

VERIFIKAT

I och med att avtal signeras behandlar Region Gävleborg dina personuppgifter i form av för- och efternamn samt personnummer. Avtal och kvitto för signering kommer att registreras i Region Gävleborgs datoriserade diarie- och ärendehanteringssystem. Ett diarium är en allmän offentlig handling som allmänheten, enligt tryckfrihetsförordningen, i vissa fall har rätt att ta del av. Här kan du läsa mer om hur Region Gävleborg behandlar dina personuppgifter: <https://www.regiongavleborg.se/om/behandling-av-personuppgifter/>

Signeringskvitto får inte, av Region Gävleborg eller annan organisation, publiceras publikt.

Signerade dokument

Filnamn (Storlek)

Checksumma

Avtal Matomo.pdf (584.8 kb)	1BA29F3BB81463804445352DBCCDE281DA0809DCCDA6EB95C6 F55B039A042B1C
Allmänna inköpsvillkor - tjänster.pdf (41.43 kb)	C4B60A4EB0975806B2017B76885248B9C5F2333601E7E78C37A F4EFE3842A623
Sekretessförbindelse.pdf (148.17 kb)	23AE27F288203A7C84D50B97C8D2A448C76602B176DBAC469A C7B39639DB4409
Whitespaces allmänna villkor för leverans av tjänster	35F51FD5845D36FF78ED097BB5DC9529364063CF35634DA4D6E C645D9126B335
Offert Matomo med Whitespace – Region Gävleborg	68D46928E600F8D2979F6BE18B90C7CC514EFADD332301C6D1A 2BC6F0E4C0186
Almegas standardavtal "Allmänna bestämmelser"	AF2151B85F6B836C446A6172712BB8C8DBF41C6B2E1E54FBC4A 7F10FD1FE0274
Almegas standardavtal Allmänna bestämmelser	507A9DC5DB7294CF7E0EAD8996EDAEE94F7A7B636E3D502379 58976C148380E5

Underskrifter

Namn

Personnummer

Tidpunkt



Detta verifikat är utfärdat av ChamberSign Sverige AB. Det är en bekräftelse på att ovanstående dokument är signerat med en juridiskt hållbar signatur.

Du har tillgång till originalet om du öppnar detta dokument i Adobe Reader eller annat program som hanterar pdf:er och stöder bilagor. Då kan du kontrollera att checksumman för originalet stämmer med den checksumma som anges i verifikationen.

Läs mer om juridiskt hållbara signaturer på [csign.se](https://www.csign.se).

Johan Welander	197207290219	2022-01-21 14:18:30
David Holfve	197510107514	2022-01-19 16:07:38
DAVID BLOMBERG	198209220311	2022-01-19 10:43:52



Detta verifikat är utfärdat av ChamberSign Sverige AB. Det är en bekräftelse på att ovanstående dokument är signerat med en juridiskt hållbar signatur.

Du har tillgång till originalet om du öppnar detta dokument i Adobe Reader eller annat program som hanterar pdf:er och stöder bilagor. Då kan du kontrollera att checksumman för originalet stämmer med den checksumma som anges i verifikationen.

Läs mer om juridiskt hållbara signaturer på [csign.se](https://www.csign.se).

Avtal Matomo Analytics

Avtalsparter

Köpare	Leverantör
Region Gävleborg Org.nr 232100-0198 801 88 Gävle	Whitespace AB Org.nr 556937-6477 106 31 Stockholm

Allmänt

Avtal avseende tjänsten Matomo Analytics har tecknats mellan Region Gävleborg (Regionen) med *org.nr 232100-0198* och Whitespace AB (Leverantören) med *org.nr 556937-6477*.

Avtalsperiod

Avtalsperioden gäller från och med avtalets signering och 12 månader framåt.

Option

Regionen har möjlighet att avropa ytterligare ett (1) år på detta avtal. Regionen har rätt men ingen skyldighet att använda optionen. Vid nyttjande av option ska detta meddelas en (1) månad innan avtalets slut.

Uppsägning

Regionen ska skriftligen meddela Leverantören om uppsägning av avtal med en (1) månads uppsägningstid.

Avtalets dokument och dess inbördes ordning

Avtalet omfattar nedanstående dokument och bilagor med följande inbördes ordning:

1. Detta avtal med tillhörande bilagor.
2. Sekretessförbindelse (Region Gävleborg)
3. Allmänna inköpsvillkor tjänster (Region Gävleborg)
4. Personuppgiftsbiträdesavtal och tillhörande instruktioner
5. Offert Matomo med Whitespace, utställd av Leverantören, oaktat offertens giltighetstid
6. Allmänna villkor för leverans av tjänster (Leverantören)

Om motstridiga uppgifter finns i avtalsdokumenten gäller de i den här angivna ordningen.

Omfattning

Avtalet omfattar uppföljning och statistik för:

- Regionens externa webbplats <https://www.regiongavleborg.se/> inklusive undersidor som <https://www.regiongavleborg.se/samverkanswebben/>
- Regionens intranät <https://plexus.lg.se/>.

I årsavgiften ingår allt som rör driften av Matomo-tjänsten inklusive:

- Backup av data
- Uppdateringar
- Tillgång till teknisk Matomo-support för upp till 4 användare. Användarstöd och rådgivning kring webbanalys debiteras per timme.

Service:

I Avtalet ingår Service BAS – kontinuerlig drift av Matomo-tjänsten, utan garanterad upptid.

Uppstart:

I Avtalet ingår uppstartsmöte inklusive:

- Uppsättning och konfiguration av Matomo-tjänsten.
- Stöd kring implementering av spårning med eller utan cookies.

Tillägg:

Premiummodulen Activity Log.

Pris och fakturering

Pris är angivet i svenska kronor (SEK).

- Pris: **90 000 SEK** per år
Priset gäller för 25 000 000 träffar (sidvisningar eller events) per år.
Vid fler än 25 miljoner träffar ökar årsavgiften med 10 000 SEK för varje extra 2,5 miljoner träffar.
- Timarvodet för eventuella konsulttjänster: 1 500 SEK.
- Pris för premiummodulen Activity Log: 1000 kr/år, plus installationskostnad på ca 5000 kr.

Priset inkluderar Leverantörens samtliga kostnader för att utföra tjänsten. Inga separata tilläggsavgifter godtas om inget annat avtalas.

För fakturering se bilaga Allmänna inköpsvillkor – tjänster.

Fakturan ska som minst innehålla följande:

Kostnadsställe: 12318

Referens: Thérèse Siksjö

Informationssäkerhetskrav

Information som Leverantör hanterar för Beställarens räkning får inte överföras, processas, eller sättas under kontroll eller i besittning hos juridisk person med huvudsäte utanför EU/EES, detta omfattar även teknisk support, underhåll, och liknande tjänster. Överföring av personuppgifter till tredje land får inte ske.
Leverantören ska för de delar av verksamheten som berörs i leveransen ha ett ledningssystem för informationssäkerhet (LIS) som baseras på SS-EN ISO/IEC27001:2017 eller motsvarande.
Leverantören ska ha tillsett att ansvar och arbetsuppgifter som står i konflikt med varandra och kan leda till missbruk är åtskilda.
Leverantören ska ha upprättat kontakter med de myndigheter som berörs av leveransen
Leverantören ska ha en policy som beskriver hur de anställda får arbeta på distans avseende drift, förvaltning och support av de levererade tjänsterna.
Leverantören ska ha processer och rutiner på plats för relevant bakgrundskontroll av personal.
Leverantören ska ha avtal om tystnadsplikt med sina anställda. Tystnadsplikten ska omfatta information om leverantörens kunder. Via avtal ska leverantören även säkerställa tystnadsplikt för underleverantörer.
Leverantören ska för sin personal regelbundet genomföra utbildningar för ökad medvetenhet kring informationssäkerhet samt hålla sig uppdaterad kring beställarens policys, regler och rutiner.
Leverantören ska ha tydliga och kommunicerade åtgärder för överträdelse av informationssäkerhetsregler.
Leverantören ska till personalen ha kommunicerat det ansvar och skyldigheter som förblir gällande efter ändring eller avslut av anställning. Personalen ska ha skrivit under en ansvarsförbindelse avseende detta.
Leverantören ska ha rutiner och funktioner för att permanent radera information som är relaterade till leveransen.
Leverantören ska ha dokumenterade regler, rutiner och roller som beskriver tillåten användning av de resurser som ingår i leveransen.
Beställarens krav på informationshanteringen ska efterföljas. Om sådana krav inte uttryckligen ställts ska leverantören utan anmodan kunna uppvisa de rutiner som gäller hos leverantören.
Leverantören ska under kontraktstiden, dock minst vart tredje år, ha genomfört en riskbedömning för system och resurser som påverkar leveransen. Identifierade brister ska åtgärdas enligt en dokumenterad plan och kunna redovisas för beställaren.
Det ska finnas en dokumenterad och formell process för hur användaridentiteter hanteras. De digitala identiteterna ska vara personliga och unika över tid. Se vägledningen för tillitsnivå 2 (LoA2) för detaljer.

