskyldigheter har Leverantören rätt att begära ränta i enlighet med bestämmelserna i den svenska räntelagen.
- 15.3 Kompensation**
- 15.3.1 Leverantören kan begära skadestånd för förlust orsakad av Kundens överträdelse i enlighet med de allmänna bestämmelserna i svensk rätt.
- 15.3.2 Leverantören kan begära skadestånd för nedlagd tid som orsakats på grund av Kundens överträdelse och som baseras på timpriserna som specificeras i det Avtal som brutits.
- 15.4 Uppsägning med angivande av grund**
- 15.4.1 Leverantören kan säga upp ett Avtal med omedelbar verkan om Kunden inte betalar de överenskomna beloppen i tid.
- 15.4.2 Om det tvistas om en betalning kan situationen av icke-betalning temporärt lösas med att Kunden ger säkerhet för det omtvistade beloppet, genom att sätta in beloppet på

- Kundens bank och att Kunden lämnar tillbörlig dokumentation.
- 15.4.3 Leverantören kan dessutom säga upp ett Avtal med omedelbar verkan om Kundens icke-bidragande till utförandet av Avtalet kan karaktäriseras som en väsentlig överträdelse av Kundens skyldighet att bidra under ett Avtal.
- 15.4.4 Uppsägning är endast möjlig om överträdelsen inte effektivt har åtgärdats inom 10 Arbetsdagar efter att Leverantören skriftligen begärt att Kunden ska uppfylla sin skyldighet att bidra. Begäran ska innehålla en beskrivning av bristen i bidragandet och information om att bristen i efterlevnad kommer att leda till uppsägning av Avtalet med omedelbar verkan.
- 15.5 **Fortsatt tillhandahållande av Pågående Tjänster trots överträdelse**
- 15.5.1 Standardreglerna inom svensk rätt avseende äganderätt gäller i allmänhet i händelse av Kundens överträdelse.
- 15.5.2 Leverantören ska dock, på Kundens skriftliga begäran, fortsätta att tillhandahålla Pågående Tjänster i enlighet med Avtalet även om Kunden begått ett avtalsbrott, såvida inte avtalsbrottet är kopplat till Kundens uteblivna betalning, eller om Leverantören säger upp Avtalet som ett resultat av Kundens väsentliga avtalsbrott.
- 15.5.3 Däremot är Leverantörens skyldighet att fortsätta att tillhandahålla Pågående Tjänster villkorat på att Kunden följer det överenskomna förfarande som anges i klausul 28.4.
- 16 Ansvarsbegränsning**
- 16.1 Monetär ansvarsbegränsning**
- 16.1.1 En parts totala begäran om proportionellt avdrag, skadestånd och straffavgift är begränsat till 100 % under en tolv månadersperiod (12 månader) av det belopp som mottagits av Leverantören under föregående tolv (12) månader. Om en tolv månadersperiod inte har passerat ännu, ska ansvarsbegränsningen beräknas som genomsnittet av de mottagna beloppen under de månader som passerat gånger tolv (12). Begränsningen gäller oavsett om begäran baseras på avtal, gottgörelse, lag eller eget kapital.
- 16.1.2 Begränsningen av beloppet som anges i klausul 16.1.1 ökar till 125 % av det definierade beloppet för Kundens förlust som uppstår ur olaglig behandling av personuppgifter, inklusive kostnader för skadestånd och ersättning till registrerade.
- 16.1.3 Däremot, om Leverantören har betalat skadestånd och/eller andra belopp till ett datasubjekt baserat på artikel 82 av GDPR eller avsnitt 26 av den danska lagen om ansvar för skada (på danska "erstatningsansvarsloven"), ska Kunden ersätta Leverantören för det betalade beloppet, som överstiger den överenskomna ansvarsbegränsningen.
- 16.2 Övriga begränsningar**
- 16.2.1 En parts ansvar sträcker sig inte till indirekt förlust, inklusive operativ förlust, följdskador eller annan indirekt förlust.
- 16.2.2 En parts ansvar inkluderar inte följande typer av förluster, oavsett om de kategoriseras som direkt eller indirekt förlust:
- K Kundens förlorade inkomst (förlorad vinst eller intjäning)
  - Föväntade eller förutsebara besparingar
  - Förlust av goodwill
  - Förlust orsakad av störning i verksamheten
  - Minskat affärsvärde
- 16.2.3 Nödvändig förlustreducering, inklusive inköp, Leverantörens förlorade vinst under Avtalet, ökning av de resurser Leverantören ska lägga ned eller betalning för konsulttjänster som inte kan reallokeras anses vara direkta förluster.
- 16.2.4 Leverantören ska inte ansvara för skadestånd och förluster som orsakats av IT-virus, cyberbrott eller andra former av obehörig inblandning av tredje parter med Kundens eller Leverantörens IT-system, om inte förlusten direkt relaterar till Leverantörens underlåtelse att uppfylla specifika, överenskomna krav på IT-säkerhet i Avtalet. Leverantörens ansvar i dessa fall är uttömmande reglerat i klausul 16.2.5.
- 16.2.5 Kundens rimliga interna och externa kostnader för att återställa eller rekonstruera förlorade eller skadade data ska endast anses som en direkt förlust om sådan förlust eller korruption av data direkt orsakas av Leverantörens underlåtelse att leverera överenskomna säkerhetskopieringar och återställningstjänster. I det här sammanhanget betonas att Kunden ska dokumentera att data ursprungligen lagras i säkerhetskopiering i felfritt skick och att Kunden kontinuerligt ska kontrollera att en säkerhetskopiering innehåller önskade data. Vidare är det Kundens ansvar att säkerställa att den överenskomna perioden för säkerhetskopiering är tillräcklig. Förlust av data och kostnader för dess återställning i övriga fall räknas som indirekt förlust.
- 16.2.6 Kompensation för förluster som i annat fall skulle ha täckts av de cybersäkerhetsförsäkringar som är brukliga för Kundens bransch och som omfattar återställning av data efter virus osv., kan inte begäras från Leverantören, såvida inte Kunden kan dokumentera att en sådan försäkring inte kunnat tecknas, inklusive kompensation för den förlust som yrkas från Leverantören.
- 16.3 Övriga villkor relaterade till överenskomna ansvarsbegränsningar**
- 16.3.1 Ansvarsbegränsningarna som anges i klausul 16.1 och 16.2 får inte åberopas i följande situationer:
- förluster orsakade av icke-betalning av förfallna fakturor;
  - förluster som inte kan uteslutas eller begränsas av gällande tvingande lagstiftning i det land där Kunden har sitt säte;
  - produktansvar i händelse av död eller skada på person;
  - en begäran gjord av och slutligen beviljad för en tredje part att en Tjänst kränker dess immateriella rättigheter;
  - ekonomiska yrkanden ställda mot Leverantören av tredje parter som en följd av Kundens felaktiga

