



ALLMÄNNA VILLKOR – GRIFFEL AB

Version 2023.01

Griffel AB är helhetsleverantör av IT-tjänster och levererar (i) kommunikationstjänster (uppkoppling, tillhandahållande av fiber, internet, WiFi, etc.); (ii) servertjänster (webhotell, VPS, backuplösningar och applikationsdrift); och (iii) verksamhets-IT (programprodukter, utbildningar, försäljning, uthyrning av datorer och annan utrustning jämte support).

Dessa allmänna villkor är avsedda att användas vid avtal mellan Griffel AB och kunden om utförande av kommunikationstjänster, servertjänster och verksamhets-IT, i den omfattning som närmare preciserats i parternas avtal. Dessa allmänna villkor är avsedda att utgöra en bilaga till av parterna träffat avtal.

1. DEFINITIONER

I dessa allmänna villkor ska följande begrepp ha nedan angiven betydelse, om inte omständigheterna föranleder annat.

"Allmänna villkor" - avser dessa allmänna villkor.

"Avtalet" - avser avtalet mellan parterna, såsom detta framgår av Leverantörens offert/avtalsförslag efter godkännande av Kunden, jämte tillhörande bilagor.

"Kunden" - Leverantörens avtalspart enligt Avtalet.

"Leverantören" - Griffel AB, org. nr. 556470-7247

"Produkter" - avser de maskinprodukter, hårdvara, nätverkskomponenter eller annan utrustning som Leverantören ska leverera enligt Avtalet.

"Programprodukter" - de standardprogramprodukter från tredje part (såsom Microsoft, Adobe, etc.) som Leverantören ska leverera enligt Avtalet.

"Tjänsten" - avser de kommunikationstjänster, servertjänster och verksamhets-IT som Leverantören ska leverera och som framgår av Leverantörens offert/avtalsförslag.

"Tjänstebeskrivningen" - specifikation (ink. kravspecifikation) över Tjänstens omfattning.

2. AVTALSHANDLINGAR OCH RANGORDNING

2.1. Dessa Allmänna villkor utgör en integrerad del av Avtalet. Om det i Avtalet förekommer motstridiga uppgifter gäller de i följande rangordning:

1. Av Kunden godkänd offert/avtalsförslag
2. Tjänstebeskrivningen
3. Produktblad
4. Definitioner - Tidsbegrepp och tillgänglighet
5. Allmänna Villkor

2.2. I de fall leverans av Programprodukter ingår i Tjänsten gäller de särskilda villkor (licensvillkor) som tillämpas av leverantören av Programprodukten i stället för dessa Allmänna Villkor.

3. OMFATTNING OCH GENOMFÖRANDE AV TJÄNSTEN

3.1. Omfattningen av Tjänsten framgår av godkänd offert/avtalsförslag. Leverantören ansvarar för utförandet av Tjänsten och ska utföra sina åtaganden med för ändamålet lämplig, kvalificerade och kompetenta medarbetare. Leverantören ska utföra Tjänsten på ett fackmässigt sätt och enligt Tjänstebeskrivningen samt enligt de metoder och standarder som är vanligt förekommande inom branschen. Leverantören ska tillse att Tjänsten utförs i enlighet med vid var tid gällande lagar, förordningar och föreskrifter.

3.2. Parterna ska samarbeta och samråda vid Tjänstens genomförande. Parterna ska utse varsin kontaktperson. Kontaktpersonen har rätt att företräda sin huvudman i frågor som rör Tjänstens utförande och ska ha rätt att fatta bindande beslut rörande beställning av tilläggstjänster.

3.3. Om Leverantören anser att Tjänstens utförande ställer särskilda krav på Kundens programvara, utrustning och/eller IT-miljö ska sådana krav särskilt anges i Avtalet. Leverantören ska utföra Tjänsten enligt av Kunden redovisade säkerhetsföreskrifter.

3.4. Leverantören ska löpande, och på Kundens begäran, hålla Kunden underrättad om hur arbetet med utförandet av Tjänstens fortskrider samt omgående informera Kunden om avvikelser från vad som överenskommits och andra omständigheter som kan påverka leveransen och nyttjandet av Tjänsten.