Leverantören ska följa en överenskommen rutin som möjliggör för Beställaren att godkänna hantering (skapande, borttag, ändring) av utpekade behörighetsroller t ex avseende privilegierade (högre) behörigheter. Hanteringen ska vara spårbar.
Leverantören ska använda särskilda personliga användaridentiteter för privilegierade (högre) behörigheter som används för systemadministration. Dessa konton ska vara spårbara och lätta att skilja från vanliga användare.
Leverantören ska tillhandahålla ett sätt att distribuera och återställa lösenord utan att lösenordet kan röjas till obehöriga. Behörighetsinformation som t.ex. lösenord får ej lagras i klartext (gäller även systemkonton i källkod). Motsvarande krav gäller även för temporära filer som skapas i användarens arbetsstation när systemet används. Se vägledning för tillitsnivå 2 (LoA2) för detaljer.
Behörighetssystemet ska logga information om när användare skapades, togs bort eller förändrades samt senaste inloggning.
Leverantören ska ha en rutin för att både avaktivera användarkonton och permanent ta bort konton från systemet.
Leverantören ska för sin personal ha fastställda regler för hur autentiseringsinformation får hanteras.
Leverantörens behörigheter ska tilldelas enligt principen där minsta möjliga behörighet tilldelas utifrån användares roll och arbetsuppgifter. Detta gäller även konton som används vid kommunikation mellan systemkomponenter, exempelvis mellan applikation och databas samt privilegierade konton.
Systemet ska använda lösenord eller bättre för autentisering. Det ska finnas tekniska och administrativa åtgärder för hur lösenord får hanteras i systemet och av användaren. Se vägledning för tillitsnivå 2 (LoA2) för detaljer.
System ska ha funktioner för att kunna kravställa lösenordslängd, komplexitet och livslängd.
Leverantören ska skydda och tillse att det finns spårbarhet i de verktyg som avses för underhåll av system, dss säkerhetskfiguration och information.
Källkod framtagen i egen utveckling ska skyddas för obehöriga förändringar gentemot den godkända och fastställda versionen.
Datahallen uppfyller minst skyddsnivå 3 ("datahall" enligt MSB "Vägledning för fysisk informationssäkerhet i it-utrymmen")
Leverantören ska ha rutiner som säkerställer att endast behörig personal har fysisk åtkomst till datahall.
Leverantören ska ha rutiner avseende förändringshantering för de delar som kan påverka leveransens säkerhet och tillgänglighet. Dessa ska följas upp minst en gång under kontraktstiden, dock minst vart tredje år.
Leverantören ska ha funktioner, processer och rutiner för att övervaka och göra prognoser avseende prestanda.

Leverantören ska ha ett skydd mot skadlig kod för de delar som ingår i leveransen.
Leverantören ska ha rutiner och funktioner för säkerhetskopiering och återställande av information enligt överenskomna tillgänglighetskrav med Beställaren. Säkerhetskopior ska skyddas på motsvarande sätt som originalinformationen samt förvaras åtskilt.
Leverantören ska skydda loggningsfunktioner och loggningsverktyg mot manipulation och obehörig åtkomst som även omfattar leverantörens personal.
Loggningsfunktioner ska finnas för säkerhetsrelaterade händelser, minst för felaktiga inloggningar, förändring av behörigheter, otillåten anslutning samt överträdelser av behörigheter. Beställaren ska kunna genomföra granskning av användarrelaterade loggar.
Systemet och relaterad infrastruktur ska använda tidssynkronisering mot samma tidskälla (GPS eller svenska UTC (SP)).
Leverantören ska verifiera och begränsa den mjukvara som får exekveras inom den levererade tjänsten
Leverantören ska utan dröjsmål informera beställaren om tekniska sårbarheter i levererade komponenter. Upptäckta sårbarheter ska åtgärdas omgående.
All kommunikation till och från systemet ska vara skyddad mot obehörig åtkomst eller förvanskning. Det gäller både kommunikation mellan klient och server och mellan olika systemkomponenter. Skyddet ska uppdateras löpande utifrån kända sårbarheter.
Leverantören ska tillhandahålla en (logisk eller fysiskt) separerad kundmiljö inklusive behörighetskontrollsystem, loggar och lagring för varje kund.
Beställaren ska informeras om alla informationsutbyten som sker med andra system utanför Beställarens miljö.
Leverantören ska ha fastlagda och dokumenterade principer och metoder för utveckling av säkra system samt redovisa dessa för beställaren.
Leverantören ska ha genomfört säkerhetsåtgärder mot obehörig åtkomst samt obehörig ändring av information som system utbyter med andra över öppna nät
Leverantören ska ha riktlinjer för informationssäkerhet inom sina utvecklingsprocesser. Vid större ändringar ska leverantören identifiera och hantera risker som säkerställer att säkerhetskraven i system är uppfyllda.
Leverantören ska ha rutiner för att granska och testa tillgänglighet och säkerhet av ändringar i verksamhetskritiska driftsplattformar.
Leverantören ska ha riktlinjer och instruktioner om Beställaren avser att göra egna förändringar i programpaket.
Leverantörens ansvar ska omfatta underleverantörer. Beställaren ska informeras om vilka underleverantörer som nyttjas.

Leverantören ska tillsammans med utpekad roll hos Beställaren samverka i hanteringen av sårbarheter, säkerhetshändelser eller säkerhetsincidenter.
Leverantören ska ha rutiner för övervakning, upptäckt, analys, rapportering, eskalering och hantering av säkerhetshändelser och säkerhetsincidenter.
Leverantören ska ha rutiner för att hantera säkerhetsincidenter enligt gällande lagar och förordningar.
Leverantören ska löpande och i samråd med Beställaren arbeta för att leveransen i alla lägen följer de aktuella lagar, förordningar, regler och föreskrifter som ställs på Beställarens verksamhet
Leverantören ska begära tillstånd innan information i systemet (texter, bilder etc.) återanvänds i andra sammanhang.
Beställaren ska i samråd med leverantören ha rätt att genomföra säkerhetsrevisioner av ingående delar i leveransen.

Förutsättningar och villkor

Region Gävleborg tillämpar Allmänna inköpsvillkor som anges i Bilaga – Allmänna inköpsvillkor – tjänster.

Sekretessförbindelse

Leverantör är bunden av Regionens sekretessförbindelse, se Bilaga – Sekretessförbindelse.

Kontaktpersoner

Regionens kontaktperson:

Thérèse Siksjö

therese.siksjo@regiongavleborg.se

070-210 81 16

Leverantörens kontaktperson:

David Blomberg

david.blomberg@whitespace.se

070-4816072

Signering

Signeringskvitto för detta dokument har diarieförts av Regionen men expedieras inte.

Detta avtal är signerat av:

Johan Welanders

Avdelningschef, Inköpsavdelningen Region Gävleborg

David Blomberg

Whitespace AB

Allmänna inköpsvillkor - tjänster

§ 1 Fakturerings- och betalningsvillkor

Leverantören ska följa Regionens instruktioner gällande krav på e-faktura. Mer information om hur Regionen kan motta E-faktura finns på följande webbplats: <http://www.regiongavleborg.se/samverkanswebben/service-och-stod/Leverantorer/skicka-e-faktura/>

Faktureringsadress

Region Gävleborg
826 82 Söderhamn

Fakturans innehåll

En e-faktura ska innehålla information enligt mervärdesskattelagen (1994:200). Den ska även innehålla följande uppgifter och eventuella bilagor enligt nedan:

- ☐ Kostnadsställe
- ☐ Referens (beställarens namn)

Faktureringsvillkor

Fakturerings-, uppläggnings-, expeditions-, påminnelseavgift eller andra avgifter godkänns inte. Om faktura inte uppfyller ställda krav kommer ersättningsfaktura att begäras in. Regionen betalar när fakturan är korrekt.

Betalningsvillkor

30 dagars betalningsvillkor räknat från fakturans ankomstdatum accepteras.

Anmärkning

Om anledning till anmärkning mot faktura eller verkställd leverans föreligger kommer Regionen att underrätta Leverantören om det. Korrigering ska ske genom kreditfaktura med hänvisning till samma order som debetfakturan är ställd mot.

Dröjsmålsränta

Om Regionen inte betalar faktura i rätt tid äger Leverantören rätt att påföra Regionen dröjsmålsränta enligt räntelagens (1975:365) bestämmelser. Eventuell dröjsmålsränta ska faktureras på separat faktura. Samlingsfakturor accepteras inte.

Överlåtelse av faktura till annan part

Leverantörens fakturering till Regionen får inte överlåtas till annan part utan Regionen uttryckliga och skriftliga godkännande.

Samlingsfakturor accepteras inte om inget annat överenskommits.

§ 2 Beloppsgräns

Avtalens ekonomiska omfattning får maximalt uppgå till 615 312 kr om inte annat särskilt är avtalat. Option på offert eller dyl. ska då inberäknas. Fakturering utöver beloppet godkänns ej.

§ 3 Information och upplysningar

Leverantören ska tillhandahålla de upplysningar avseende detta avtal som Regionen begär för att kunna fullgöra sina åtaganden enligt avtalet. Leverantören är förpliktad att bistå Regionen med assistans och nödvändigt uppgiftsutlämnande i den mån Regionen eller annan myndighet initierar utredning till följd av ett misstänkt brott, intrång i Regionens system eller rättigheter och/eller i tredje mans rättigheter som förvaltas eller på grund av avtalsförhållandet med Leverantören nyttjas av Regionen.

§ 4 Prisjustering

Priser som avtalats mellan parterna gäller vid avtalets start. Prisjustering sker i de fall där detta särskilt reglerats.

§ 5 Upphovsrätt och annan äganderätt

Upphovsrätt och andra immateriella rättigheter till det arbetsresultat som genereras då uppdrag utförs för Regionen tillhör Regionen. Regionen har rätt att använda resultat för de ändamål vilka särskilt reglerats. Regionen har inte rätt att använda sig av Regionen som kund eller Regionens varumärke i marknadsföringssyfte utan skriftligt samtycke från Regionen. Detta avser alla kommunikationskanaler, inbegripet sociala medier.

Leverantören åtar sig att på egen bekostnad försvara Regionen om krav riktas eller talan förs mot denne om intrång i patent, upphovsrätt eller annan immateriell rätt på grund av användning av levererade produkter eller utförda tjänster för avsett ändamål. Leverantören åtar sig vidare att ersätta Regionen för de skadestånd och ersättningar som denne genom förlikning eller dom kan bli skyldig att utge till tredje man till följd av intrång i tredje mans rättigheter. Leverantörens åtagande gäller under förutsättning att Leverantören får bestämma över försvaret mot sådan talan och får föra förhandlingar om uppgörelse eller förlikning. Regionen har rätt att istället föra talan på egen hand. Vid konstaterat intrång som Leverantören ansvarar för ska Leverantören till fullo ersätta Regionen för de eventuella viten, skadestånd, utrednings- och rättegångskostnader som föranletts av det handlande eller den underlåtenhet som omfattas av Leverantörens ansvar.

Om Leverantören begår intrång i Regionens immateriella rättigheter och Regionen i en anmodan skriftligen påtalar detta för Leverantören, men Leverantören trots anmodan efter en 15-dagarsfrist fortsätter med påtalat intrång så kan Regionen förena intrånget med vite om max 50.000 kr per vecka. Uppgift om att vite kommer att utkrävas samt vitets storlek framgår av anmodan. Innebär intrånget väsentlig olägenhet för Regionen har denne rätt att genom skriftligt meddelande till Leverantören häva avtalet i sin helhet.