- licensiering av Programvaran, inklusive Leverantörens interna och externa kostnader relaterade till att hantera sådana ärenden;
- f) grov vårdslöshet, avsiktlig försummelse eller bedrägeri.
- 16.3.2 Leverantören ansvarar inte för förluster eller skador som uppstår ur Kundens eller en tredje parts implementation av, ändringar av eller inblandning i Tjänsterna.
- 16.4 **Produktansvar**
- 16.4.1 Leverantörens produktansvar följer de allmänna bestämmelserna i svensk lagstiftning, eftersom ansvarsbegränsningarna i enlighet med klausulerna 16.1 och 16.2 även gäller skadeståndsanspråk i händelse av produktansvar, se däremot klausul 16.3.1 (c).
- 17 **Försäkring**
- 17.1 Leverantören ska teckna en allmän ansvarsförsäkring inklusive vad som anses rimligt för täckning av Tjänster inom Leverantörens bransch, och inklusive eventuellt produktansvar och yrkesansvar från Leverantörens sida i enlighet med svensk rätts standardregler.
- 17.2 Leverantören rekommenderar att Kunden erhåller en modern cybersäkerhetsförsäkring (som åtminstone täcker återställning av data efter virus osv.) .
- 18 **Immateriella rättigheter**
- 18.1 **Allmänt**
- 18.1.1 Båda parter behåller eventuella immateriella rättigheter som existerade innan Avtalet undertecknades.
- 18.1.2 Leverantören (eller Leverantörens licensgivare) ska äga och vara upphovsman av alla immateriella rättigheter i resultaten av Tjänsterna som tillhandahålls i anslutning till genomförande av Avtalet (inklusive alla immateriella rättigheter som skapats tillsammans med Kunden).
- 18.1.3 Kunden är berättigad att tillåta andra juridiska enheter att få åtkomst till en Tjänst i den utsträckning som uttryckligen anges i Avtalet.
- 18.2 **Kundens material**
- 18.2.1 Om Kunden under Avtalet ger Leverantören rätt att använda material i form av exempelvis verktyg, dokumentation eller programvara för användning eller som grundval för tillhandahållandet av överenskomna Tjänster, är parterna eniga om att det är Kundens ansvar att säkerställa att användarrätten täcker den användning som krävs för genomförande av Avtalet. Användarrätten är tidsbegränsad, icke-exklusiv och ej överförbar.
- 18.2.2 Användarrätten inkluderar den användning som krävs för genomförande av Avtalet och upphör vid tiden för uppsägning av Avtalet.
- 18.3 **Leverantörens programvara och tredjeparts programvara**
- 18.3.1 Leverantören beviljar Kunden, med verkan från avtalets ingående eller annan tid som anges i Avtalet, en icke-exklusiv, tidsbegränsad och ej överlåtbar rätt att använda Leverantörens egen programvara som uttryckligen omfattas av Avtalet. Användarrätten omfattar Kundens interna användning och upphör vid tiden för uppsägning av Avtalet. Användarrätten kan regleras ytterligare i ett Avtal.
- 18.3.2 Användarrätten ska avbrytas vid utebliven betalning från Kundens sida, varefter Leverantören kan avsluta Kundens åtkomst till Programvaran utan föregående meddelande.
- 18.3.3 Om Leverantören tillhandahåller Kunden en licens för tredjepartsprogramvara som en del av ett Avtal, ska Kundens rättigheter och skyldigheter, inklusive i förhållande till tillgång till användningen därav, regleras uteslutande och uttömmande av de licensvillkor som fastställs av den tredje part som är tillämplig på tredje parts programvara i fråga när som helst.
- 18.4 **Ändring av distributör – tredje parts programvara**
- 18.4.1 Om Kunden använder distributörer i anslutning till licensiering av tredjeparts programvara och licensgivaren tillåter Kunden att ersätta dess nuvarande distributör av licensgivarens tredjepartsprogramvara med en annan och ny distributör av licensgivarens tredjepartsprogramvara, ger Kunden härmed Leverantören behörighet att genomföra en sådan förändring av distributör för Kundens räkning, om Kunden skriftligen begär detta av Leverantören. Denna behörighet omfattar alla nödvändiga åtgärder i samband med genomförandet av förändringen av distributör av tredjepartsprogramvara för Kundens räkning, inklusive att för Kundens räkning skriva under sådana dokument som licensgivaren kan kräva.
- 18.5 **Tredje parts rättigheter till programvara**
- 18.5.1 Varje part ska ha de nödvändiga rättigheterna att använda programvara från tredje part eller göra programvaran i fråga tillgänglig för den andra parten, enligt vad som föreskrivs i ett Avtal.
- 18.6 **Dokumentationsrättigheter m.m.**
- 18.6.1 Leverantören behåller alla immateriella rättigheter till sin dokumentation ("**Dokumentation**"), verktyg och metoder som utvecklats eller gjorts tillgängliga för Kunden för utförande eller användning av Tjänster under ett Avtal.
- 18.6.2 Med förbehåll för att kunden betalar alla förfallna belopp i tid, förvärvat kunden en evig och icke-exklusiv nyttjanderätt till varje beskrivning och Dokumentation av Kundens egna system och affärsprocesser som utvecklats av Leverantören under ett Avtal. Kunden har således en obegränsad rätt att använda, ändra, överföra och versionshantera sådana rapporter, specifikationer, rekommendationer, diagram och andra kundspecifika beskrivningar av Kundens system och affärsprocesser, som kan utvecklas under ett Avtal. Nyttjanderätten ska också gälla efter uppsägning av Avtalet.
- 18.6.3 Om Kunden inte har tillgång till Leverantörens driftdokumentation eller endast har begränsad tillgång till denna, kan Kunden vid behov kräva att få en kopia av denna i ett allmänt accepterat, läsbart format på ett erkänt medium. Kunden har en evig och ej överlåtbar rätt att använda driftdokumentation.
- 18.6.4 Kunden kan ge tredje part nödvändig insyn i driftdokumentationen för att nämnda tredje part ska kunna ta över leveransen av liknande tjänster. Leverantören kan göra detta villkorat av att tredje part undertecknar en sedvanlig försäkran om sekretess och respekt för Leverantörens rättigheter.
- 18.7 **Generell kunskap och återkoppling**
- 18.7.1 Det står Leverantören fritt att använda den allmänna kunskap och know-how som förvärvats vid arbete hos



	Kunden, vilket dock inte innefattar kundspecifik information.	20.2	<b>Uppsägning</b>
		20.2.1	Parternas rätt att säga upp Avtalet anges i Avtalet.
<b>19</b>	<b>Kränkning av tredje parts rättigheter</b>	20.2.2	I händelse av Kundens uppsägning för enkelhets skull ska Kunden betala, utöver alla avgifter som specificeras i Avtalet:
19.1	Oaktat generellt tillämpliga begränsningar av ansvar, ska en part (" <b>Försvarende part</b> ") försvara, ersätta och hålla den andre parten skadeslös (" <b>Drabbad part</b> ") i enlighet med denna klausul 19 för alla berättigade anspråk som görs mot den Drabbade parten, eller slutligen tilldöms till, en tredje part att Tjänsten kränker den tredje partens immateriella rättigheter.		a) de kostnader som uppstår för Tjänsterna fram till det datum då uppsägning för enkelhets skull görs;
19.2	Skadestånd är villkorat av att den Drabbade parten:		b) för Tjänster som levererats under uppsägningsperioden; och
	a) omedelbart meddelar den Försvarende parten om anspråket, vilket ger den Försvarende parten möjligheten att ta över försvaret av detta;		c) för Konsulttjänster som tilldelas under uppsägningsperioden och som inte rimligen kan omfördelas till annat liknande betalbart arbete för andra befintliga kunder hos Leverantören före utgången av uppsägningsperioden.
	b) ger den Försvarende parten all rimligen begärd information och samarbete och ensamrätt att försvara och sedan reglera anspråket; samt	20.2.3	I händelse av Leverantörens uppsägning ska Kunden betala de belopp som specificeras i klausul 20.2.2 (a) och (b).
	c) inte gör något uttalande som kan inverka negativt på chanserna att förlikning eller försvar av anspråket.	20.2.4	Uppsägning ska endast ha framåtsyftande verkan (ex nunc) och ska inte berättiga Kunden till återbetalning av redan inbetalda belopp.
19.3	Den Försvarende parten kan efter eget gottfinnande erhålla en giltig licens till den kränkta immateriella rättigheten eller avsluta kränkningen genom att ändra eller byta ut Tjänsterna med en lösning med väsentligen samma funktionalitet som den som kränker den tredje partens immateriella rättigheter.	20.3	<b>Fortsatt leverans efter uppsägning av Avtalet</b>
19.4	Alternativt kan den Försvarende parten säga upp Avtalet (eller den del därav som hänför till de kränkande Tjänsterna) med omedelbar verkan mot återbetalning av alla belopp för den uppsagda delen av Avtalet som mottagits inom en period om tolv (12) månader efter meddelandet om kränkningen till den Försvarende parten, utan skyldighet att ersätta ytterligare förluster eller kostnader.	20.3.1	Om överföringen av Tjänster från Leverantören till Kunden eller till en av Kunden utsedd tredje part inte har genomförts vid tidpunkten för Avtalets upphörande, kan Kunden förlänga Avtalet med tre (3) månader i taget på oförändrat villkor med minst en (1) månads uppsägningsperiod före avtalets slut. Kunden kan upprepa denna förlängning tills överföringen av tjänster har slutförts, med förbehåll för maximalt sex (6) månader från uppsägningsdatumet.
19.5	Den Försvarende partens skyldigheter gäller inte om anspråket eller domslutet baseras på:	20.3.2	Om denna förlängning medför ytterligare kostnader för Leverantören utöver den överenskomna ersättningen, kan Leverantören begära att sådana kostnader ska betalas av Kunden, såvida inte förseningen i överföringen av Tjänsterna har orsakats av saker som Leverantören ansvarar för. Om den misslyckade överföringen endast avser delar av Tjänsterna kan Kunden förlänga Avtalet för dessa Tjänster i enlighet med detta stycke.
	a) den Drabbade partens brist i efterlevnad av Avtalet;	20.3.3	Om Avtalet sägs upp till följd av Kundens överträdelse kan Leverantören kräva att Kunden ställer en garanti för framtida betalningar till Leverantören som villkor för Leverantörens fortsatta leverans.
	b) den Drabbade partens integrering av Tjänsterna mm. med en produkt, data eller affärsprocess från tredje part, inklusive tredje parts add-ons eller programvara; eller		
	c) användning av Tjänsten i andra syften än det avsedda syftet och/eller i strid med instruktionerna för korrekt användning.	<b>21</b>	<b>Force Majeure</b>
19.6	Denna klausul 19 är den Drabbade partens enda och exklusiva avhjälp avseende kränkning av en tredje parts immateriella rättigheter.	21.1	Ingen av parterna ansvarar för underlåtenhet att fullgöra sina skyldigheter om detta orsakas av extraordinära omständigheter utanför den partens kontroll och som parten inte kunde ha undvikit eller övervunnit (Force Majeure). I en sådan situation kan en part vare sig vara skadeståndsskyldig eller skyldig att betala straffavgift.
<b>20</b>	<b>Varaktighet och uppsägning</b>	21.2	Omständigheter som sker med en Tredjepart anses enbart vara Force Majeure om Tredjeparten står inför ett hinder som omfattas av klausul 21.1 och som varken underleverantören eller Leverantören kunde ha undvikit eller övervunnit med en rimlig och proportionell ansträngning.
20.1	<b>Löptid</b>	21.3	Force Majeure vid försening kan inte göras gällande för fler dagar än det antal dagar som Force Majeure-situationen pågår. Om en tidsfrist för Leverantören förlängs på grund av
20.1.1	Löptiden för Avtalet (och eventuella licenser och/eller tjänster som beviljats härunder) anges i Avtalet.		
20.1.2	Avtalet ska gälla fram till det datum då det sägs upp i enlighet med dess villkor, såvida det inte har sagts upp vid ett tidigare datum som ett resultat av uppsägning med angivande av grund eller för enkelhets skull av någon av parterna i enlighet med Avtalet.		