4. FÖRÄNDRING AV TJÄNSTEN

- 4.1. Leverantören får utan föregående underrättelse vidtaga förändringar av Tjänsten under förutsättning att sådan förändring inte innebär någon olägenhet för Kunden och inte påverkar Tjänstens omfattning och funktion.
- 4.2. Leverantören äger rätt att upphöra med leverans av Tjänsten till Kunden om leveransen väsentligen hindrar eller försvårar Leverantörens leverans av tjänster till andra kunder, alternativt begära att Kunden stänger av enskilda program eller funktioner om dessa stör Leverantörens övriga kunder.
- 4.3. Leverantören äger med skäligt varsel rätt att vidtaga förändringar av Tjänsten avseende omfattning och funktion. Om sådan förändring anses vara av väsentlig nackdel för Kunden har denne rätt att säga upp Avtalet med tillämpning av tre (3) månaders uppsägningstid.

5. KUNDENS ÅTAGANDEN

- 5.1. Kunden ska lämna Leverantören tillgång till lokaler, utrustning, programvara och övrig infrastruktur hos Kunden som är erforderlig för leverans av Tjänsten.
- 5.2. Kunden ska ansvara för fel eller brist i Kundens utrustning, programvara och övrig infrastruktur hos Kunden.
- 5.3. Kunden ska lämna Leverantören tillgång till den information och det underlag avseende Kundens verksamhet som är erforderlig för leverans av Tjänsten. Kunden ska lämna korrekta och erforderliga uppgifter om förhållanden och förutsättningar hos Kunden.
- 5.4. Leverans av Tjänsten kan medföra att Kunden ansluts till Leverantörens nät- och datorresurser. Kunden får inte i något fall söka obehörig åtkomst till anslutna nät- och datorresurser, såväl Leverantörens som tredje mans, eller obehörigen använda, förstöra eller förvanska information i Leverantörens nät eller anslutna nät. Kunden får inte heller ta del av eller till utomstående vidarebefordra sådan information. Vid brott mot ovanstående har Leverantören rätt att med omedelbar verkan stänga av Tjänsten och säga upp Avtalet till omedelbart upphörande samt rätt till ersättning för Tjänsten i sin helhet för den avtalsperiod som återstår enligt Avtalet.

6. PRODUKTER

- 6.1. Av Avtalet framgår om Tjänsten innefattar leverans av Produkter och i vilken omfattning, samt om Produkterna överläts eller förhyrs av Kunden. För Programprodukter gäller särskilda villkor som tillhandahålls av Leverantören vid leverans (se

punkt 2.2).

- 6.2. Produkterna förblir Leverantörens egendom till dess att de till fullo betalats. Kunden får inte hyra ut, överlåta eller på annat sätt förfoga över Produkterna på ett sätt som innebär att Produkterna inte längre är i Kundens besittning. Till dess att äganderätten övergått till Kunden, förbinder sig Kunden att väl vårda Produkterna och att inte utan Leverantörens skriftliga medgivande vidtaga ändringar i dessa.
- 6.3. Leverantören är skyldig enligt villkoren i detta Avtal att på egen bekostnad avhjälpa fel i Produkt som består i att Produkten inte uppfyller specifikationen i Tjänstebeskrivningen. Leverantörens ansvar omfattar inte:
 - a) fel som är utan betydelse för Produktens avsedda användning och som inte innebär olägenhet för Kunden,
 - b) fel förorsakade genom Kundens användning av Produkten med annan än av Leverantören godkänd utrustning, tillbehör, programvara på ett sätt som påverkar dess funktion,
 - c) fel förorsakade genom av Kunden företagna ändringar eller ingrepp i Produkten som skett utan Leverantörens samtycke eller genom Kundens försummelse,
 - d) fel förorsakade av virus eller andra utifrån kommande angrepp, såvida inte det introducerats av Leverantören genom dennes försummelse, eller fel orsakade av tredje man på annat sätt eller genom andra omständigheter utom Leverantörens kontroll såsom fel i utrustning, tillbehör eller programvara som ej ingår i Tjänsten, eller
 - e) normalt driftsunderhåll såsom justering, normal förslitning eller att anskaffning av förbrukningstillbehör erfordras.