§ 6 Force majeure

Force majeure, såsom krig, omfattande arbetskonflikt, blockad, eldsvåda, miljökatastrof, allvarig smittspridning eller annan omständighet som parterna inte råder över och som förhindrar part att fullgöra sina avtalsenliga skyldigheter, befriar part från fullgörande av berörd förpliktelse om part helt eller delvis är förhindrad att fullgöra sina åtaganden på avtalad tidpunkt och under sådan tid därefter som fullgörandet måste uppskjutas till följd av den inträffade befrielsen. Part ska vidta skäliga ansträngningar för att mildra omfattningen och effekten av befrielsegrund och återuppta fullgörandet av de förpliktelser som hindrats så snart det praktiskt kan ske.

Arbetskonflikt som har sin grund i parts brott mot kollektivavtal får inte åberopas som befrielsegrund.

För att part ska ha rätt att göra gällande befrielsegrund enligt ovan ska part skriftligen, och utan dröjsmål, underrätta motparten om att sådan omständighet har inträffat. Skriftligt meddelande ska också lämnas utan dröjsmål vid befrielsegrundens upphörande.

Om verksamheten inte kan utföras till följd av befrielsegrund har Regionen rätt att vända sig till annan Leverantör så länge hindret föreligger. Leverantören har inte rätt till ersättning för eventuella merkostnader som detta kan medföra, eller rätt till nedsättning av ersättningen under den tid verksamheten inte kan utföras till följd av Force Majeure.

§ 7 Underleverantör

Leverantör har, om inte annat överenskommits, rätt att anlita underleverantör för fullgörande av detta avtal eller delar därav. Leverantören ansvarar för underleverantörens arbete så som för sitt eget, vilket även inbegriper sekretess, tredjemansintrång, försäkringar och dylikt.

§ 8 Ansvar och försäkringar

Leverantören ska hålla Regionen skadeslöst om krav väcks av tredje man mot Regionen som en följd av Leverantörens handlande eller underlåtenhet att handla. Ansvaret gäller under avtalets giltighetstid och därefter under en period av tre (3) år, utom i fall av uppsåt eller grov vårdslöshet då ansvaret gäller till dess att allmän preskription inträder. Ansvaret gäller såväl om skadan orsakats av Leverantören, dennes anställda eller i övrigt av denne anlitade personer eller leverantörer.

Regionen kan också hålla Leverantören ansvarig för eventuella viten och skadeståndskrav från tredje man, till följd av sekretessbrott som begås av Leverantören. Vid sådant brott är Leverantören förpliktigad att till fullo ersätta Regionen för de eventuella viten, skadestånd, utrednings- och rättegångskostnader som föranletts av det handlande eller den underlåtenhet som Leverantören ansvarar för.

Regionen ska snarast underrätta Leverantören om krav framställs mot Regionen som omfattas av föregående stycken. Regionen ska inte, utan Leverantörens samtycke, göra medgivanden eller träffa uppgörelser avseende sådant krav, om det kan påverka Leverantörens ersättningsskyldighet. Regionen är därtill skyldig att vidta alla rimliga åtgärder för att begränsa sin skada i händelse av att krav mot Regionen framförs som omfattas av Leverantörens ersättningskyldighet.

Omfattning

Leverantörens ansvar är inte begränsat till eventuellt försäkringsbelopp. Skadeståndet omfattar i tillämpliga delar personskada, sakskada, ren förmögenhetsskada (förmögenhetsskada utan att någon lider person- eller sakskada) och allmän förmögenhetsskada (ekonomisk följskada vid fysisk skada) som inte ersätts av Regionens försäkringar. Omfattningen gäller, om inget annat särskilt avtalats, samtliga bestämmelser i avtalet och övriga bestämmelser i de allmänna inköpsvillkoren.

§ 9 Fel vid utförande av tjänst

Tjänsten ska anses felaktig, om:

- * resultatet avviker från vad Regionen har rätt att kräva ifråga om fackmannamässigt utförande, även om avvikelserna beror på en olyckshändelse eller därmed jämförlig händelse,
- * sådana föreskrifter eller myndighetsbeslut som väsentligen syftar till att säkerställa att föremålet för tjänsten är tillförlitligt från säkerhetssynpunkt, eller
- * vad som därutöver får anses avtalat.

Tjänsten ska också anses felaktig, om Leverantören inte har utfört sådant tilläggsarbete som denne är skyldig att utföra för att undvika allvarlig skada för Regionen, om Regionens anvisningar inte kan inhämtas eller om Regionen begär det. Tjänsten ska vidare anses felaktig, om resultatet avviker från sådana uppgifter av betydelse för bedömningen av tjänstens beskaffenhet eller ändamålsenlighet som kan antas ha inverkat på avtalet.

Frågan om tjänsten är felaktig ska bedömas med hänsyn till förhållandena vid den tidpunkt då uppdraget avslutades. Om det rör sig om en löpande tjänst ska frågan bedömas utifrån vad som annars avtalats om tjänstens utförande.

Leverantören ska efter att Regionen har reklamerat en tjänst avhjälpa felet inom skälig tid, om det inte medför olägenheter eller kostnader för Leverantören som är oskäligt stora i förhållande till felets betydelse för Regionen. Vad som är skälig tid utifrån tjänstens beskaffenhet ska skriftligen anges av Regionen i meddelandet om reklamation eller i samband med sådant meddelande om reklamation. Avhjälpan ska ske utan kostnad för Regionen. Detta gäller dock inte kostnader som skulle ha uppkommit även om tjänsten hade utförts felfritt eller, om felet beror på en olyckshändelse eller därmed jämförlig händelse, kostnader för att ersätta material som Regionen enligt avtalet om tjänsten har tillhandahållit och bekostat. Om avhjälpan inte sker i rätt tid har Regionen rätt till prisavdrag som motsvarar felet. Om syftet med tjänsten i huvudsak är förfelat och Leverantören insett eller bort inse detta, får Regionen i stället häva avtalet.

Har tjänsten utförts till en del och finns det starka skäl att anta att den inte kommer att fullföljas utan fel av väsentlig betydelse för Regionen får denne häva avtalet beträffande återstående del. Är felet sådant att syftet med tjänsten i huvudsak är förfelat och Leverantören insett eller bort inse detta får Regionen i stället häva avtalet i dess helhet. Om det redan innan tjänsten har påbörjats finns starka skäl att anta att den inte kommer att utföras utan fel av väsentlig betydelse för Regionen, får Regionen häva avtalet.

Leverantören är skyldig att ersätta Regionen skada som denne tillfogas på grund av fel, om inte Leverantören visar att det har förelegat ett hinder utanför dennes kontroll som Leverantören inte skäligen kunde förväntas ha räknat med vid avtalets ingående och vars följder

inte heller skäligen kunde ha undvikits eller övervunnits. Skadeståndet innefattar endast sådan skada som kan fastställas med skälig säkerhet och som orsakats genom oaksamhet eller vårdslöshet av Leverantören.

Leverantören är inte skyldig att utge ersättning i den utsträckning som Regionen bidragit till felet eller dess skadeverkningar eller för sådan skada som hade kunnat undvikas om Regionen hade vidtagit skäliga åtgärder för att begränsa skadeverkningarna av felet. Regionen har rätt till ersättning för skäliga utgifter för att försöka minska skadan till följd av felet.

§ 10 Dröjsmål

Dröjsmål på Regionens sida föreligger om uppdraget, utan att det beror på något förhållande på Regionens sida, inte har avslutats inom den tid som har avtalats eller, om någon tid inte har avtalats, inom den tid som är skälig med hänsyn särskilt till vad som är normalt för en tjänst av samma art och omfattning. Dröjsmål på Leverantörens sida föreligger också, om Leverantören inte iakttar en överenskommen tid för påbörjande av tjänsten eller för ett arbetes framskridande.

Regionens ska skriftligen underrätta Leverantören om att dröjsmål kommer att åberopas (reklamation). Vid dröjsmål på Leverantörens sida får Regionen hålla inne betalningen och kräva att Leverantören utför tjänsten.

Är dröjsmålet av väsentlig betydelse för Regionen får Regionen häva avtalet. Har mer än en obetydlig del av tjänsten utförts, får Regionen dock häva avtalet endast beträffande den del som återstår. Även i ett sådant fall får avtalet hävas i sin helhet, om syftet med tjänsten i huvudsak är förfelat på grund av dröjsmålet och Leverantören insett eller bort inse detta. Om det finns starka skäl att anta att det kommer att inträffa dröjsmål av väsentlig betydelse för Regionen, får Regionen likväl häva avtalet.

Leverantören är skyldig att ersätta Regionen skada som denne tillfogas på grund av dröjsmål, om inte Leverantören visar att dröjsmålet beror på ett hinder utanför dennes kontroll som Leverantören inte skäligen kunde förväntas ha räknat med vid avtalets ingående och vars följer Leverantören inte heller skäligen kunde ha undvikits eller övervunnits.

§ 10 Arbetsgivar- och arbetsmiljöansvar

Leverantören har arbetsgivaransvar och svarar för löner, skatter, lagstadgad arbetsgivaravgift och andra avtalsenliga eller lagstadgade avgifter för sig och av Leverantören förmedlad personal. Leverantören ska tillse att dennes personal följer arbetstidslagstiftningen. Leverantören svarar också för egen personals och eventuell förmedlad personals fortbildning. Leverantören såväl som Regionen har att iaktta och fullgöra det ansvar och skyldigheter som åligger respektive part enligt arbetsmiljölagen och övriga inom arbetsmiljöområdet hithörande tillämpliga författningar mm. Respektive part har därvid att samverka inom arbetsmiljöområdet.

§ 11 Sekretess

Leverantör som ges tillträde till Regionens lokaler eller IT-system är bunden av Regionens sekretessförbindelse som ska undertecknas i samband med avtalets undertecknande och innan uppdrag påbörjas.

Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) reglerar frågor om sekretess och tystnadsplikt i Regionens verksamhet. Leverantören förbinder sig att respektera lagen på samma villkor som Regionens egen personal har skyldighet att göra. Inte heller får Leverantören nyttja Regionens uppgifter, vad det än må vara (person-, ekonomiska, kommersiella uppgifter etc.), som kan komma Leverantören till känna. Leverantören ansvarar på samma vis för alla personer som Leverantören på något sätt involverar för att fullgöra sina åtaganden mot Regionens och andra personer som på något sätt kan komma i kontakt med uppgifterna i Leverantörens verksamhet. Leverantören ansvarar dessutom för att dennes personal samt eventuella underleverantörer omfattas av sekretesskrav motsvarande de som ställs i Patientsäkerhetslagen (2010:659). Sekretess enligt denna punkt gäller även efter det att avtalet har upphört att gälla, oavsett skälen till avtalets upphörande.

§ 12 Kommunikation

Om särskild kontaktperson förmedlats ska denne vara mottagare av de meddelanden som enligt avtalet ska överlämnas skriftligen.

§ 13 Omförhandling

Om det under avtalsperioden skulle inträffa väsentliga förändringar i förutsättningarna för ingånget avtal äger endera parten rätt att begära omförhandling.

§ 14 Ändringar och tillägg

Ändringar och tillägg till detta avtal ska för att äga giltighet vara skriftliga och undertecknade av båda parter.

§ 15 Överlåtelse

Avtalet får inte helt eller delvis överlåtas på annan Leverantör utan skriftligt godkännande av Regionen och får inte strida emot upphandlingslagstiftningen. Regionen har rätt att vid otillåten överlåtelse säga upp avtalet med omedelbar verkan, alternativt häva avtalet om överlåtelsen är av väsentlig betydelse för Regionen och Leverantören kände till eller borde ha känt till det vid tidpunkten för överlåtelsen.

§ 16 Bestämmelses ogiltighet

Skulle någon bestämmelse i avtalet eller i dessa villkor befinnas ogiltig, ska detta inte innebära att avtalet eller villkoren i dess helhet är ogiltiga.

§ 17 Förtida upphörande

Regionen äger rätt att, vid sidan av de hävningsgrunder som i övrigt framgår av avtalet, med omedelbar verkan häva detta avtal om någon av följande omständigheter föreligger:

- Regionen får kännedom om att Leverantören enligt en lagakraftvunnen dom är dömd för brott som innefattar sådan brottslighet som anges i 13 kap. 1 § LOU, om Leverantören inte fullgjort sina skyldigheter avseende betalning av skatter och socialförsäkringsavgifter enligt 13 kap. 2 § LOU eller om grund för uteslutning föreligger enligt 13 kap. 3 § LOU.
- Leverantören bryter mot avtalet och detta är av väsentlig betydelse för Regionen.
- Leverantören blir försatt i konkurs, inlett ackord, inställer sina betalningar, träder i likvidation, eller blir föremål för företagsrekonstruktion, och på grund av detta inte kan utföra uppdrag/leverans och inte heller kan ställa betryggande säkerhet för dess

utförande.

d) Leverantören, på grund av omständighet som anges under Force Majeure, inte kan fullfölja sitt åtagande enligt avtalet under minst nittio (90) dagar.

e) Det framkommer att Leverantören lämnat oriktiga uppgifter i anbudet eller på annat sätt i samband med den upphandling som har föregått tecknandet av avtalet, och om dessa uppgifter har varit av icke oväsentlig betydelse vid bedömning av tilldelning av avtalet.

Leverantören har rätt att häva avtalet om Regionen bryter mot avtalet och detta är av väsentlig betydelse för Leverantören.

Hävning ska ske skriftligen till motparten. I hävningsmeddelandet ska skälen till hävningen anges. Vid förtida upphörande på grund av hävning har den hävande parten rätt till ersättning för den skada som motpartens försummelse åsamkat.

§ 18 Tvist

Tvist med anledning av avtalet, vilken ej kan göras upp i godo, ska avgöras av svensk allmän domstol med tillämpning av svensk rätt.

Eventuella tvisteförhandlingar ska i första instans äga rum i Gävle. Om Regionen bedömer att den medicinska säkerheten kan äventyras gäller Regionens tolkning fram till dess tvisten avgjorts.

Sekretessförbindelse

Denna sekretessförbindelse undertecknas av alla externa aktörer som kommer i kontakt med, eller riskerar att komma i kontakt med känslig information inom Gävleborgs läns landsting ("Region Gävleborg"). Exempel på externa aktörer är upphandlade tjänsteleverantörer, företag, organisationer och konsulter som har ett uppdragsförhållande med Region Gävleborg. Även andra myndigheter, regioner, landsting och kommuner undertecknar denna förbindelse då det inte enbart är fråga om sekretess enligt Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400).

Då privatperson undertecknar denna sekretessförbindelse (och privatpersonen inte undertecknar för sin enskilda firmas räkning) tillämpas inte vad som föreskrivs om vite och tredjemansrättigheter i avsnitt Uppföljning och sanktioner (andra och tredje styckena).

TYSTNADSPLIKT

Som undertecknare av sekretessförbindelsen gäller tystnadsplikt.

Undertecknad är införstådd med att Region Gävleborg i sin verksamhet hanterar uppgifter som är sekretessbelagda enligt offentlighets- och sekretesslagen, främst till skydd för enskilds personliga förhållanden. Det innebär bland annat att undertecknad inte får röja några som helst uppgifter som kommit till dennes kännedom angående landstingets patienter.

Undertecknad är skyldig att känna till innehållet i offentlighets- och sekretesslagen och är medveten om den tystnadsplikt som följer därav, samt att utlämnande av sekretessbelagda uppgifter (brott mot tystnadsplikten) kan leda till böter eller fängelse i högst ett år (BrB 20 kap. 3 §).

FÖRETAGSHEMLIGHETER OCH ANDRA IMMATERIELLA RÄTTIGHETER

Information om verksamhets- och driftsförhållanden inom Region Gävleborg är föremål för företagshemligheter, såväl under en uppdragstid som efter upphörande av densamma.

Med information avses både uppgifter som dokumenterats i någon form (beskrivningar, program, databaser, handböcker, ritningar, modeller, scheman och dylikt) och uppgifter som normalt inte dokumenteras.

Undertecknad är införstådd med att den information och de uppgifter som finns tillgängliga inom Region Gävleborg och inom och genom Region Gävleborgs

servrar och system kan vara föremål för immateriella rättigheter såsom upphovsrätt, varumärkesrätt, mönsterrätt, patent, know-how, företagshemligheter och kommersiell sekretess. Undertecknad förbinder sig därför att respektera dessa rättigheter.

Om inget annat avtalats är program, programkopior, dokumentation, kravspecifikationer, instruktioner, filmer, textproduktioner, rapporter och dylikt material, som tagits fram eller utvecklats tillsammans med eller på uppdrag av Region Gävleborg, eller som på annat sätt framställts inom eller överlämnats till Region Gävleborg egendom som tillhör Region Gävleborg och får inte utnyttjas utan skriftligt medgivande.

HANDLINGSOFFENTLIGHET

Undertecknad är införstådd med att huvudregeln i offentlig sektor, i vilken Region Gävleborg verkar, är handlingsoffentlighet, vilket innebär att merparten av de handlingar och uppgifter som förvaras inom myndigheten kan komma att begäras ut av enskilda, av journalister och av andra myndigheter.

UPPFÖLJNING OCH SANKTIONER

Undertecknad är införstådd med och godkänner att Region Gävleborg loggar alla aktiviteter som vidtas inom Region Gävleborg och att aktiviteter följs upp och kontrolleras enligt förekommande rutiner.

Undertecknad är förpliktigad att bistå Region Gävleborg med assistans och nödvändigt uppgiftsutlämnande i den mån Region Gävleborg eller annan myndighet initierar utredning till följd av ett misstänkt intrång i Region Gävleborgs system eller rättigheter och/eller i tredje mans rättigheter som förvaltas av Region Gävleborg.

Om undertecknad begår intrång i Region Gävleborgs immateriella rättigheter och Region Gävleborg i en anmodan skriftligen påtalar detta för undertecknad, men undertecknad trots anmodan efter en 15-dagarsfrist fortsätter med påtalat intrång så kan Region Gävleborg förena intrånget med vite om max 50.000 kr per vecka. Uppgift om att vite kommer att utkrävas samt vitets storlek framgår av anmodan.

Undertecknad är medveten om att Region Gävleborg kan hålla undertecknad ansvarig för eventuella viten och skadeståndskrav från tredje man till följd av rättighetsintrång eller sekretessbrott som begås av undertecknad. Vid sådant intrång eller brott är undertecknad förpliktigad att till fullo ersätta Region Gävleborg för de eventuella viten, skadestånd, utrednings- och rättegångskostnader som föranletts av det handlande eller den underlåtenhet som undertecknad ansvarar för.

SÄKERHET OCH SÄKERHETSPOLICY

Undertecknad som utför uppdrag eller tillhandahåller tjänster för Region Gävleborg, eller som tillhandahåller utrustning (eller kommunikationstjänster, molntjänster o dyl.) är ansvarig för säkerheten i utrustningen och tjänsterna.

Undertecknad är skyldig att känna till och följa Region Gävleborgs säkerhetspolicy och för verksamheten relevanta säkerhets- och sekretessrutiner.

GILTIGHET

Tystnadsplikt till följd av denna sekretessförbindelse gäller tills vidare och även efter det att undertecknads förhållande till Region Gävleborg har upphört.

Sekretessförbindelsen kan inte sägas upp.

Tystnadsplikten gäller för samtliga anställda, underleverantörer och samarbetspartners som undertecknad anlitat och som kommer i kontakt med Region Gävleborgs verksamhet.

Undertecknad är ansvarig för att sekretessförbindelsen efterlevs även av anställd, av underleverantör och av samarbetspartner, samt att dessa är införstådda med att tystnadsplikten gäller även efter anställnings- eller uppdragsförhållandets avslut.

VID OSÄKERHET

Vid osäkerhet om uppgift får lämnas ut ska samråd ske med landstingsjurist inom Region Gävleborg.

UNDERSKRIFT OCH GODKÄNNANDE

Undertecknad är införstådd med betydelsen av ovanstående bestämmelser och förbinder sig att följa desamma.