- Force Majeure, ska alla betalningar hänförda till denna också förseas.
- 21.4 Force Majeure kan endast göras gällande om parten i fråga har givit skriftligt meddelande om detta till den andra parten ej senare än tio (10) dagar efter att Force Majeure-händelsen har skett.
- 21.5 Den part som inte berörs av Force Majeure-händelsen kan säga upp Avtalet utan varsel om Force Majeure-händelsen pågår i mer än trettio (30) dagar.
- 21.6 Om ett avtal ålägger Leverantören skyldigheter att mildra konsekvenserna av en Force Majeure-händelse, ska dessa skyldigheter gälla oberoende av denna klausul 21 och Leverantören har inte rätt att kräva befrielse från ansvar i händelse av att Leverantören underlåter att efterleva dessa skyldigheter.
- 21.7 Force Majeure utesluter inte rätten till ett proportionellt avdrag.
- 22 Data**
- 22.1 Rätten till data**
- 22.1.1 Kunddata omfattar all information som tillhandahålls för Leverantörens behandling i samband med tillhandahållande av avtalade Tjänster, kundspecifika loggfiler och supportdata som genereras i samband med tillhandahållande av överenskomna Tjänster, samt statistiska uppgifter som genereras automatiskt eller sammanställs manuellt av Leverantören om kundens användning av Tjänster ("Kundens data").
- 22.1.2 Kunden äger alla rättigheter till Kundens data. Leverantören kan inte använda Kundens data i annat syfte än genomförande av Avtalet.
- 22.2 Ingen retentionsrätt**
- 22.2.1 Leverantören kan inte behålla Kundens data. Detta gäller även om Kunden har brutit mot sina skyldigheter under Avtalet eller om någon slags tvist eller oenighet har uppstått mellan parterna.
- 22.3 Ansvar för data**
- 22.3.1 Kunden är ansvarig för korrektheten och integriteten för Kundens data som behandlas av Leverantören när Tjänsterna används; och Kundens överföring, migrering och/eller konvertering av Kundens data till eller från Tjänsterna.
- 22.3.2 Om Kunden, enligt Avtalet, begär Leverantörens samarbete för att inhämta data från mobila enheter som gjorts tillgängliga för anställda, eller från Kundens servermiljö där det finns data som markerats som "privat" eller som på annat sätt markerats som tillhörande en anställd, intygar Kunden att alla nödvändiga former av samtycke har inhämtats från berörda anställda inför en begäran om datainsamling. Detta gäller oavsett om samtycke och/eller informationsplikt följer av ett avtal som ingåtts mellan den anställda och Kunden, eller om detta följer av gällande lagstiftning. Kunden ansvarar för att följa alla gällande lagar och bestämmelser om dataskydd i samband med datainsamlingen, inklusive att säkerställa att de instruktioner som Leverantören får av Kunden är lagenliga. Eftersom Leverantören i alla avseenden agerar å Kundens vägnar kommer Kunden, oberoende av sådana ansvarsbegränsningar osv. som i övrigt kan ha avtalats mellan parterna, att frikänna Leverantören från alla anspråk, förluster, skador, kostnader (inklusive skäligen juridiska kostnader) eller ansvarsanspråk som Leverantören kan avkrävas från anställda och/eller tredje parter i allmänhet, direkt eller indirekt förknippat med de aktiviteter som utförs enligt detta avtal.
- 22.3.3 Kunden uppmärksammas även på att det finns en överhängande risk för att enheter kan drabbas av irreparabel skada under datainsamlingsuppdrag, och att Leverantören uttryckligen fransäger sig allt ansvar i samband med detta.
- 23 Säkerhet**
- 23.1 Allmänt**
- 23.1.1 Parterna ska iakttä de säkerhetsåtgärder som uttryckligen anges i ett Avtal.
- 23.2 Kundens interna säkerhetsföreskrifter**
- 23.2.1 Leverantören ska utföra de avtalade Tjänsterna i enlighet med Kundens interna säkerhetsföreskrifter, i den utsträckning dessa accepteras under ett Avtal.
- 23.2.2 Eventuella ändringar som begärs av Kunden på grund av ändringar av Kundens interna säkerhetsföreskrifter ska hanteras som en Kundändring.
- 23.2.3 Kunden får inte begära av Leverantörens medarbetare att personligen acceptera några villkor relaterade till Kundens IT-säkerhetspolicy.
- 23.3 Leverantörens egna ändringar**
- 23.3.1 Leverantörens ändring av säkerhetsåtgärder som inte är kundspecifika, utan görs som ett led i en anpassning till god IT-praxis och allmänna säkerhetsföreskrifter och som ska gälla för flera av Leverantörens kunder, kommer att genomföras på Leverantörens egen bekostnad och efter Leverantörens gottfinnande.
- 23.3.2 Om ändringarna leder till att Leverantören inte kan följa överenskomna krav i ett Avtal och under förutsättning att det sker en försämring av överenskomna krav, ska ändringarna hanteras i enlighet med reglerna om Ändringar som anges i punkt 9.
- 23.3.3 Oavsett innehållet i Kundens interna säkerhetsföreskrifter har Leverantören rätt att på egen bekostnad göra eventuella tekniska justeringar av sin verksamhetsmiljö i syfte att fortlöpande förebygga eller avhjälpa välkända säkerhetsrisker.
- 23.4 Skydd av IT-miljö**
- 23.4.1 Leverantören ska använda uppdaterade skyddsåtgärder mot virus- och hackerattacker i egna IT-miljöer vid leverans av överenskomna Pågående tjänster, så att dessa är i linje med god IT-praxis i branschen.
- 23.4.2 Eventuella specifika krav för t.ex. skanning av mjukvaruleveranser för att förhindra spridning av skadlig programvara, kryptering av e-post och hårddiskar, användning av VPN, automatiskt uppdaterat slutpunktsskydd, protokoll för att stödja kryptografiska algoritmer, användarautentiseringsfunktioner, brandväggar på alla klienter och liknande, ska följa av Avtalet.
- 23.5 Återställningsplaner och säkerhetskopior**