- 6.4. Vid upphörande av Avtalet ska Produkter återlämnas till Leverantören, såvida inte Kunden slutbetalat Produkten. Kunden ansvarar för eventuell skada på Produkter eller förlust av Produkter. Kunden ska tillse att av Leverantören levererad Produkt omfattas av Kundens försäkring.

7. DRIFT, SERVICE OCH UNDERHÅLL

- 7.1. Av Avtalet framgår om och i vilken omfattning Tjänsten innefattar drift, service och underhåll av Tjänsten. Såvida inte annat följer av Avtalet ska leverantören tillhandahålla service på den nivå och tillgänglighet som motsvarar SLA Grund, såsom denna servicenivå beskrivs i bilagan "Definitioner - Tidsbegrepp och tillgänglighet".

- 7.2. Leverantören ansvarar inte för driftsavbrott eller annan bristande uppfyllelse av avtalad underhåll- och servicenivå, om Leverantören kan visa att detta har orsakats av någon av nedanstående omständigheter:
- a) fel i Kundens utrustning eller Kundens programvara och Leverantören enligt Avtalet inte har ett åtagande att själv avhjälpa felet i sådan utrustning eller programvara,
 - b) fel i Leverantörens programvara eller Kundens programvara om Kundens programvara inte är undantagen från Leverantörens ansvar enligt punkt a), som utgör tredjepartsprodukt och som Leverantören trots att han på ett fackmässigt sätt försökt åtgärda eller kringgå ej kan avhjälpa,
 - c) omständighet utanför Leverantörens ansvarsområde för Tjänsten som tex brist i kommunikation eller andra produkter eller tjänster från tredje man som Leverantören inte uttryckligen tagit ansvar för.
 - d) fel förorsakade genom Kundens användning av Tjänsten med annan än av Leverantören godkänd utrustning, tillbehör, programvara på ett sätt som påverkar Tjänstens funktion,
 - e) fel förorsakade genom av Kunden företagna ändringar eller ingrepp i Tjänsten som skett utan Leverantörens samtycke eller genom Kundens försummelse,
 - e) fel förorsakade av virus eller andra utifrån kommande angrepp på säkerheten trots att Leverantören på ett fackmässigt sätt vidtagit skyddsåtgärder eller fel orsakade av omständighet som omnämns som force majeure i detta Avtal.
- 7.3. Leverantören äger rätt att genomföra förebyggande och planerat underhållsarbete av Leverantörens fibernät, servrar, drifthallar, backupplösningar och annan infrastruktur. Sådant planerat och förebyggande underhåll ska aviseras i förväg. Detta ska ske på ett sätt som minimerar risken för störningar och olägenhet för Kunden. Kunden äger inte rätt till någon ersättning, prisavdrag eller skadestånd vid tillfälliga störningar med anledning av förebyggande och planerat underhållsarbete.
- 7.4. Understiger leverantörens tillgänglighet avtalad nivå för tillgänglighet för Tjänsten har Kunden rätt till prisavdrag med i bilaga "Definitioner - Tidsbegrepp och tillgänglighet" angiven procent av månatliga avgiften för driften av Tjänsten. Leverantören ansvarar för bristande uppfyllelse av avtalade servicenivåer enbart enligt villkoren i detta Avtal. Maximalt prisavdrag per månad vid bristande service och underhåll som kan utgå till Kunden är tio (10) procent av månadsavgiften för Tjänsten. Därutöver har Kunden ingen rätt till skadestånd eller annan ersättning på grund av brister i drift eller avvikelser från avtalad servicenivå, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger.
- 7.5. Kunden är skyldig att rapportera ett avbrott i leveransen av Tjänsten i enlighet med de rutiner som följer av Avtalet. Kunden förlorar sin rätt till prisavdrag enligt punkt 7.4 ovan om Kunden inte framställer anspråk på prisavdrag senast vid utgången av den kalendermånad som följer efter den månad rapport lämnats.
- ## 8. TIDER
- 8.1. Tjänsten ska genomföras och levereras i enlighet med den/de leveranstider som följer av Avtalet.
- 8.2. Om ej annat överenskommits, inträffar Leverantörens försening om faktiskt leveransdag inträder efter den leveransdag som följer av Avtalet. Efter slutleverans meddelar Leverantören Kunden att slutleverans har skett. Efter mottagande av besked om slutleverans ska Kunden kontrollera att Tjänsten överensstämmer med vad som avtalats. Om Kunden anser att det föreligger fel eller brist i Tjänsten ska denne inom fem (5) arbetsdagar från slutleverans lämna Leverantören meddelande härom (se reklamation, punkt 11.6).
- 8.3. Leverantören har rätt till skälig tidsförlängning om han försenas beroende på omständighet som Kunden svarar för eller sådana omständigheter som anges i punkt 18 (force majeure) eller vid Kundens ändring av Tjänstens omfattning och Leverantören meddelat Kunden att ändringen föranleder ändrad tidplan.
- 8.4. Vid Leverantörens försening utgår vite med i Avtalet angivet belopp per förseningsvecka. I avsaknad av sådan överenskommelse utgår vite för varje hel förseningsvecka med 0,5 % av beräknad ersättning för den del av Tjänsten som är föremål för försening, dock med det sammanlagt högsta vite på tio (10) % av del av Tjänsten som är föremål för försening. Vid löpande tillhandahållande av Tjänsten utgör beräknad ersättning för Tjänsten det sammanlagda arvudet för Tjänsten under 12 månader. Utöver vad som stadgas i denna punkt har Kunden ingen rätt till annan påföljd på grund av förseningen, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger.
- 8.5. Kunden skall, för att inte förlora sin rätt till förseningsvite, skriftligen framställa anspråk på ersättning till följd av att försening skett senast tre (3) månader efter det att faktisk leveransdag inträtt.
- ## 9. ERSÄTTNING
- 9.1. Arvode
Ersättning för Produkter och Tjänsten utgår i enlighet med de priser och avgifter som följer av Avtalet. För Leverantörens utförande av avtalad drift, service och underhåll ska Kunden betala den