Ort och datum

Namn på organisation/verksamhet/ enskild

Underskrift (för företag, organisation el.dyl.
undertecknar *behörig firmatecknare*)

Organisations-/personnummer

Namnförtydligande

Bilaga – Allmänna villkor för leverans av tjänster

Definitioner

Uppdraget – det arbete som ska utföras eller tjänster som ska levereras av Whitespace AB ("Leverantören"), på uppdrag av kunden ("Kunden").

Part – Kunden eller Leverantören

Parter – Kunden och Leverantören

Tolkning av villkor

Whitespace ABs allmänna villkor ("Allmänna villkor") består av

1. detta dokument;
2. Almegas standardavtal "Allmänna bestämmelser IT-tjänster version 2014; och
3. Almegas standardavtal "Allmänna bestämmelser Molntjänster version 2014" i de fall Uppdraget omfattar drift eller hosting av tjänster.

Förekommer motstridiga villkor i ovan angivna bilagor så skall de tolkas i ovan angiven prioritetsordning.

Överenskommelsen mellan Parterna regleras till fullo av följande handlingar.

1. En separat upprättad offert, med eventuella bilagor.
2. Allmänna villkor

Förekommer motstridiga villkor i ovan angivna handlingar så skall de tolkas i ovan angiven prioritetsordning.

Hantering av personuppgifter

Leverantören ska se till att ett separat personuppgiftsbiträdesavtal upprättas och godkänns av Kunden innan hantering av personuppgifter inleds inom ramen för Uppdraget.

Uppdragsbeskrivning

Om Uppdraget utökas ska en kompletterande uppdagsbeskrivning upprättas som minst inkluderar:

- Beskrivning av uppdrag och förslag på genomförande.
- Tidsuppskattning eller fast pris

Beställningsrutin

Endast personer angivna i godkänd offert eller avtal har mandat att lägga beställningar hos Leverantören, via någon av följande kontaktvägar.

- E-post till Leverantörens kontaktpersoner
- Ett av Leverantören tillhandahållit digitalt projektrum.
- Ett av Leverantören tillhandahållit verktyg för elektroniskt godkännande av offerter.

Kompletterande prisinformation

Ersättning för restid

Ersättning för resor ska alltid godkännas på förhand av Kunden.

Resor debiteras med 4,50 SEK per kilometer för bilresa eller med kostnad för alternativa transportmedel. Restidsersättning debiteras med 500 SEK per timme samt ersättning för förekommande logikostnader. Vidare skall Leverantören ha rätt till ersättning för med Kunden överenskomna utlägg i samband med genomförande av uppdrag för Kunds räkning.

Restid och -kostnad debiteras med utgångspunkt från det av Leverantörens kontor som är närmast Kunden.

Timbank

Vid val av tjänster med en månadsavgift som inkluderar en timbank förfaller ej nyttjade timmar vid månadens slut.

Betalningsplan

Faktureringsplan sker enligt nedan:

- Sprintar och upparbetad tid faktureras månadsvis i efterskott.

- Uppdrag som utförs till fast pris faktureras till 50% vid uppstart och 50% vid leverans.
- Fasta månadsavgifter faktureras kvartalsvis i förskott.
- Fasta årsavgifter faktureras årsvis i förskott.
- Fakturor från Leverantören förfaller 30 dagar efter fakturadatum.

Leveransgodkännande

När Leverantören har genomfört leverans skall Kunden skyndsamt verifiera att leverans har skett i enlighet med specifikation, samt godkänna leveransen. Godkännandet skall ske skriftligen, via e-post eller i det anvisade verktyget för projektkommunikation. Vidare anses leveransen godkänd om

- Kunden inte godkänner leveransen inom 45 dagar, och ej heller framställer anmärkningar som hindrar godkännande; eller
- Kunden tar leveransen i drift.

Ansvar

Detta stycke ersätter stycke 3.3 och 3.4 i Almegas standardavtal "Allmänna bestämmelser IT-tjänster version 2014":

Leverantören avhjälpel fel i leveransen som innebär att Leveransen inte uppfyller avtalade krav, samt att dessa fel är orsakade av leverantören genom försummelse. Fel ska rapporteras in senast 45 dagar efter datumet för leveransgodkännande och avser fel enligt nedan definition:

Allvarligt fel i en kritisk eller central funktion som påverkar ett stort antal användare samt har allvarliga konsekvenser av ekonomisk eller säkerhetsmässig art. Felet kan inte kringgås.

Skadeståndsansvar

Leverantörens skadeståndsansvar är begränsat till den ersättning för utfört arbete som Kunden har betalat Leverantören under de sex månader närmast föregående skadetillfället.

Rätten till resultat

Kunden erhåller en vederlagsfri, icke-exklusiv och i tiden obegränsad nyttjanderätt till resultatet av Leverantörens arbete inom ramen för detta projekt ("Resultatet"), inklusive en rätt att kopiera, ändra, korrigera och vidareutveckla Resultat. Beställaren ska vidare och som del av detta även ha rätt att komma i besittning av källkoden och använda denna.

Uppdragsperiod

Uppdragsperioden och överenskommelsen mellan Parterna gäller i 12 månader. Sker ingen uppsägning senast 30 dagar inleds en ny uppdragsperiod om 12 månader.

Relevant, GDPR-säker webbanalys med Matomo från Whitespace

Innehåll

Den här offerten består av tre delar

1. **Om tjänsten** är en beskrivning av Whitespace molntjänst för Matomo.
2. **Priser**
3. **Kontakt**

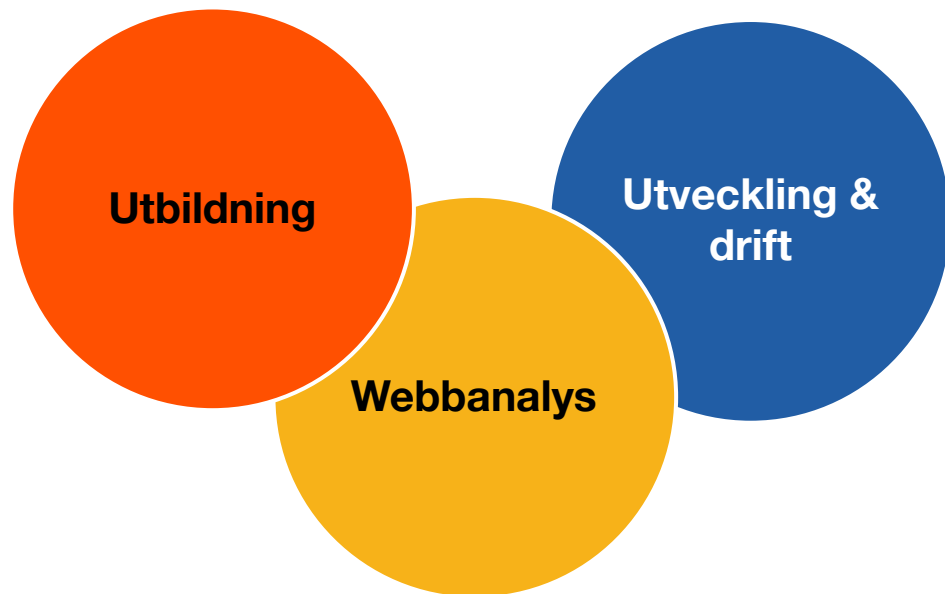
Offerten gäller till 2021-12-31 och kan godkännas via e-post till Whitespaces kontaktperson.

Om tjänsten

Matomo

- Används på fler än 1 000 000 webbplatser globalt
- Full kontroll över data som samlas in
- Relevanta funktioner, med möjlighet att anpassa och utöka Matomo baserat på era analysbehov
- Snabbt växande community i Sverige

Whitespace & Matomo



Whitespace har valt att uteslutande arbeta med Matomo som plattform för webbanalys. Vi har ett heltäckande erbjudande kring webbanalys.

- Strategiskt stöd, och hjälp att bygga upp organisationens webbanalytiska förmåga
- Utbildning
- Teknikstöd
- Drift av Matomo sedan 2017

Bland kunderna finns Försäkringskassan, Min Pension, SPV, Riksarkivet, Inera/1177 och SCB.

Whitespace & Matomo

Här är några av nyckelpersonerna i Whitespaces Matomo-team:

Marcus Österberg har jobbat med Matomo i 10 år – bland annat som produktägare på Västra Götalandsregionen. Marcus driver även tjänsten webperf.se.

Johan De Geer är tekniskt ansvarig för vår molntjänst. Även han har 10 års erfarenhet av Matomo.

Anders Wengelin är workshopledare och projektledare. Han driver ofta arbetet med att etablera en arbetsprocess kring webbanalys.

Johan Westin är supportledare för Matomo-tjänsten. Johan är utvecklare i grunden och har lång erfarenhet av webbanalys

Molndrift av Matomo

Whitespace erbjuder molndrift av Matomo sedan 2017

- Tjänsten är fullt förenlig med GDPR. All data stannar i Sverige, och ingen överföring av information utanför Sverige sker.
- Molntjänsten erbjuder mycket hög säkerhet. Infrastrukturen finns hos Whitespaces partner Glesys, som är ISO-certifierade inom informationssäkerhet (ISO 27001).
- Matomo-tjänsten är möjlig att använda på intranät och inloggade tjänster.
- Whitespace sköter allt som har med driften av Matomo att göra – backup, uppdateringar m.m.
- Genom tjänsten får ni tillgång till Whitespaces dedikerade, svenskspråkiga Matomo-support.

GDPR

Matomo-molntjänsten från Whitespace är fullt förenlig med GDPR.

- All data lagras i Sverige, och ingen överföring av information utanför Sverige sker.
- Whitespace hjälper er att minimera insamling av personuppgifter.
- För den data som samlas in säkerställer vi tillsammans med er att hantering och gallring sker i enlighet med lagstiftning och er policy på området.
- Whitespace rådgör er kring användning av de integrerade GDPR-verktyg som finns i Matomo.
- Tjänsten är uppbyggd och konfigurerad för att upprätthålla mycket hög säkerhet, och minimera risken för obehörig åtkomst till data.

Kom igång på en vecka

Vi erbjuder en fokuserad uppstart av Matomo, så att ni snabbt kommer igång med ert nya analysverktyg.