- 23.5.1 Leverantören ska ha system, rutiner och avtal på plats för att säkerställa att överenskomna Tjänster inklusive säkerhetskopior tillhandahålls i enlighet med specifikationerna i ett Avtal.
- 23.5.2 Leverantören ska när som helst ha återställningsplaner och relaterade system, processer och avtal som säkerställer återställning av Tjänster i händelse av att Leverantören kan utsättas för brand, översvämning, blixtnedslag och andra liknande extraordinära händelser. Återställningsplaner, inklusive system, processer och avtal som behövs för att säkra de överenskomna Tjänsterna ska dokumenteras av Leverantören om så begärs av Kunden. En gång om året ska Leverantören dokumentera mot Kunden att förberedelsen har testats och fungerar i enlighet med återställningsplanen.
- 23.6 **Säkerhetsincidenter**
- 23.6.1 En säkerhetsincident är en incident som negativt påverkar eller bedöms sannolikt negativt påverka tillgängligheten, integriteten eller sekretessen för data, informationssystem, digitala nätverk eller digitala tjänster och som inträffar i samband med Leverantörens Tjänster ("Säkerhetsincidenter").
- 23.6.2 Leverantören ska bemöta Säkerhetsincidenter när Leverantören får kännedom om dem och i övrigt ta initiativ för att säkerställa deras lämpliga hantering i enlighet med God IT-praxis, vilket till exempel inkluderar:
- skyldigheten att utföra eller att hjälpa till med grundorsaksanalys
  - skyldigheten att tillhandahålla dokumentation och råd vid eventuella säkerhetsfel på Tjänsterna
  - skyldigheten att vidta omedelbara avhjälpningsåtgärder och implementera tillfälliga lösningar
  - skyldigheten att dela beskrivningar av inblandade system och produkter
  - skyldigheten att dela preliminära och slutliga analyser av hot, sårbarheter och kritikalitet
  - skyldigheten att tillhandahålla regelbunden information om åtgärder, planer, status och skyldigheten att ha en detaljerad logg av detta.
- 23.6.3 Leverantörens hjälp vid hantering av Säkerhetsincidenter kan komma att faktureras på tidsbasis om Leverantören kan visa att Säkerhetsincidenten inte är hänförlig till omständigheter som Leverantören ansvarar för.
- 23.7 **Säkerhetsöverträdelser**
- 23.7.1 Om Leverantören registrerar ett säkerhetsintrång i form av ett personuppgiftsintrång ska Leverantören meddela Kunden detta utan onödigt dröjsmål och i enlighet med artikel 33 i GDPR. Detta gäller även om säkerhetsöverträdelserna har åtgärdats och de påverkade personuppgifterna inte äventyrades.
- 23.7.2 Ett sådant meddelande ska följas av en detaljerad redogörelse för säkerhetsöverträdelserna, som uppfyller kraven i artikel 33 i GDPR inklusive kraven på innehållet i en anmälan till tillsynsmyndigheten. Redogörelsen ska skickas in, i den mån det är möjligt, inom fyrtioåtta (48) timmar efter att Leverantören har blivit medveten om säkerhetsöverträdelserna.
- 23.8 **Behandling av personuppgifter**
- 23.8.1 Om Leverantören under utförandet av Avtalet åtar sig att behandla personuppgifter för Kundens räkning (som ett underbiträde), ska parterna ingå ett separat databehandlingsavtal baserat på Leverantörens standard, som efterlever relevant tvingande lagstiftning. Bestämmelserna i databehandlingsavtalet ska ha företräde på området behandling av personuppgifter i händelse av konflikt med bestämmelserna i Avtalet, de Allmänna villkoren eller Tjänstevillkoren.
- 24 **Sekretess**
- 24.1 **Krav på sekretess**
- 24.1.1 Parterna, deras anställda och Leverantörens Tredjepartsleverantörer ska i rimlig omfattning iakttä sekretess beträffande uppgifter relaterade till varandra eller tredje part, som de får kännedom om vid fullgörandet av Avtalet och som inte är och inte kommer att vara allmänt känd ("Konfidentiell information"). Ingen av parterna får använda eller avslöja sådan information, såvida detta inte beror på fullgörandet av Avtalet och i enlighet med denna bestämmelse.
- 24.2 **Undantag till sekretess**
- 24.2.1 Leverantören kan avslöja konfidentiell information (1) till sina Tredjepartsleverantörer i den mån sådant avslöjande krävs och är konfidentiellt, för att Tredjepartsleverantören ska kunna hjälpa leverantören med utförandet av ett avtal, och (2) till tredje part och dess rådgivare i samband med en avyttring av ett eller flera av Leverantörens företag, affärsenheter mm.
- 24.2.2 Kunden får lämna ut Konfidentiell information till konsulter, andra leverantörer och andra som biträder Kunden under förutsättning att dessa undertecknar en skriftlig sekretessförklaring liknande den som har ålagts Kunden enligt dessa villkor. Detta gäller vidare Kundens kommunikation med eventuella nya och potentiella leverantörer i samband med uppsägning av ett Avtal. Rätten att avslöja inkluderar inte affärshemligheter.
- 24.2.3 Parterna får vidarebefordra Konfidentiell information i den utsträckning som krävs enligt lagstiftning, domar avkunnade av domstolar eller beslut från myndigheter eller förvaltningsorgan.
- 24.2.4 Tystnadsplikten ska dessutom gälla efter uppsägning av ett Avtal, oavsett orsaken till detta.
- 24.3 **Leverantörens referenser och offentliggörande**
- 24.3.1 Leverantören kan inkludera Kundens namn i en lista över referenser, om inte Kunden uttryckligen begär något annat. Dessutom kan Leverantören inte använda Kundens namn i marknadsföringssyfte, om inte Kunden skriftligen godkänner detta.
- 24.3.2 Parterna får inte avslöja information till pressen om ärenden relaterade till ett Avtal utan den andra partens föregående skriftliga godkännande, om inte sådant avslöjande bara rör ärenden som redan har offentliggjorts för allmänheten.
- 24.3.3 Personuppgifter som är föremål för sekretesslagar är inte i sig konfidentiell information.

- 25 Tilldelning**
- 25.1 Parterna kan endast tilldela rättigheter och skyldigheter i enlighet med Avtalet till en tredje part med den andra partens skriftliga godkännande i förväg, vilket inte får hållas inne eller försenas orimligt länge.
- 25.2 Oaktat någon bestämmelse om någonting annat, kan Leverantören efter eget gottfinnande tilldela Avtalet, helt eller delvis, till (a) ett av Leverantörens koncernbolag eller (b) till en tredje part som en del av en försäljning av Leverantörens bolag, affärsenheter, etc.
- 26 Giltighet och avskiljbarhet**
- 26.1 Om en bestämmelse i ett Avtal anses olaglig, ogiltig eller obestämbar, ska sådan bestämmelse verkställas i största möjliga mån och sådan bestämmelse ska inte påverka lagligheten eller giltigheten av några andra bestämmelser.
- 27 Efterlevnad**
- 27.1 Tjänster tillhandahålls för Kundens interna bruk och inte för kommersialisering. Om Kunden exporterar, importerar eller på annat sätt överför resultatet av en Tjänst, är Kunden ansvarig för att efterleva tillämpliga lagar och bestämmelser och för att erhålla eventuellt nödvändiga export- eller importtillstånd och säkerställa att överföringen inte sker till en mottagare bosatt i ett sanktionerat land.
- 27.2 Leverantören ska efterleva dess vid var tid gällande Uppförandekod, som finns på <https://legal.itm8.com/>.
- 27.3 Leverantören kan avbryta sitt utförande under Avtalet i den mån som krävs av tillämplig lag i det land där Kunden har sitt säte.
- 28 "Fix and deliver first, settle later" – Pågående Tjänster**
- 28.1 Vid leverans av Pågående tjänster ska leverantören initiera avhjälpningsåtgärder i enlighet med klausul 14.4, oavsett om Leverantören inte håller med om Kundens invändningar avseende fel ("**Fix first, settle later**").
- 28.2 Leverantören ska tillhandahålla alla Pågående Tjänster som är avgörande för att upprätthålla den fortsatta driften av systemen som omfattas av Pågående Tjänster, oavsett om Leverantören inte håller med om att den Pågående Tjänsten ska betalas separat ("**Deliver first, settle later**").
- 28.3 Leverantören ska inte ha rätt att utöva någon retentionsrätt, stoppa eller på annat vis försena leveransen av Pågående Tjänster om Kunden utövar sin rättighet under klausul 28.1 eller 28.2, och Kunden inte iakttar förfarandet i klausul 28.4. I annat fall kan Leverantören avbryta den Pågående Tjänsten utan förpliktelser.
- 28.4 Om parterna är oense om huruvida det finns en skyldighet att avhjälpa eller ett krav på betalning för tillhandahållande av en Löpande Tjänst, ska parterna söka lösa tvisten utan onödigt dröjsmål. Om tvisten inte löses inom fem (5) Arbetsdagar, ska Kunden utan onödigt dröjsmål och inom fem (5) Arbetsdagar efter att detta har begärts av Leverantören inhämta ett yttrande, jfr. klausul **Error! Reference source not found.29-3**, om huruvida det ärende som kunden åberopar utgör ett fel eller om ett leveranskrav ska betalas separat. Om Kunden inte initierar denna process, ska Leverantören ha rätt, oaktad klausul 28.2, att avbryta sitt arbete i förhållande till de omtvistade ärendena tills Kunden har inlett processen. Det resulterande yttrandet ska vara provisoriskt bindande för parterna, var och en har rätt att kräva en slutlig lösning av frågan genom domstolen i enlighet med punkt 29.5 utan föregående medling. Inlämnande till domstolen ska inte ha suspensiv verkan. Kostnader relaterade till processen allokeras med hänsyn till resultatet av yttrandet.
- 28.5 Om det i efterhand fastställs att det inte förelåg något fel eller att en tjänst skulle betalas separat, ska Kunden fullt ut ersätta Leverantören för dennes (mer-) tid och andra dokumenterade och rimliga (ytterligare) utgifter för att avhjälpa eller tillhandahålla tjänsten i fråga.
- 28.6 I inhämtandet av ett expertyttrande enligt ovan kan Leverantören begära att experten bedömer om Kunden vid tidpunkten för sitt krav på rättelse eller leverans utan separat betalning borde ha varit medveten om att ett sådant krav var obefogat. Om experten kommer fram till att så är fallet, ska experten ta hänsyn till detta vid fastställande av kostnadsfördelningen mellan parterna och Leverantören ska i detta fall ha rätt till ett påslag om 25 % på sina timpriser för utfört arbete.
- 29 Reglerande lagar och tvister**
- 29.1 Reglerande lagar**
- 29.1.1 Avtal styrs av och tolkas enligt lagen i det land där Leverantören har sin hemvist, förutom (a) regler som leder till tillämpning av andra lagar och (b) FN:s konvention om internationell försäljning av varor (CISG).
- 29.2 Förhandlingar mellan parterna**
- 29.2.1 I händelse av tvist mellan parterna angående Avtalet och fullgörandet av detsamma kan endera parten hänskjuta tvisten till Kundens och Leverantörens dagliga chefer, som kommer att avgöra tvisten gemensamt. Om en överenskommelse inte kan nås mellan de dagliga cheferna, ska förhandlingarna eskaleras till styrkommittén, om sådan utsetts. Om en överenskommelse inte kan nås av styrkommittén, eller om en styrkommitté inte har utsetts, ska tvisten eskaleras till en högre nivå i parternas organisationer.
- 29.3 Medling**
- 29.3.1 Om en part avser att inleda rättsliga åtgärder i enlighet med punkt 29.4 ska detta meddelas skriftligen, varefter båda parter kan inleda medling inom 5 arbetsdagar i enlighet med följande.
- 29.3.2 Endera parten kan begära att en tvist löses genom medling som leds av en medlare utsedd av parterna. Om parterna inte kan komma överens om att utse en medlare inom tio (10) arbetsdagar efter att en av parterna har lämnat in en begäran om medling, kan endera parten lämna in en begäran till SCC Arbitration Institute ("SCC") om att inleda medling och utse en medlare. Medlingen baseras på SCC:s då gällande medlingsförfarande.
- 29.3.3 Medlingsförfarandet påbörjas och kommer att genomföras i enlighet med SCC:s då gällande regler när en av parterna skickar en skriftlig begäran om medling till den andra parten inklusive en kopia till SCC.
- 29.3.4 Som ett minimum ska en part vara skyldig att närvara vid det första möte som medlaren kallar till. En part har dock rätt att inleda en stämning, om ett uppskjutande av detta kan leda till förverkande, t.ex. på grund av preskription.