ersättning som framgår av Avtalet. Avgifter för drift, service och underhåll mot löpande räkning debiteras, om inte annat framgår av Avtalet, enligt Leverantörens vid beställningen gällande prislista.

Vid ersättning enligt löpande räkning debiteras Kunden med det timarvode som framgår av Avtalet. Har någon sådan överenskommelse inte träffats, sker debitering enligt Leverantörens vid varje tidpunkt gällande prislista.

Angivna priser är exklusive moms och andra tillkommande skatter och avgifter.

9.2. Prisjustering

Leverantören får en (1) gång per år fr.o.m. nytt kalenderår (januari) ändra avtalade avgifter, timarvoden och övriga priser. Ändring av priserna får ske först andra kalenderåret efter det att Avtalet träffades (Exempel: avtal träffades i oktober. Prisjustering sker då inte i januari efterföljande kalenderår utan först i januari året därpå). Priset för Produkter justeras i enlighet med förändringen av index STIBOR 1M föregående år. Priser för Tjänsterna justeras i överensstämmelse med förändringen enligt det av SCB publicerade Labour Cost Index för tjänstemän (LCI tjm) preliminärt index, SNI2007-kod J (Informations- och kommunikationsföretag), kvartal 2022K2 referens.

Utöver vad som anges ovan äger Leverantören när som under avtalsperioden rätt att ändra priset för Tjänsten med hänsyn till dels kostnadsändring på grund av myndighetsåtgärd, dels kostnadsändring som är förorsakad av krig, pandemi eller annat krisförhållande med liknande effekt, dels kostnadsändring som beror på onormala prisförändringar avseende material och tjänster som ingår i Tjänsten. Ändring av det avtalade priset ska dock endast ske om kostnadsändringen varit oförutsebar och väsentligt påverkar hela kostnaden för Tjänsten.