Uppstarten leder till att ni kan börja använda Matomo på webbplats och intranät. Det här ingår i den kostnadsfria uppstarten:

- Uppstartsmöte, där vi går igenom vad ni behöver göra för att komma igång med tjänsten på webbplats och intranät.
- Uppsättning och konfiguration av Matomo-tjänsten.
- Stöd kring implementering av spårning med eller utan cookies.

Ni har möjlighet att komplettera uppstarten med utbildningar, rådgivning och ytterligare stöd.

Uppstarten går att genomföra på 1-2 kalenderveckor.

Årsavgift där allt ingår

I årsavgiften ingår allt som rör driften av Matomo-tjänsten

- Backup av data
- Uppdateringar
- Tillgång till teknisk Matomo-support för upp till 4 användare. Användartöd och rådgivning kring webbanalys debiteras per timme.

Årsavgiften påverkas av tre faktorer:

1. Totalt antal träffar (sidvisningar och händelser) per år
2. Om ni använder Matomos premiummoduler – Heatmaps, Funnels m.m.
3. Servicenivå (SLA) – BAS *eller* utökad servicenivå med garanterad upptid på 99%

Priser

Priser med servicenivå BAS

Träffar (sidvisningar eller events) per år	Årsavgift
25 000 000	90 000 SEK
+2 500 000	+10 000 SEK

Årsavgift med er nuvarande trafikvolym är 90 000 SEK.

- Om ni har fler än 25 miljoner ökar årsavgiften med 10 000 SEK för varje extra 2,5 miljoner träffar.
- Servicenivå BAS innebär att Whitespace erbjuder en kontinuerlig drift av Matomo-tjänsten, utan garanterad upptid.
- Timarvodet för eventuella konsulttjänster är 1 500 SEK.
- Samtliga priser är exklusive moms.

Kontakt

Kontakta David Blomberg på Whitespace

070-4816072

david.blomberg@whitespace.se

Allmänna bestämmelser

IT-Tjänster version 2014

Utgivna av IT & Telekomföretagen 2014

Dessa allmänna bestämmelser är avsedda att tillämpas på avtal om IT-relaterade tjänster. Dessa allmänna bestämmelser är inte avsedda att tillämpas på uppdrag där leverantören ska åstadkomma ett visst resultat med överenskomna egenskaper.

Dessa allmänna bestämmelser utgör bilaga till av parterna träffat avtal. Avtalet med bilagor benämns nedan Avtalet. Om det i Avtalet förekommer motstridiga uppgifter har de av parterna upprättade delarna av Avtalet företräde framför dessa allmänna bestämmelser.

1. Tjänstens omfattning

- 1.1 Leverantören ska utföra den överenskomna Tjänsten.
- 1.2 Om beskrivningen av Tjänsten består av olika handlingar och det i handlingarna förekommer motstridiga uppgifter har senare upprättad handling företräde.

2. Tjänstens genomförande

- 2.1 Parterna ska samarbeta och samråda vid Tjänstens genomförande. Parterna ska utse varsin kontaktperson som har ansvar för samarbetet avseende Avtalet. Motparten ska underrättas om valet av kontaktperson. Kontaktpersonen har rätt att företräda sin huvudman i frågor som rör Tjänstens genomförande.

- 2.2 Leverantören ska utföra sina åtaganden med för ändamålet lämpliga, kvalificerade och kompetenta medarbetare och på ett fackmannamässigt sätt.

Leverantören får, såvida inte annat har överenskommits, anlita underkonsult för utförande av Tjänsten, såvida det inte avser hela eller större delen av Tjänsten. Om leverantören anlitar underkonsult ansvarar leverantören för såväl underkonsults arbete som för sitt eget.

Leverantören ska innan leverantören avser att anlita underkonsult eller låta annan anställd än i Avtalet namngiven medarbetare utföra arbete inom ramen för Tjänsten informera kunden om detta.

- 2.3 Kunden ska lämna leverantören tillgång till den information och det underlag avseende kundens verksamhet som är erforderligt för Tjänstens genomförande. Ska Tjänsten utföras hos kunden ska kunden lämna leverantören tillgång till erforderlig arbetsplats och infrastruktur. Leverantören ska utföra Tjänsten enligt av kunden redovisade säkerhetsföreskrifter.

- 2.4 Om personuppgifter behandlas inom ramen för Tjänsten är kunden personuppgiftsansvarig och leverantören personuppgiftsbiträde. Kunden är ansvarig i egenskap av personuppgiftsansvarig för att behandling av personuppgifter sker i enlighet med gällande lagstiftning. Leverantören förbinder sig att endast behandla personuppgifter i enlighet med Avtalet och kundens skriftliga instruktioner. Leverantören ska ha rätt till ersättning för att följa kundens skriftliga instruktioner om den begärda åtgärden inte framgår av Avtalet. I det fall leverantören utför behandling av personuppgifter på leverantörens utrustning ska leverantören vidta de tekniska och organisatoriska åtgärder som överenskommits för att skydda personuppgifterna. I det fall leverantören utför behandling av personuppgifter på kundens utrustning ska kunden ansvara för att de nödvändiga tekniska och organisatoriska åtgärder som krävs för att skydda personuppgifterna,

vidtas. Personuppgifter rörande anställda hos leverantören kan, för att underlätta genomförandet av Tjänsten, behandlas inom ramen för Tjänsten, exempelvis genom publicering på intranät. Leverantören ansvarar för att inhämta erforderliga samtycken och informera anställda om sådan personuppgiftsbehandling. Använder leverantören underkonsult ("underbiträde"), som behandlar kundens personuppgifter, ska leverantören som ombud för kunden underteckna ett avtal med underkonsulten enligt vilket underkonsulten som personuppgiftsbiträde åtar sig att gentemot kunden följa vad som anges i denna punkt 2.4.

- 2.5 Part som får kännedom om förhållande som kan medföra ändring av betydelse för Tjänstens genomförande ska utan dröjsmål meddela motparten.

3. Ansvar

- 3.1 Leverantören ansvarar med nedan angivna begränsningar för skada som uppstår på grund av leverantörens försumlighet vid utförande av Tjänsten.

- 3.2 Parts skadeståndsansvar ska vara begränsat till ett i Avtalet angivet belopp. Har ett maximalt sådant belopp inte angivits i Avtalet är skadeståndsskyldigheten begränsad till ett sammanlagt belopp om 50 prisbasbelopp, dock högst till arvudet för Tjänsten. Vid uppdrag på löpande räkning utgörs arvudet för Tjänsten av det sammanlagda arvudet för Tjänsten under de 12 månader som ligger i tiden före skadetidpunkten. Om det arvode som avtalats för Tjänsten understiger ett prisbasbelopp ska parts maximala ansvar istället vara begränsat till ett belopp som motsvarar två prisbasbelopp. Med prisbasbelopp avses enligt Socialförsäkringsbalken (SFS 2010:110) fastställt vid skadetidpunkten gällande prisbasbelopp. Part ansvarar dock inte i något fall för utebliven vinst eller annan indirekt skada eller förlust av information. Inte heller omfattar ansvaret motpartens eventuella ersättningsskyldighet gentemot tredje man utom i fall som avses i punkterna 5 och 6. Ansvarsbegränsningen enligt denna punkt 3.2 gäller inte vid personskada, eller för ersättningsskyldighet som avses i punkt 5 och 6 eller om uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger.

- 3.3 Om leverantören varit försumlig vid utförande av Tjänsten (nedan i denna punkt 3.3 benämnt fel) ska leverantören utan oskäligt uppehåll där så är praktiskt möjligt avhjälpa fel som kunden reklamerat inom den tid som anges i punkt 3.4. 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. I det fall leverantören inte har avhjälpat felet har kunden rätt till skäligt avdrag på ersättningen för felaktigt utfört arbete.

- 3.4 Part förlorar sin rätt att framställa ersättningsanspråk, om sådant anspråk inte framställts senast tre (3) månader efter det att parten märkt eller bort märka grunden för kravet, dock senast femton (15) månader efter det att arbetet har utförts.

4. Immateriella rättigheter

- 4.1 Kunden erhåller, mot betalning av avtalad ersättning, upphovsrätten (innefattande rätten att fritt använda, ändra, licensiera och överlåta till tredje part) 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. Överlåtelsen av upphovsrätten omfattar inte heller upphovsrätten till sådan programvara som omfattas av tredje stycket enligt denna punkt 4.1. Överlåtelsen av upphovsrätten sker med förbehåll för sådana ideella rättigheter som enligt lag endast kan efterges i begränsad omfattning.

Om leverantören tillhörig programvara, dokumentation och annat material ingår i resultatet av det av leverantören utförda arbetet har kunden en icke-exklusiv och i tiden obegränsad rätt att, inom ramen för sin verksamhet och i samband med användning av det resultat till vilket kunden erhåller upphovsrätten enligt föregående stycke, använda och ändra sådan leverantören tillhörig programvara, dokumentation och annat material. Denna rätt får kunden underlicensiera eller överlåta till tredje man endast i samband med upplåtelse av licens till, eller överlåtelse av, det resultat till vilket kunden erhåller upphovsrätten enligt föregående stycke. Detta stycke omfattar inte sådan programvara som omfattas av tredje stycket i denna punkt 4.1.

Till eventuell open source-programvara och Programprodukt som ingår i resultatet av det av leverantören utförda arbetet, erhåller kunden, i stället för vad som anges i andra stycket i denna punkt 4.1, sådan nyttjanderätt som framgår av licensvillkoren för sådan open-source programvara eller Programprodukt. Med Programprodukt avses standardprogramprodukt eller annan programvara som leverantören angivit ingår i resultatet av det utförda arbetet och som leverantören angivit omfattas av särskilda licensvillkor.

Leverantören har, om annat inte överenskommits, en icke-exklusiv och i tiden obegränsad rätt att återanvända resultatet av det av leverantören utförda arbetet (innefattande rätten att fritt använda, ändra och licensiera till tredje man).

- 4.2 Oaktat bestämmelserna i punkt 4.1 har leverantören rätt att fritt använda det kunnande, den yrkeskunskap, erfarenhet och färdigheter som leverantören förvärvar genom eller i anslutning till utförande av Tjänsten.
- 4.3 Kunden ansvarar för att licensvillkoren för använd open-source programvara lämpar sig för kundens tänkta användningsområde för resultatet av leverantörens ut-

förda arbete. Leverantören är skyldig att följa av kunden redovisade instruktioner för användande av open-source programvara.