- 29.3.5 Om en part meddelar att denne inte vill fortsätta medlingen efter första sammanträdet eller om tvisten inte har lösts genom medling inom åtta (8) veckor efter det att skriftlig begäran om medling lämnats in, får endera parten hänvisa tvisten till slutlig lösning i domstol i enlighet med nedan angivna bestämmelser.

## 29.4 Jurisdiktion

- 29.4.1 Tvister mellan parterna i samband med avtalet som inte kan lösas av ovanstående inom 20 arbetsdagar kan sedan krävas av var och en av parterna att de ska lösas i domstol, där första instans ska vara där Leverantören har sitt säte.

## Avsnitt II - Tjänstevillkor - Konsulttjänster

### 1 Inledning

- 1.1 Dessa Tjänstevillkor utgör en integrerad del av Avtalet och gäller Leverantörens tillhandahållande av konsulttjänster, och andra Tjänster inom rådgivning, utbildning, integration, applikationsutveckling, projekthantering, implementering, scripting, dataöverföring och dokumentation samt resultaten och leveranserna som tillhandahålls som en del därav ("Konsulttjänster").

### 2 Tjänster

- 2.1 Om inte uttryckligen angivet i Avtalet tillhandahålls alla Konsulttjänster som professionella prestandatjänster, vilket innebär att Leverantören tillhandahåller en arbetsinsats utan att garantera en specifik funktion eller resultat (på danska "Indsatsforpligtelse").
- 2.2 I den mån det uttryckligen anges i Avtalet, kan Konsulttjänster tillhandahållas med en skyldighet att uppnå ett specifikt resultat, vilket innebär att Leverantören ska tillhandahålla en specifik funktionalitet eller resultat (på danska "Resultatforpligtelse").
- 2.3 Leverantören har initiativet för utförande av Konsulttjänsterna i enlighet med de tidsfrister som kan anges i Avtalet.
- 2.4 Leverantören kan uppfylla alla specifikationer genom att tillhandahålla standardfunktionalitet.
- 2.5 Vid Kundens betalning av Tjänsterna, ger Leverantören Kunden en beständig, överförbar, icke-exklusiv bruksrätt till alla leveranser som har tagits fram eller ändrats specifikt för Kunden som en del av Konsulttjänsterna, inklusive dokumentation, data, skräddarsydda anpassningar, integrationer och kundspecifik programvara.
- 2.6 Licensen, som anges ovan, är obegränsad i alla avseenden, inklusive tid, territorium, konfiguration, form, design, metod och media. Licensen inkluderar vidare alla rättigheter tillgängliga för ägaren och upphovsmannen, känd eller okänd, inklusive rätten att använda, ändra, utveckla, underhålla, underlicensiera, distribuera och överföra Tjänsterna och resultaten i alla konfigureringar, former, design, metoder och media efter Kundens eget val.

### 3 Tidsschema och leverans

- 3.1 Leverantören ska vidta kommersiellt rimliga ansträngningar för att utföra de Konsulttjänsterna i enlighet med det tidsschema som anges i Avtalet. Alla tidsscheman i Avtalet är avsedda i syfte att enbart planera och uppskatta och ska inte ses som en ytterligare skyldighet för Leverantören.

- 3.2 Om inte en specifik godkännande testnings- eller leveransprocess anges i Avtalet, kommer tiden för leveransen att ske kontinuerligt allt eftersom Leverantören utför arbetsinsatsen som utgör Konsulttjänsterna.

- 3.3 Om en specifik godkännande testnings- och leveransprocess anges i Avtalet, kommer datum för leveransen att vara det tidigaste av antingen (a) när godkännande, testning- eller specifik leveransprocess har godkänts/slutförts, eller (b) då Kunden börjar använda Konsulttjänsterna eller sätter Konsulttjänsterna i användning i produktion eller på annat sätt godkänner Konsulttjänsterna.

### 4 Tester och godkännande

- 4.1 Formaliserad testning, så som acceptanstest, kommer att utföras i den mån som anges i Avtalet och i enlighet med tidsschemat som anges däri.
- 4.2 Godkännande baseras enbart på den överenskomna testplanen och omfattningen; alla tester utanför detta, t.ex. tester utanför överenskommet skript eller användarfall, påverkar inte godkännandet av acceptanstestet.
- 4.3 Kunden ska under acceptanstestet rapportera och klassificera alla avvikelser utan försening och tillhandahålla lämplig dokumentation.
- 4.4 Om Kunden inte skriftligen vägrar att godkänna acceptanstestet inom tio (10) dagar och tillhandahåller dokumentation för detta, ska acceptanstestet anses vara godkänt.
- 4.5 Kunden får endast avvisa godkännande av acceptanstestet om reproducerbara avvikelser är dokumenterade, avviker från de överenskomna specifikationerna och väsentligt förhindrar Kunden från att ta Konsulttjänsterna i kommersiell drift.
- 4.6 Om acceptanstestet aviseras i enlighet med Avtalet, kan Leverantören avhjälpa felaktigheterna som förhindrar acceptans och skicka Konsulttjänsterna för nytt acceptanstest till det att acceptanstestet är godkänt eller att Avtalet avslutas.

### 5 Medarbetare

- 5.1 Leverantören ska använda kvalificerade medarbetare för utförandet av Konsulttjänsterna.
- 5.2 Parterna ska sträva efter att säkerställa kontinuitet i de resurser som används. Om så är nödvändigt kan parterna däremot ersätta resurser, inklusive namngivna resurser som allokerats till Avtalet, med andra motsvarande resurser.
- 5.3 En part ska meddela den andra parten om en namngiven resurs ej längre är tillgänglig. I sådant fall ska parten tillhandahålla en ersättningsresurs med motsvarande förmåga.

### 6 Priser och betalningsvillkor

#### 6.1 Löpande räkning

- 6.1.1 Konsulttjänster som levereras under prismodellen tid och material faktureras baserat på faktiskt antal timmar och det material som lagts ned i att leverera Konsulttjänsterna. I den mån timersättning anges i Avtalet används den i beräkningen.