9.3. Resor och utlägg

Leverantören har rätt till ersättning för utlägg, traktamentskostnader samt rese- och logikostnader enligt vad som särskilt överenskommits. Har ingen överenskommelse träffats har Leverantören vid resa från leverantörens i Avtalet angivna stationeringsort, rätt till ersättning för traktamentskostnader och resekostnader avseende resa med egen bil enligt Leverantörens vid var tid gällande prislista och för logikostnader och resekostnader avseende resa med annat färdmedel än egen bil. För restid debiteras hälften av avtalat timarvode.

9.4. Betalning

Om annat inte överenskommits har Leverantören rätt att få betalt en gång per månad för utfört och redovisat arbete samt för nedlagda kostnader. Vid förhyrning av Produkter och Tjänster, såsom abonnemang, etc. sker fakturering kvartalsvis i

förskott, om inte annat överenskommits. Vid Kundens uppsägning av del av Tjänsten eller Produkter som enligt Avtalet debiteras löpande är Kunden skyldig att betala för Tjänsten och Produkten under i Avtalet angiven uppsägningsperiod.

Betalning sker mot faktura. Betalning ska erläggas senast tjugo (20) dagar efter fakturans utställandedatum. Fakturering sker via e-post eller e-faktura till av Kunden angiven e-postadress. Vid skriftlig faktura via ordinarie postgång utgår vid varje tillfälle en avgift om 50 kr per faktura.

9.5. Försenad betalning

Leverantören tillämpar ett påminnelse- och inkassosystem enligt vilket påminnelse, med betalningsvillkor tio (10) dagar, skickas tio (10) dagar efter fakturans förfallodatum. Fjorton (14) dagar efter påminnelsen skickas inkassokrav till Kunden med betalningsvillkor tolv (12) dagar. Om Kunden inte betalat utestående förfallna belopp senast tre (3) dagar efter inkassokravets förfallodatum äger Leverantören rätt att avbryta fortsatt arbete eller fortsatt leverans av Tjänsten till dess kunden betalt utestående förfallna belopp. Tjänsten återaktiveras först efter att kunden betalt utestående förfallna belopp jämte upplupen dröjsmålsränta. Vid återaktivering av Tjänsten debiteras en avgift om ettusen (1 000) kronor. Om Leverantören avbryter leverans av Tjänsten på grund av utebliven betalning från Kunden äger Leverantören ändå rätt till ersättning för Tjänsten i sin helhet för den avtalsperiod som återstår enligt Avtalet.

Vid Kundens dröjsmål med betalning utgår dröjsmålsränta enligt räntelagen.

10. IMMATERIELLA RÄTTIGHETER (IPR)

10.1. Såvida inte annat överenskommits, erhåller Kunden, mot betalning av avtalad ersättning, upphovsrätten till resultatet av det av leverantören inom ramen för Tjänsten utförda arbetet. Överlåtelsen av upphovsrätten omfattar inte upphovsrätten till sådan programvara, dokumentation och annat material som Leverantören innehar vid Avtalets ingående, eller som Leverantören utvecklar eller förvärvar utanför ramen för Tjänsten, eller uppdateringar eller annan utveckling av sådan Leverantören tillhörig programvara, dokumentation och annat material som sker inom ramen för Tjänsten. Till sådan Leverantören tillhörig programvara, dokumentation och annat material erhåller Kunden en icke-exklusiv nyttjanderätt.

10.2. Till eventuell open source programvara och Programprodukt som ingår i Tjänsten, erhåller Kunden, i stället för vad som anges i punkt 10.1, sådan nyttjanderätt som framgår av licensvillkoren för sådan open source programvara eller

Programprodukt.

10.3. Leverantören har en i tiden obegränsad rätt att återanvända resultatet av det av leverantören utförda arbetet och har rätt att fritt använda det kunnande, den yrkeskunskap, erfarenhet och färdigheter som Leverantören förvärvar genom eller i anslutning till Tjänsten.