5. Rättighetsklarering

- 5.1 Part, som tillhandahåller material, svarar för att denne från rättighetsinnehavaren har inhämtat de rättigheter som erfordras för utförande av Tjänsten i enlighet med Avtalet.
- 5.2 Leverantören ansvarar för att det beträffande sådant material, som leverantören tillhandahåller inom ramen för Tjänsten, inte erfordras någon ytterligare licens eller royaltybetalning för Tjänstens nyttjande enligt Avtalet, utöver vad som angivits i Avtalet.

6. Intrång i immateriell rätt

- 6.1 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 och andra överenskomna länder av resultatet av leverantörens arbete förutsatt att intrånget är hänförligt till leverantörens arbete eller till material som leverantören har tillfört. Leverantören åtar sig vidare att ersätta kunden för de kostnader och skadestånd som denne genom förlikning eller dom kan bli skyldig att utge. 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. Om intrång slutligen befinns föreligga och leverantören på sätt som föreskrivs ovan har fått delta i rättegång eller förlikning eller om det enligt leverantörens egen bedömning är troligt att intrång föreligger, som är hänförligt till resultatet av leverantörens arbete eller till av leverantören tillfört material, ska leverantören på egen bekostnad tillförsäkra kunden fortsatt användning av resultatet av leverantörens arbete eller ersätta den del av resultatet av leverantörens arbete som utgör intrång med annan del, som kunden skäligen kan godkänna och vars användning inte innebär intrång eller ändra den delen så att intrång inte föreligger. Leverantören är inte ansvarig för intrångsanspråk som grundas på material som kunden har tillfört eller tillhandahållit (jfr 5.1), material som leverantören använder efter anvisning från kunden i sitt arbete eller för en ändring som kunden har företagit i resultatet till leverantörens arbete. Leverantörens ansvar för att resultatet av leverantörens arbete och material som leverantören har tillfört inte gör intrång i immateriella rättigheter är uttömmande reglerat av denna punkt 6.
- 6.2 För eventuell open source-programvara eller Programprodukt som ingår i resultatet av det av leverantören utförda arbetet gäller i stället vad som anges beträffande intrång i licensvillkoren för sådan open-source programvara eller Programprodukt. Med Programprodukt avses standardprogramprodukt eller annan programvara som leverantören angivit ingår i resultatet av det utförda arbetet och som leverantören angivit omfattas av särskilda licensvillkor.

7. Sekretess

- 7.1 Vardera parten förbinder sig att inte utan motpartens medgivande till tredje man under Tjänstens genomförande eller under en tid av tre år därefter, lämna ut sådana uppgifter om motpartens verksamhet som kan vara att betrakta som affärs- eller yrkeshemlighet eller uppgift som enligt lag omfattas av sekretesskyldighet. Som affärs- eller yrkeshemlighet ska alltid betraktas leverantörens prisinformation samt sådan annan information som part angivit vara konfidentiell, såvida annat inte följer av lag. Sekretesskyldigheten gäller inte sådan information som part kan visa blivit känd för parten på annat sätt än genom Tjänsten eller som är allmänt känd. Sekretesskyldigheten gäller inte heller när part är skyldig enligt lag, domstols-/myndighetsbeslut eller enligt bindande börsregler, att lämna ut uppgifter. Är part på detta sätt skyldig att lämna ut uppgifter ska, innan sådant utlämnande sker, andra parten informeras om detta. Om kunden får del av källkoden eller annan dokumentation som ingår i resultatet av leverantörens arbete och upphovsrätten till sådant material inte övergår till kunden, gäller kundens sekretesskyldighet beträffande källkoden och dokumentation obegränsad i tiden.
- 7.2 Part ska genom sekretessförbindelse med personal eller andra lämpliga åtgärder tillse att sekretess enligt ovan iakttas. Part ansvarar för att även eventuell underkonsult samt dennes anställda som deltar i utförande av Tjänsten undertecknar en sekretessförbindelse av motsvarande innehåll.

8. Ersättning

8.1 Arvode

Om annat inte överenskommits, ska kunden betala ersättning enligt löpande räkning med det timarvode, övertidsersättning m.m. som framgår av Avtalet. Har någon sådan överenskommelse inte träffats, sker debitering enligt leverantörens vid varje tidpunkt gällande prislista. För restid utanför leverantörens ordinarie arbetstid debiteras hälften av avtalat timarvode.

Leverantören får en gång per år fr.o.m. nytt kalenderår ändra avtalade timarvoden i överensstämmelse med förändringen enligt det av SCB publicerade Labor Cost Index för tjänstemän (LCI tjm) preliminärt index, SNI 2007 kod J (Informations- och kommunikationsverksamhet).

Arvodena är exklusive moms och andra efter Avtalets träffande fastställda tillkommande skatter och avgifter på Tjänsten.

8.2 Övertid

Om annat inte framgår av Avtalet, har leverantören rätt till ersättning för övertid enligt nedan.

För överenskommet arbete som ska utföras utanför ordinarie arbetstid men efter 06.00 och före 20.00, helgfria måndagar – fredagar debiteras det timarvode som framgår av punkt 8.1 multiplicerat med faktorn 1,5.

För överenskommet övertidsarbete på annan tid debiteras det timarvode som framgår av punkt 8.1 multiplicerat med faktorn 2,0.

8.3 Utlägg, resekostnader

Leverantören har rätt till ersättning för utlägg enligt vad som särskilt överenskommits.

Leverantören har rätt till ersättning för traktamentskostnader samt rese- och logikostnader enligt vad som 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 gällande prislista och för logikostnader och resekostnader avseende resa med annat färdmedel än egen bil med uppkomna kostnader.

8.4 Annan ersättning

Om kunden förorsakar att leverantören inte kan utnyttja avdelade resurser, har leverantören efter att ha meddelat kundens kontaktperson detta, rätt att debitera ersättning för den avdelade tiden som inte kan utnyttjas. Detta gäller i den utsträckning leverantören inte kan belägga avdelade resurser med annat arbete. Leverantören förlorar sin rätt att framställa anspråk på ersättning till följd av att leverantören inte kan utnyttja avdelade resurser, om sådant anspråk inte skriftligen framställts senast tre månader efter det att försening inträtt.

9. Betalning

- 9.1 Om annat inte överenskommits har leverantören rätt att få betalt en gång per månad för utfört och redovisat arbete samt för nedlagda kostnader.

- 9.2 Betalning sker mot faktura. Av fakturan ska arten och omfattningen av det arbete som utförs under den tidsperiod som fakturan avser, under perioden nedlagda kostnader samt annan ersättning som överenskommits samt antalet arbetstimmar jämte timersättning för var och en av de personer eller personalkategorier som sysselsatts med Tjänsten framgå.

Betalning ska erläggas senast 30 dagar efter fakturans utställandedatum. Vid dröjsmål med betalning ska dröjsmålsränta och annan ersättning utgå enligt lag.

Leverantören ska inom sex månader från det att Tjänsten har avslutats, till kunden översända faktura upptagande samtliga återstående fordringar avseende Tjänsten. Har leverantören inte gjort detta förlorar leverantören sin rätt till ersättning för utfört arbete, utom vad avser sin rätt att kvittningsvis göra gällande motfordran.

- 9.3 Är kunden i dröjsmål med betalning och har leverantören skriftligen anmodat kunden att betala förfallet belopp, får leverantören 30 dagar efter skriftlig underrättelse därom till kunden med hänvisning till denna punkt avbryta fortsatt arbete till dess kunden betalt utestående förfallna belopp. Leverantören har därvid rätt till ersättning enligt punkt 8.4.

10. Affärsetiska principer

- 10.1 Leverantören förbinder sig att i sin verksamhet tillämpa affärsetiska principer som står i överensstämmelse med IT&Telekomföretagens affärsetiska grundprinciper.

11. Upphörande

- 11.1 Kunden har rätt att utan skäl säga upp Avtalet till upphörande såvitt avser icke utförda delar med iakttagande av 30 dagars uppsägningstid.
Leverantören har rätt till ersättning för utfört arbete och styrkt nödvändig kostnad samt under uppsägningstiden för avdelade resurser.
- 11.2 Avtalet kan sägas upp till omgående upphörande enligt följande:
- a) Vardera parten har rätt att säga upp Avtalet till upphörande om motparten väsentligen bryter mot sina åtaganden enligt Avtalet och inte inom 30 dagar efter skriftlig anmodan, ställd till motparten med hänvisning till denna punkt, vidtagit rättelse.
 - b) Vardera parten har rätt att säga upp Avtalet till upphörande om motparten har försatts i konkurs, inleder ackordsförhandlingar, är föremål för företagsrekonstruktion eller annars är på obestånd.
- 11.3 Vid leverantörens uppsägning med stöd av punkt 11.2 har leverantören rätt till ersättning enligt principerna i punkt 11.1. Vid kundens uppsägning med stöd av punkt 11.2 har kunden rätt till skäligt avdrag på ersättningen för försumligt utfört arbete och rätt till ersättning enligt bestämmelserna i punkt 3.
- 11.4 Uppsägning ska ske skriftligen för att vara gällande.
- 11.5 Då Avtalet upphört enligt punkt 11.1, eller då leverantören har sagt upp Avtalet enligt punkt 11.2, är leverantören skyldig att senast då betalning erläggs redovisa och överlämna resultatet av utfört arbete. Upphör Avtalet på grund av kundens uppsägning enligt punkt 11.2, föreligger denna skyldighet omedelbart efter Avtalets upphörande. Kunden har rätt att nyttja resultatet som om Tjänsten fullföljts under förutsättning att kunden har fullgjort sina betalningsskyldigheter.

12. Force majeure

Om part förhindras fullgöra sina åtaganden enligt Avtalet på grund av omständighet som part inte kunnat råda över såsom blixtnedslag, arbetskonflikt, eldsvåda, naturkatastrof, ändrad myndighetsbestämmelse, myndighetsingripande samt fel eller försening i tjänster från underleverantör 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. Om Avtalets fullgörande till väsentliga delar förhindras för längre tid än tre 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.