- 6.1.2 Endast faktisk och effektiv tid som lagts ned kan faktureras, vilket exkluderar ex. lunchraster, längre raster, sociala tillställningar, intern utbildning.
- 6.1.3 Leverantören ska tillhandahålla en prisuppskattning om så begärs av Kunden. Kunden kan när som helst begära en översikt över den faktiska nedlagda tiden. Om en uppskattning överskrider kan Leverantören fortsätta att tillhandahålla Konsulttjänsterna mot betalning av de kostnader som överskrider den uppskattade kostnaden.
- 6.1.4 Leverantören ska hålla reda på vilken tid som lagts med och för varje post specificera den relevanta resursen och den omfattning och natur för arbetet som utförts.

## 6.2 Fast avgift

- 6.2.1 Konsulttjänster som levereras under prismodellen fast avgift faktureras i enlighet med den överenskomna fasta avgiften, oavsett tid och material som lagts ned.

## 6.3 Andra utgifter

- 6.3.1 Resetid faktureras enligt vad som specificeras i Avtalet.
- 6.3.2 Leverantören ska tillhandahålla Konsulttjänsterna inom normal arbetstid, dvs. måndag till fredag förutom allmänna helgdagar i Leverantörens jurisdiktion. Om Kunden instruerar Leverantören att leverera Konsulttjänsterna utanför normal arbetstid, eller om detta anges i ett Avtal, kan Leverantören debitera Kunden en övertidsersättning enligt vad som specificeras i Avtalet och oavsett prismodell.
- 6.3.3 Kostnader, utgifter och utlägg t.ex. för mat och logi faktureras utöver kostnaderna för Konsulttjänsterna, oavsett prismodell. Extraordinära utgifter ska godkännas av Kunden i förväg.
- 6.3.4 Milersättning faktureras utöver kostnaderna för Konsulttjänsterna oavsett prismodell och beräknas i enlighet med gällande officiella taxa för milersättning per körd kilometer. Milersättning inkluderar inte broavgifter eller biljetter på allmänna transportmedel, vilka faktureras separat som utgifter. Leverantören ska på rimligt sätt begränsa transportkostnaderna.

## 7 Överträdelser och avhjälpning

- 7.1 Leverantörens försening av leveransen av Konsulttjänster utgör en väsentlig överträdelse endast om det överenskomna datumet för leveransen försenas med mer än nittio (90) dagar på grund av omständigheter hänförliga till Leverantören.

### Avsnitt III – Tjänstevillkor – Hanterade Tjänster

#### 1 Inledning

- 1.1 Dessa Tjänstevillkor utgör en integrerad del av Avtalet och gäller för Leverantörens tillhandahållande av operativa och hanterade tjänster, så som drift, support eller hosting av Kundens plattformar och infrastruktur, förutom programvara som tjänst ("Tjänster").
- 1.2 Tillgång till och användning av Tjänsterna kan vara föremål för ytterligare villkor från tredje part, som levererar Hostingtjänsten som en Tredjepartstjänst, se klausul 10 och 11 under Allmänna villkor.
- 1.3 Kunden samtycker till att Leverantören i Kundens IT-miljö ska installera de verktyg som krävs för att Leverantören ska kunna tillhandahålla de överenskomna Tjänsterna.

#### 2 Tjänster

- 2.1 Leverantören ska göra de Hostingtjänster som anges i Avtalet tillgängliga vid var tidpunkt, förutom för planerade driftstopp och eventuell otillgänglighet som orsakas av externa händelser.
- 2.2 Leverantören garanterar inte att Tjänsterna kommer att vara felfria eller att Tjänsterna kommer att vara utan störningar.
- 2.3 Eventuella planerade driftstopp kommer, i den mån det är möjligt, att placeras under överenskomna servicefönster.

#### 3 Tidsschema och leverans

- 3.1 Tjänster tillhandahålls från överenskommet Leveransdatum.
- 3.2 Om ett Avtal innehåller en Övergångsperiod eller om ett projekt har överenskommit för att underlätta övertagandet av några aktiviteter, programvara, hårdvara mm. eller annat förberedelsearbete som möjliggör för Leverantören att tillhandahålla Tjänsterna från det överenskomna datumet för leveransen, ska Leverantören tillhandahålla sådana Tjänster enligt vad som anges i Avtalet.
- 3.3 Tjänsterna tillhandahålls som en Pågående tjänst under löptiden (inklusive eventuell förnyelse) som anges i Avtalet.

#### 4 Ändringar

- 4.1 Tjänsterna kan efter Leverantörens eget gottfinnande vara föremål för ändringar från tid till annan, inklusive genom att lägga till eller ta bort funktioner eller byta ut tredjepartstjänster, så länge som inte sådana ändringar negativt påverkar Tjänsterna. Ändringar kan göras utan föregående meddelande.

### Avsnitt IV – Tjänstevillkor- Programvara

#### 1 Inledning

- 1.1 Dessa Tjänstevillkor utgör en integrerad part av Avtalet och gäller för Leverantörens tillhandahållande av licensierad programvara ("Programvaran"). Om programvaran tillhandahålls som Software-as-a-Service, se villkoren för tjänsten Software-as-a-Service.
- 1.2 Dessa Tjänstevillkor gäller endast i den mån Programvaran inte är föremål för separata licensvillkor, i vilket fall sådana separata licensvillkor för Programvaran har företräde för dessa Tjänstevillkor i sin helhet, se klausul 10 och 11 under Allmänna villkor.

#### 2 Tjänster

- 2.1 Programvaran, inklusive data som inkluderas i Programvaran, är en standardprogramvaruprodukt.
- 2.2 Om Programvaran tillhandahålls under en prenumerationslicens, tilldelas Kunden en tidsbegränsad, icke-exklusiv, icke-överförbar rätt att använda Programvaran, inklusive eventuella uppgraderingar, uppdateringar, versioner, releaser och utvecklingstjänster mm. som tillhandahålls av Leverantören under licensens löptid som anges i Avtalet, från leveransdatum om inte annat överenskommit i Avtalet och förutsatt att Kunden betalar licensavgiften. Eventuella försenade betalningar av

- licensavgiften innebär att Leverantören utan ansvar kan avbryta Kundens tillgång till Programvaran.
- 2.3 Om Programvaran tillhandahålls under en beständig licens, tilldelas Kunden en beständig, icke-exklusiv, icke-överförbar rätt att använda Programvaran som tillhandahålls av Leverantören enligt vad som anges i Avtalet och från leveransdatum om inte annat specificeras i Avtalet och förutsatt att Kunden betalar licensavgiften.
- 2.4 Endast Kunden har rätt att använda Programvaran. Kunden får endast använda Programvaran för sina egna syften.
- 2.5 Om så specificeras i Avtalet kan Kunden tillåta eventuella dotterbolag att använda Programvaran för sådant bolags egna syfte under samma villkor som Kunden, inklusive villkoren avseende förvärv av de licenser som behövs. Kunden kommer att förbli direkt ansvarig för all användning av Programvaran och för efterlevnad av villkoren relaterade till denna, inklusive för Kundens dotterbolag.
- 2.6 Programvaran får endast användas så som uttryckligen tillåtet om inte annat tillåts av obligatorisk och gällande lagstiftning. Det är uttryckligen inte tillåtet att:
- Bryta eller kringgå eventuella tekniska begränsningar;
  - Reverse engineering, dekompilering eller demontering av Programvaran eller använda andra metoder för att få åtkomst till Programvarans källkod eller andra affärshemligheter inbyggda i Programvaran;
  - Modifiera eller ändra Programvaran eller objektkoden;
  - Tillåta en tredje part att utföra ändringar eller underhåll av Programvaran för Kundens räkning;
  - Göra Programvaran eller Programvarans funktionalitet tillgänglig till någon tredje part genom något medel som helst (ex. genom ett nätverk eller hostingtjänst);
  - Publicera eller möjliggöra för andra att kopiera eller få åtkomst till Programvaran;
  - Sälja, leasa eller låna ut Programvaran.
  - Använda Programvaran för kommersiella hostingtjänster av programvara;
  - Använda Programvaran för att stödja tredje parts affärsverksamhet eller att driva en byråservice;
  - Lägga till eller ta bort några etiketter och/eller meddelanden om upphovsrätt, varumärken eller andra rättigheter, eller några referenser till dessa, som inkluderas i Programvaran eller det medium på vilket Programvaran har levererats;
  - Använda API eller andra gränssnittverktyg som tillhandahållits eller utvecklats av Leverantören för att skapa funktionalitet som finns i, eller planeras att utvecklas för, Programvaran.
- 2.7 Oaktat det föregående och underkastat Leverantörens skriftliga godkännande i förväg har Kunden rätt att göra Programvaran tillgänglig för en tredje part som använder Programvaran för Kundens räkning (t.ex. en hostingtjänsteleverantör eller outsourcad tjänsteleverantör). Leverantören kan kräva att sådan tredje part ingår en separat förklaring avseende rättigheterna till Programvaran.
- 2.8 Programvarans källkod ska anses och hanteras som konfidentiell information.
- 2.9 Kunden har ingen rätt att få en kopia av Programvarans källkod. Kunden har endast rätt att erhålla en kopia av objektkoden i den mån Programvaran tillhandahålls för installation på klientsidan.
- 2.10 Om Kunden använder Programvaran i strid med dessa Tjänstevillkor, kan Leverantören omedelbart och utan meddelande avbryta leveransen av Programvaran eller säga upp Avtalet med omedelbar effekt på grundval av väsentlig överträdelse.
- ### 3 Licensmetrik
- 3.1 Licensen tilldelas enligt den licensmetrik som anges i Avtalet, inklusive begränsningarna som specificeras däri.
- 3.2 Kunden ska vid varje tidpunkt säkerställa att den har lämpligt antal licenser som behövs för Kundens faktiska användning oavsett organisatoriska band, inklusive vad gäller anställning och anknnytning.
- ### 4 Uppdateringar och tillägg
- 4.1 Leverantören kan, efter eget gottfinnande och när som helst, besluta att Programvaran ska undergå uppgraderingar, uppdateringar, releaser, underhåll, utvecklingstjänster och tillägg i allmänhet, inklusive genom att lägga till nya versioner, uppdateringar och lägga till funktioner, så länge sådana ändringar inte påverkar Programvaran negativt. Ändringar kan göras utan föregående meddelande. Sådana uppgraderingar och tillägg kan kräva planerade driftstopp och kan ske utan meddelande.
- 4.2 Åtkomst till uppgraderingar, uppdateringar, versioner, releaser, underhåll, utvecklingstjänster och tillägg i allmänhet kan vara föremål för ett separat avtal mellan parterna i detta avseende.
- ### 5 Immateriella rättigheter
- 5.1 Kunden erkänner att Leverantören (eller dess licensgivare) äger all upphovsrätt och immateriella rättigheter eller industriell äganderätt i och till Programvaran, inklusive men inte begränsat till Programvarans kod. Detta gäller också alla tillägg, justeringar, uppgraderingar mm. av Programvaran. Kunden ska respektera sådana immateriella rättigheter och Kunden är ansvarig för alla överträdelser av sådana rättigheter, inklusive tredje parts obehöriga åtkomst till Programvaran.
- ### 6 Leveransansvar
- Programvaran är licensierad "i befintligt skick" och Leverantören garanterar följande:
- 6.1 Programvaran kommer i alla väsentliga aspekter att fungera i enlighet med de publicerade specifikationerna som anges i Avtalet och all ursprungsdokumentation som tillhandahålls av Leverantören, och att alla väsentliga funktioner fungerar förutsatt att Programvaran används för det avsedda syftet och i enlighet med de specifikationer och på den datorhårdvara och med de operativsystem som Programvaran tagits fram för.
- 6.2 Ovanstående klausul ~~06.1~~ utgör Leverantörens enda och uttömmande ansvarsskyldighet, och Leverantören ger inga