10.4. Leverantören åtar sig att på egen bekostnad försvara Kunden om krav riktas eller talan förs mot denne om intrång på grund av Kundens egen användning i Sverige av resultatet av Leverantörens arbete, förutsatt att intrånget är hänförligt till Leverantörens arbete eller till material som Leverantören har tillfört. Leverantörens åtagande gäller endast under förutsättning, dels att Leverantören inom skälig tid skriftligen underrättas av kunden om framförda anspråk eller väckt talan, dels att Leverantören ensam får bestämma över försvaret mot sådan talan och föra förhandlingar om uppgörelse eller förlikning. För eventuell open source programvara eller Programprodukt gäller i stället vad som anges beträffande intrång i licensvillkoren för sådan open source programvara eller Programprodukt.

11. ANSVAR

11.1. Kunden har samtliga rättigheter till de data som Kunden ställer till Leverantörens förfogande för uppdragets genomförande samt till resultatet av Leverantörens behandling av data. Leverantören förfogar över data som omfattas av Avtalet enbart i den utsträckning som är nödvändig för att Leverantören ska kunna uppfylla sina åtaganden enligt Avtalet. Kunden bär risken för Kundens utrustning, kundens programvara och data. Leverantören har ingen skyldighet att ha försäkring för Kundens utrustning eller Kundens programvara och data.

11.2. Föreligger fel i Tjänsten som Leverantören ansvarar för, ska Leverantören utan oskäligt uppehåll där så är praktiskt möjligt avhjälpa fel som Kunden reklamerat inom den tid som anges i punkt 11.6. Leverantörens skyldighet att avhjälpa fel gäller inte om avhjälpandet skulle medföra olägenhet och kostnader för Leverantören som är oskäligt stora i förhållande till felets betydelse för Kunden. Vid fel i Produkt äger Leverantören i stället för avhjälpande vidta omlieferans av Produkten.

11.3. Kunden har vidare, om han inte kunnat nyttja Tjänsten i väsentliga avseenden till följd av fel i Tjänsten som orsakats av Leverantören, rätt att för perioden från anmälan av felet och under den tid bristen föreligger, erhålla en skälig nedsättning av avgiften som hänför sig till Tjänsten eller del av Tjänsten i vilken fel föreligger.

11.4. Har Leverantören orsakat felet genom försummelse är Leverantören skadeståndsansvarig med den begränsning som framgår av detta Avtal.

11.5. Har parterna träffat överenskommelse om servicenivå ansvarar vid avvikelser från denna Leverantören enbart för vad som anges i villkoren i bilagan om servicenivå (Definitioner – Tidsbegrepp och tillgänglighet). Därutöver har Kunden ingen rätt till skadestånd eller annan ersättning på grund av avvikelse från servicenivån.

11.6. Kunden får inte åberopa att det föreligger fel i Tjänsten om han inte inom nedan angivna tidsfrister skriftligen lämnar Leverantören meddelande om felet (reklamation). Fel, som märkts eller borde ha märkts vid slutleverans, ska reklameras inom fem (5) arbetsdagar från det att slutleverans skedde. I annat fall ska fel reklameras inom tre (3) månader efter det att felet märkts eller borde ha märkts. Om reklamation inte sker inom nämnda tider förlorar Kunden sin rätt att framställa ersättningsanspråk.

12. ANSVARSBEGRÄNSNING

12.1. Vid skadeståndsansvar ska, utom i fall som avses i punkt 10.4 (rättsintrång) och såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger, parts skadeståndsansvar per kalenderår vara begränsat till direkt skada till ett sammanlagt belopp om femton (15) % av årsavgiften för berörd Tjänst i fråga eller femton (15) % av arvudet för Tjänsten. Vid löpande tillhandahållande av Tjänsten utgörs årsavgiften för Tjänsten av det sammanlagda arvudet för Tjänsten under de 12 månader som ligger i tiden före skadetidpunkten. Part ansvarar dock inte i något fall för utebliven vinst eller annan indirekt skada eller förlust inklusive andra partens eventuella ersättningsskyldighet gentemot tredje man.

12.2. Leverantör ansvarar inte i något fall för förlust av information och data, utom vad avser sådan förlust av information och data som orsakats av leverantörens försumlighet att utföra säkerhetskopiering enligt Tjänstebeskrivningen.