- ytterligare garantier av något slag, direkt eller indirekt. Leverantören avstår uttryckligen alla garantier avseende marknadsförbarhet och lämplighet för ett särskilt syfte.
- 7 Revision och information**
- 7.1 Leverantören har när som helst och utan föregående meddelande rätt att verifiera Kundens efterlevnad av dessa Tjänstevillkor. Sådan verifiering kan ske i form av elektronisk åtkomst till Programvaran och alla uppgifter däri. Kunden ska tillhandahålla rimlig hjälp till Leverantören med dessa verifieringsuppgifter.
- 7.2 Dessutom är Kunden, som en del av en revision, skyldig att inom tio (10) arbetsdagar efter att ha mottagit en begäran om detta dokumentera alla relevanta licenser inklusive relaterade villkor som Kunden har köpt via tredje part eller direkt från Leverantören av den relevanta licensen för programvaran.
- 7.3 Oaktat andra rättsmedel för överträdelse som Leverantören kan ha till sitt förfogande, och i det fall Kunden inte har licensierats korrekt, har Leverantören rätt att kräva betalning av ytterligare licensavgifter för den period då Kunden inte har licensierats korrekt, eftersom det noteras att den ekonomiska konsekvensen av otillräcklig licensiering kan förvärras ytterligare i de tillämpliga användarvillkoren för programvaran.
- 7.4 I händelse av att Kunden begär assistans från Leverantören vid en licensrevision av Leverantören eller via Leverantören ska sådana tjänster faktureras på T/M-basis. Dessutom ska ingen av parterna vara ansvariga för den andre partens kostnader relaterade till denna klausul 7.
- 8 Systemkrav**
- 8.1 Kunden är medveten om och erkänner att Programvaran kan kräva och vara föremål för specifika systemkrav och/eller en prenumeration på programvara. Sådana krav specificeras i Avtalet. Kunden ansvarar för att efterleva sådana systemkrav och för att betala alla relaterade kostnader och avgifter. Leverantören garanterar inte att Programvaran är kompatibel med eventuella framtida versioner av programvara från tredje part.
- Avsnitt V - Tjänstevillkor - Programvara som en tjänst
- 1 Inledning**
- 1.1 Dessa Tjänstevillkor utgör en integrerad part av Avtalet och gäller för Leverantörens tillhandahållande av programvara som en tjänst ("Lösningen").
- 1.2 All åtkomst till och användning av Lösningen kan vara föremål för och styras av ytterligare villkor, inklusive en acceptabel användarpolicy. De ytterligare villkoren kan inkluderas i Avtalet eller tillhandahållas av den tredje part som levererar Lösningen, se klausul 10 och 11 under Allmänna villkor.
- 2 Tjänster**
- 2.1 Leverantören ska vidta kommersiellt rimliga ansträngningar för att göra Lösningen som anges i Avtalet tillgänglig vid var tidpunkt, förutom för planerade driftstopp och eventuell otillgänglighet som orsakas av externa händelser.
- 2.2 Leverantören ska vidta kommersiellt rimliga ansträngningar för att korrigera eventuella incidenter, men avsäger sig uttryckligen alla juridiska skyldigheter att göra detta.
- 2.3 Leverantören garanterar inte att Lösningen kommer att vara felfri eller att Lösningen kommer att vara utan störningar.
- 2.4 Alla planerade driftstopp kommer, i den mån det är möjligt, att läggas utanför normal arbetstid, t.ex. på natten eller på helger.
- 2.5 Lösningen, inklusive data som inkluderas i Lösningen, är en standardprogramvaruprodukt.
- 2.6 Förutsatt att Kunden betalar licensavgiften, tilldelas Kunden en tidsbegränsad, icke-exklusiv, icke-överförbar rätt att använda Lösningen, inklusive eventuella uppgraderingar, uppdateringar, versioner, releaser mm. som tillhandahålls av Leverantören under löptiden som anges i Avtalet, från det effektiva datumet om inte annat överenskommit i Avtalet och förutsatt att Kunden betalar licensavgiften. Eventuella försenade betalningar av prenumerationsavgiften innebär att Leverantören utan ansvar kan avbryta Kundens tillgång till Lösningen.
- 2.7 Endast Kunden har rätt att använda Lösningen. Kunden kan endast använda Lösningen för sina egna syften.
- 2.8 Om så specificeras i Avtalet kan Kunden tillåta eventuella dotterbolag att använda Lösningen för sådant bolags egna syfte under samma villkor som Kunden, inklusive villkoren avseende förvärv av de användarrättigheter som behövs. Kunden kommer att förbli direkt ansvarig för all användning av Lösningen och för efterlevnad av villkoren relaterade till denna, inklusive för Kundens dotterbolag.
- 2.9 Lösningen får endast användas så som uttryckligen tillåtet om inte annat tillåts av obligatorisk och gällande lagstiftning. Det är uttryckligen inte tillåtet att:
- Bryta eller kringgå eventuella tekniska begränsningar;
  - Reverse engineering, dekompilering eller demontering av Lösningen eller använda andra metoder för att få åtkomst till Lösningens källkod eller andra affärshemligheter inbyggda i Lösningen;
  - Modifiera eller ändra Lösningen eller objektkoderna;
  - Tillåta en tredje part att utföra ändringar eller underhåll av Lösningen för Kundens räkning;
  - Göra Lösningen eller Lösningens funktionalitet tillgänglig till någon tredje part genom något medel som helst (ex. genom ett nätverk eller hostingtjänst);
  - Publicera eller möjliggöra för andra att kopiera eller få åtkomst till Lösningen;
  - Sälja, leasa eller låna ut Lösningen;
  - Använda Lösningen för kommersiella hostingtjänster av programvara;
  - Använda Lösningen för att stödja tredje parts affärsverksamhet eller att driva en byråservice;
  - Ändra eller ta bort några etiketter och/eller meddelanden om upphovsrätt, varumärken eller andra rättigheter, eller några referenser till dessa, som inkluderas i Lösningen eller det medium på vilket Lösningen har levererats;