12.3. Särskilt om ansvar för virusangrepp Med virus avses företeelse initierad av tredje man i syfte att skapa belastning eller förändra, förstöra eller hota att förstöra Kundens eller Leverantörens data eller program. Leverantören ansvarar inte för fel i Tjänsten förorsakade av virus eller andra utifrån kommande angrepp på säkerheten. Vid virusangrepp ska Leverantören skyndsamt informera Kunden om angreppet. Leverantören har ingen skyldighet att vidtaga skyddsåtgärder, men om så sker har Leverantören inget ansvar för att skyddsåtgärderna leder till att virusangreppet faktiskt upphör och ansvarar inte i något fall för den skada Kunden kan drabbas av på grund av virusangreppet.

Leverantören äger rätt att, om det av säkerhetsmässiga skäl är påkallat med hänsyn till upptäckt virusangrepp, vidta åtgärder som påverkar tillgängligheten till Tjänsten. Leverantören ska därvid skyndsamt informera Kunden därom och vidta åtgärder på ett sådant sätt att störningar begränsas. Om Leverantörens åtgärder med anledning av virusangreppet medför krav på ändringar i Kundens programvara skall Kunden ansvara för och bekosta sådana förändringar.

13. UNDERLEVERANTÖRER

- 13.1. Leverantören äger rätt att anlita underleverantörer för utförande av Tjänsten.

14. SEKRETESS

- 14.1. Med "Konfidentiell information" avses i detta Avtal all den information – teknisk, kommersiell eller av annan art – oavsett om informationen lämnats muntligen eller skriftligen och som part särskilt angivet vara konfidentiell eller som kan betraktas vara affärs- eller yrkeshemlighet eller som enligt lag omfattas av sekretesskyldighet, som part erhåller ("Mottagande part") från den andra parten ("Överlämnade part"). Med Konfidentiell information ska alltid anses Leverantörens metoder program, system och dokumentation samt Leverantörens prisinformation.

- 14.2. Mottagande part förbinder under Avtalets giltighetstid samt under en tid av två (2) år därefter
- a) inte göra Konfidentiell information tillgänglig för tredje man,
 - b) behandla Konfidentiell information som hemlig och skydda den med samma omsorg som Mottagande part skyddar egen konfidentiell information,
 - c) inte använda Konfidentiell Information i annat syfte än att utföra eller tillgodogöra sig Tjänsten, och
 - d) endast utlämna Konfidentiell information till sina anställda eller uppdragstagare vilka behöver känna till Konfidentiell information för sitt arbete rörande Tjänsten.

- 14.3. Sekretesskyldigheten gäller inte
- a) information som är allmänt känd eller kommer till allmän kännedom på annat sätt än genom brott mot innehållet i detta Avtal,
 - b) information som Mottagande part kan visa att Mottagande part kände till redan innan han mottog den i anledning av detta Avtal,
 - c) information som erhållits från annan part än Överlämnande part utan krav på konfidentiell behandling,
 - d) information som Mottagande part kan visa att Mottagande part har självständigt utvecklat utan användning av Konfidentiell information, eller

e) i den mån Mottagande part är enligt lag, domstols- eller myndighetsbeslut skyldig att lämna ut uppgifter.

- 14.4. Mottagande part är införstådd med att samtliga rättigheter till Konfidentiell information tillkommer Övertagande part eller dess licensgivare och att inga rättigheter överlåtes, överförs eller upplåtes till Mottagande part utöver rätten att nyttja Konfidentiell information i syfte att tillgodogöra sig Tjänsten.

- 14.5. Så snart Överlämnande part begär, ska Mottagande part genast återlämna all Konfidentiell information som överlämnats av överlämnande part eller, om Överlämnande part så begär förstöra eller radera all dokumentation, oavsett på vilken media den lagrats, som helt eller delvis innehåller Konfidentiell information.

- 14.6. Mottagande par ska genom sekretessförbindelse med personal, villkor i anställningsavtal, eller genom andra lämpliga åtgärder tillse att sådan mottagare omfattas av sekretessförbindelse avseende Konfidentiell information av motsvarande innehåll som denna sekretessförbindelse.

15. AFFÄRSETISKA GRUNDPRINCIPER (CSR)

- 15.1. Kunden åtar sig att följa Leverantörens vid var tid gällande affärsetiska grundprinciper (CSR) rörande bland annat arbetsmiljö, miljö, korruption och hållbarhet.
- 15.2. Tjänsten får inte nyttjas på sätt som strider mot svensk lag, till att sprida information som anses olaglig eller uppmånat eller möjliggöra för annan att begå olagliga handlingar.

16. AVTALSPERIOD

- 16.1. Avtalsperioden för respektive del av Tjänsten framgår av Avtalet. Om inget annat avtalats gäller Avtalet i trettiosex (36) månader. Om inte Avtalet sägs upp senast tre (3) månader innan avtalsperiodens slut gäller Avtalet häfter tills vidare med tre (3) månaders uppsägningsperiod. Uppsägning ska ske skriftligen.

17. FÖRTIDA UPPHÖRANDE

- 17.1. Leverantören har rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande om Kunden:
- a) väsentligen bryter mot sina åtaganden enligt Avtalet och inte inom trettio (30) dagar efter skriftlig anmodan vidtagit rättelse; eller
 - b) ställer in sina betalningar, försätts i konkurs, inleder ackordsförhandlingar, träder i likvidation, är föremål för företagsrekonstruktion eller annars är på obestånd.
- 17.2. Vid förtida upphörande av Avtalet har Leverantören rätt till ersättning enligt Avtalet för utfört arbete och

styrkt nödvändig kostnad samt rätt till ersättning för den skada som åsamkats Leverantören. Vid förtida upphörande av Avtalet ska Leverantören senast då betalning erläggs redovisa och överlämna resultatet av utfört arbete. Kunden har rätt att nyttja resultatet av den del av Tjänsten som levererats under förutsättning att Kunden har fullgjort sin betalningsskyldighet.

18. FORCE MAJEURE

- 18.1. Om part förhindras fullfölja sina åtaganden enligt Avtalet på grund av omständighet som part inte kunnat råda över såsom blixtnedslag, arbetskonflikt, eldsvåda, naturkatastrofer, pandemi, ändrad myndighetsbestämmelse, avbrott i allmänna kommunikationer, avbrott i den allmänna energiförsörjningen, myndighetsingripande samt fel eller försening i tjänster och produkter från underleverantörer på grund av omständigheter som här angivits, ska detta utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkt för prestationen och befrielse från skadestånd och andra eventuella påföljder.
- 18.2. Part som önskar åberopa omständighet enligt punkt 18.1 ovan ska omedelbart underrätta den andra parten när det finns risk att viss förpliktelse inte kan infrias eller blir fördröjd därav. Part som till befrielse åberopar force majeure enligt punkt 18.1 ovan ska vidta alla rimliga ansträngningar för att begränsa följderna och skadan av att Avtalet inte kan fullgöras såsom avtalats.
- 18.3. Om Avtalets fullgörande till väsentliga delar förhindras för längre tid än sex (6) månader på grund av här angiven omständighet, har part rätt att skriftligen säga upp Avtalet. Vid sådan uppsägning har Leverantören rätt till ersättning enligt Avtalet för utfört arbete och styrkt nödvändig kostnad.

19. PERSONUPPGIFTER (GDPR)

- 19.1. För det fall Leverantören kommer behandla personuppgifter för Kundens räkning, vilket enligt dataskyddsförordningen innebär att Leverantören är att anse som ett personuppgiftsbiträde, ska parterna ingå ett personuppgiftsbiträdesavtal. Personuppgiftsbiträdesavtalet ska utgöra bilaga till Avtalet och äga företräde framför övriga regleringar i Avtalet, vad avser behandling av personuppgifter.

20. ÖVERLÅTELSE

- 20.1. Avtalet får inte överlåtas utan motpartens godkännande. Leverantören får dock utan Kundens medgivande överlåta rätten att ta emot betalning enligt Avtalet.

21. TILLÄMPLIG LAG, TVIST

- 21.1. Svensk lag ska tillämpas på Avtalet
- 21.2. Tvister som uppstår med anledning av Avtalet ska avgöras av allmän domstol.