- k) Använda API eller andra gränssnittverktyg som gjort tillgängliga eller utvecklats av Leverantören för att skapa funktionalitet som finns i, eller planeras att utvecklas för, Lösningen.
- 2.10 Oaktat det föregående och underkastat Leverantörens skriftliga godkännande i förväg har Kunden rätt att göra Lösningen tillgänglig för en tredje part som använder Lösningen för Kundens räkning (t.ex. en hostingtjänsteleverantör eller outsourcad tjänsteleverantör). Leverantören kan kräva att sådana tredje part ingår en separat förklaring avseende rättigheterna till Lösningen.
- 2.11 Lösningens källkod ska anses och hanteras som konfidentiell information.
- 2.12 Kunden har ingen rätt att få en kopia av Lösningens källkod. Kunden har endast rätt att erhålla en kopia av objektkoden i den mån Lösningen tillhandahålls för installation på klientsidan.
- 2.13 Om Kunden använder Lösningen i strid med dessa Tjänstevillkor, kan Leverantören omedelbart och utan meddelande avbryta eller säga upp Avtalet med omedelbar effekt på grundval av väsentlig överträdelse.
- 3 Användarrättigheter**
- 3.1 Rätten att använda Lösningen tilldelas i enlighet med de användarrättigheter som anges i Avtalet, inklusive begränsningarna som specificeras däri.
- 3.2 Kunden ska vid varje tidpunkt säkerställa att den har lämpligt antal användarrättigheter som behövs för Kundens faktiska användning oavsett organisatoriska band, inklusive vad gäller anställning och anknnytning.
- 4 Immateriella rättigheter**
- 4.1 Kunden erkänner att Leverantören (eller dess licensgivare) äger all upphovsrätt och immateriella rättigheter eller industriell äganderätt i och till Lösningen, inklusive men inte begränsat till Lösningens kod. Detta gäller också alla tillägg, justeringar, uppgraderingar mm. av Lösningen. Kunden ska respektera sådana immateriella rättigheter och Kunden är ansvarig för alla överträdelse av sådana rättigheter, inklusive tredje parts obehöriga åtkomst till Lösningen.
- 5 Leveransansvar**
- 5.1 Lösningen är licensierad "i befintligt skick", och Leverantören garanterar följande:
- 5.2 Lösningen kommer i alla väsentliga aspekter att fungera i enlighet med specifikationerna som anges i Avtalet och all ursprungsdokumentation som tillhandahålls av Leverantören, och att alla väsentliga funktioner fungerar förutsatt att Lösningen används för det avsedda syftet och i enlighet med de specifikationer och på den datorhårdvara och med de operativsystem som Lösningen tagits fram för.
- 5.3 Ovanstående utgör Leverantörens enda och uttömmande ansvarsskyldighet, och Leverantören ger inga ytterligare garantier av något slag, direkt eller indirekt. Leverantören avstår uttryckligen alla garantier avseende marknadsförbarhet och lämplighet för ett särskilt syfte.
- 6 Revision och information**
- 6.1 Leverantören har när som helst och utan föregående meddelande rätt att verifiera Kundens efterlevnad av dessa Tjänstevillkor. Sådan verifiering kan ske i form av elektronisk åtkomst till Lösningen och alla uppgifter däri. Kunden ska tillhandahålla rimlig hjälp till Leverantören med dessa verifieringsuppgifter.
- 6.2 Dessutom är Kunden, som en del av en revision, skyldig att inom tio (10) arbetsdagar efter att ha mottagit en begäran om detta dokumentera alla relevanta licenser inklusive relaterade villkor som Kunden har köpt via tredje part eller direkt från Leverantören av den relevanta licensen för programvaran.
- 6.3 Oaktat andra rättsmedel för överträdelse som Leverantören kan ha till sitt förfogande, och i det fall Kunden inte har korrekta användarrättigheter, har Leverantören rätt att kräva betalning av ytterligare användaravgifter för den period då Kunden inte har haft korrekta användarrättigheter, eftersom det noteras att den ekonomiska konsekvensen av otillräcklig licensiering kan förvärras ytterligare i de tillämpliga användarvillkoren för programvaran.
- 6.4 I händelse av att Kunden begär assistans från Leverantören vid en licensrevision av Leverantören eller via Leverantören ska sådana tjänster faktureras i löpande räkning. Dessutom ska ingen av parterna är ansvariga för den andre partens kostnader relaterade till denna klausul 6.
- 7 Systemkrav**
- 7.1 Kunden är medveten om och erkänner att Lösningen kan kräva och bestå av specifika systemkrav och/eller en prenumeration på programvara. Sådana krav specificeras i Avtalet. Kunden ansvarar för att efterleva sådana systemkrav och för att betala alla relaterade kostnader och avgifter. Leverantören garanterar inte att Lösningen är kompatibel med eventuella framtida versioner av programvara från tredje part.
- 8 Tidsschema och leverans**
- 8.1 Lösningen kommer att levereras på leveransdatumet.
- 8.2 Om ett Avtal innehåller en Övergångsperiod eller om ett projekt har överenskommit för att underlätta övertagandet av några aktiviteter, programvara, hårdvara mm. eller annat förberedelsearbete som möjliggör för Leverantören att tillhandahålla Lösningen från det överenskomna datumet för leveransen, ska Leverantören tillhandahålla sådana övergångstjänster enligt vad som anges i Avtalet.
- 8.3 Lösningen tillhandahålls som en Pågående tjänst under löptiden (inklusive eventuell förnyelse) som anges i Avtalet. Om Lösningen tillhandahålls på förnyelse- eller prenumerationsbasis, erkänner Kunden att fortsatt tillhandahållande av Lösningen är villkorat av Kundens regelbundna betalning i tid av förnyelse- eller prenumerationsavgifter som anges i Avtalet.
- 9 Ändringar**
- 9.1 Lösningen kan efter Leverantörens eget gottfinnande vara föremål för ändringar från tid till annan, inklusive genom att lägga till eller ta bort funktioner, så länge som inte sådana

- ändringar negativt påverkar Lösningen. Ändringar kan göras utan föregående meddelande.
- 9.2 Om Lösningen levereras genom att använda Leverantörens programvara eller hårdvara, kan Leverantören ersätta eller uppgradera programvaran eller hårdvaran utan Kundens godkännande i förväg.

All hårdvara som inte tillverkats av Leverantören täcks endast av tredje parts garanti och rätt till klagomål. Leverantören ger inga garantier eller rätt till klagomål för Hårdvaran.

## 10 Assistans i händelse av uppsägning

- 10.1 Software-as-a-Service är en Pågående Tjänst och villkoren avseende Leverantörens uppsägningshjälp kan anges i Avtalet.

### Avsnitt VI – Tjänstevillkor – Hårdvara

#### 1 Inledning

- 1.1 Dessa Tjänstevillkor utgör en integrerad part av Avtalet och gäller för Leverantörens tillhandahållande av hårdvaruprodukter ("Hårdvara").

#### 2 Tjänster

- 2.1 Leverantören kommer att införskaffa, för Kundens räkning, den hårdvara som specificeras i Avtalet.

#### 3 Tidsschema och leverans

- 3.1 Hårdvaran som levereras som en del av Upphandlingstjänsterna för hårdvara ska levereras till leveransplatsen (-platserna) som anges i Avtalet. Leveransplatser ska tillåta rimlig åtkomst, och Kunden ska på egen bekostnad se till att Hårdvaran lastas av på leveransplatserna.
- 3.2 Eventuella leveransdatum som anges i Avtalet är endast en uppskattning och Leverantören är inte ansvarig för eventuella föreningar av leveranser. Om Leverantören är medveten om eller förväntar sig en försenad leverans, ska Leverantören omedelbart meddela Kunden om förseningen och det reviderade, uppskattade leveransdatumet. Om Kunden begär en försening av leveransdatumet, inte kan ta emot leverans på leveransdatumet eller om leveransdatumet försenas på grund av en orsak bortom Leverantörens rimliga kontroll, är Kunden ansvarig för alla extra avgifter, förluster eller kostnader som uppstår för Leverantören.
- 3.3 Risken för Hårdvaran övergår vid leverans till Kunden.

#### 4 Priser och betalningsvillkor

- 4.1 Betalning för Upphandlingstjänster för hårdvara sker vid leverans. Betalning är inte underkastad godkännande från Kunden eller slutförande av installation, idrifttagning eller testprocedurer.
- 4.2 Ansvar för frakten, transitförsäkring och relaterade avgifter kommer att anges i Avtalet. Om sådana villkor inte finns, är Kunden ansvarig för frakten, transitförsäkring och relaterade avgifter från den tidpunkt då Hårdvaran är tillgänglig för avsändande från Leverantörens eller dess leverantörs lokaler.

#### 5 Rättigheter och avhjälpning

- 5.1 Upphandling av Hårdvara tillhandahålls för Kundens räkning och är inte en direkt försäljning från Leverantören.