13. Överlåtelse

- 13.1 Avtalet får inte överlåtas utan motpartens godkännande.
- 13.2 Leverantören får dock utan kundens medgivande överlåta rätten att ta emot betalning enligt Avtalet.

14. Meddelande

Uppsägning och andra meddelanden ska ske genom bud, rekommenderat brev eller elektroniskt meddelande till motpartens kontaktperson på av motparten angiven adress.

Meddelandet ska anses ha kommit motparten tillhanda

- a) om avlämnat med bud; vid avlämnandet,
- b) om avsänt med rekommenderat brev; 5 dagar efter avsändandet för postbefordran,
- c) om avsänt som elektroniskt meddelande; då det elektroniska meddelandet kommit till mottagarens elektroniska adress

15. Tillämplig lag, Tvist

- 15.1 Svensk lag, utan tillämpning av dess lagvalsregler, ska gälla för Avtalet.
- 15.2 Tvister som uppstår i anledning av Avtalet ska avgöras av allmän domstol.

ALLMÄNNA BESTÄMMELSER

Molntjänster version 2014

Utgivna av IT & Telekomföretagen 2014

Dessa allmänna bestämmelser är avsedda att tillämpas när leverantören tillhandahåller en standardiserad och varaktig Internetbaserad tjänst.

Dessa allmänna bestämmelser utgör bilaga till av parterna träffat avtal. Om det i Avtalet förekommer motstridiga uppgifter har de av parterna upprättade delarna av Avtalet företräde framför dessa allmänna bestämmelser.

Dessa allmänna bestämmelser är avsedda att användas exempelvis när leverantören tillhandahåller lagringskapacitet, infrastruktur eller en programvara som tjänst. Vissa bestämmelser gäller enbart för tjänsten programvara som tjänst ("SaaS tjänst"). Behöver kunden stöd för uppstart av Tjänsten bör särskilt avtal träffas mellan parterna.

1. Definitioner

Såvida inte sammanhanget eller omständigheterna uppenbarligen föranleder annat ska följande ord och begrepp ha den innebörd som anges nedan.

Anslutningspunkt

Den punkt eller de punkter där leverantören ansluter Tjänsten till ett allmänt elektroniskt kommunikationsnät, om inget annat har avtalats.

Applikation

Den programvara som tillhandahålls i en SaaS-tjänst.

Avtalad startdag

Den dag då Tjänsten ska vara tillgänglig för kunden enligt Avtalet.

Avtalet

Det mellan parterna träffade avtalet med bilagor.

Kundens Data

De data eller annan information som kunden eller annan på uppdrag av kunden eller användare ställer till leverantörens förfogande samt resultatet av leverantörens behandling av data.

Kundens Programvara

Den programvara som ägs av kunden eller som kunden har rätt att nyttja enligt avtal med tredje man och som används i Tjänsten

Produktleverantör

Det företag som upplåter licens och tillhandahåller underhåll till leverantören avseende Tredjepartsapplikation.

SaaS-tjänst

Tillhandahållande av programvara som Tjänst.

Specifikation

Den specifikation över innehållet i Tjänsten som finns i Avtalet eller på i Avtalet angiven domänadress samt senare skriftligen överenskomna förändringar därav.

Faktisk startdag

Den dag Tjänsten är tillgänglig för kunden.

Tilläggstjänster

De eventuella stödtjänster som inte omfattas av Specifikationen.

Tjänsten

Varje tjänst som leverantören enligt Avtalet ska göra tillgänglig för kunden över ett allmänt elektroniskt kommunikationsnät samt senare överenskomna förändringar därav.

Tredjepartsapplikation

Den programvara eller de programvaror a) vars upphovsrätt uppenbarligen tillhör annat företag än leverantören eller något företag som ingår i samma koncern som leverantören och annat inte framgår av Avtalet, eller b) som i Avtalet anges vara Tredjepartsapplikation.

2. Leverantörens åtagande

- 2.1 Leverantören ska från respektive Avtalad startdag tillhandahålla Tjänsten vid Anslutningspunkten enligt villkoren i Avtalet och utföra avtalade Tilläggstjänster. Tjänstens innehåll framgår av Specifikationen.
- 2.2 Leverantören ska utföra sina uppgifter på ett fackmannamässigt sätt. Tjänsten ska, om annat inte framgår av Specifikationen, utföras enligt de metoder och standarder som leverantören normalt tillämpar för denna typ av tjänst.
- 2.3 Leverantören får anlita underleverantör för fullgörande av Tjänsten och andra åtaganden enligt Avtalet. Leverantören ansvarar för underleverantörs arbete som om arbetet utförts av leverantören själv.
- 2.4 Om annat inte framgår av Avtalet får leverantören med iakttagande av bestämmelsen om personuppgifter enligt punkt 14 tillhandahålla hela eller delar av Tjänsten från annat land och under förutsättning att leverantören i övrigt uppfyller villkoren i Avtalet.

3. Kundens åtagande

- 3.1 För att leverantören ska kunna utföra sina åtaganden enligt Avtalet ska kunden ansvara för följande:
 - a) Kunden ska granska och meddela beslut om underlag som leverantören tillhandahåller godkänns samt i övrigt fortlöpande lämna de upplysningar som är nödvändiga för att leverantören ska kunna genomföra sina åtaganden enligt Avtalet.
 - b) Kunden ansvarar för kommunikationen mellan kunden och Anslutningspunkten samt för att kunden innehar den utrustning och programvara som leverantören på webbplats eller på annat skriftligt sätt har angivit krävs för nyttjande av Tjänsten eller som annars uppenbart krävs för sådant nyttjande,
 - c) Kunden ansvarar för fel eller brist i Kundens Programvara,
 - d) Kunden ansvarar, om annat inte framgår av Avtalet, för säkerhetskopiering av Kundens Data,
 - e) Kunden ska tillse (i) att Kundens Data är fri från virus, trojaner, maskar eller annan skadlig programvara eller kod, (ii) att Kundens Data är i överenskommet format, samt (iii) att Kundens Data på annat sätt inte kan skada eller inverka negativt på leverantörens system eller Tjänsten,
 - f) Kunden ansvarar för att inloggningsuppgifter, säkerhetsmetoder och annan information som leverantören tillhandahåller för tillgång till Tjänsten, hanteras med sekretess i enlighet med punkten 16. Kunden ska omedelbart meddela leverantören för det fall obehörig

fått kunskap om information enligt denna punkt.

- g) Kunden ska omgående informera leverantören vid upptäckta intrång eller försök till intrång som kan påverka Tjänsten.

4. Uppstart av Tjänsten

- 4.1 Leverantören är ansvarig för att Tjänsten är tillgänglig för kunden från och med Avtalad startdag. Leverantören ska i god tid ha lämnat de anvisningar som erfordras för att kunden ska kunna börja nyttja Tjänsten från Avtalad startdag. Parterna kan särskilt avtala om leverantörens åtagande vid uppstart av Tjänsten. Tjänsten ska anses tillgänglig när kunden kan börja nyttja Tjänsten från Anslutningspunkten.

5. Ändring av Tjänsten

- 5.1 Leverantören får utan föregående underrättelse till kunden företa ändringar i Tjänsten eller hur Tjänsten tillhandahålls, som uppenbart inte kan innebära mer än ringa olägenhet för kunden.
- 5.2 Leverantören får företa andra ändringar än som omfattas av punkt 5.1 i Tjänsten eller hur Tjänsten tillhandahålls 3 månader efter det att kunden underrättats om detta. Kunden får senast vid ändringens ikraftträdande säga upp Tjänsten till upphörande vid dagen för ändringens ikraftträdande eller till den senare dag som anges i uppsägningen dock senast 3 månader från ändringens ikraftträdande. Leverantören får dock inte vidta sådana ändringar avseende krav för Tjänsten som parterna särskilt angett att de inte får ändras.

6. Kundens användning av Tjänsten

- 6.1 Kunden får, om annat inte avtalats, en icke-exklusiv rätt att nyttja Tjänsten enbart i kundens egen verksamhet. Kunden får låta uppdragstagare använda Tjänsten för kundens räkning.
- 6.2 Kunden får inte kopiera programvara som ingår i Tjänsten eller låta annan än de personer som kunden angett enligt punkt 6.3 nyttja Tjänsten.
- 6.3 Kunden är ansvarig för att ange vilka som är behöriga att använda Tjänsten. Kunden ska omedelbart meddela leverantören om en sådan person inte längre är behörig att ha tillgång till Tjänsten. Kunden ansvarar för angivna personers nyttjande av Tjänsten.
- 6.4 Kunden är skyldig att följa av leverantören lämnade skriftliga instruktioner för Tjänstens användande. Leverantören får efter Avtalets träffande ändra lämnade instruktioner enligt bestämmelserna i punkt 5.
- 6.5 Om leverantören har angivit i Avtalet att leverantörens policy för god sed gäller vid användning av Tjänsten ska denna vara tillgänglig för kunden på den webbplats eller annan åtkomlig plats som är angiven i Specifikationen. Kunden ska då följa leverantörens policy för god sed vid användning av Tjänsten. Leverantören får efter Avtalets träffande ändra gällande policy enligt bestämmelserna i punkt 5.
- 6.6 Kunden är ansvarig för att upprätthålla kontroll över information som hanteras i Tjänsten så att kunden kan hindra spridning av informationen i enlighet med vad

som krävs enligt gällande lagstiftning eller så att inte informationen strider mot leverantörens policy enligt punkt 6.5.

7. Särskilda bestämmelser för SaaS-tjänst

7.1 Omfattning

Kunden får nyttja SaaS-tjänsten för det antal licenser eller annan användning som framgår av Avtalet och i övrigt enligt vad som anges i punkt 6. Tillhandahålls Tredjepartsapplikation genom SaaS-tjänsten gäller också punkt 7.4. Leverantören ska från Faktisk startdag tillhandahålla den uppdatering, version eller release av Applikationen som framgår av Avtalet med de förändringar som följer av punkt 7.2.

7.2 Underhåll av Applikationen

Leverantören ska införa de uppdateringar eller nya versioner i Applikationen, som tillhandahålls av leverantören eller Produktleverantören inom ramen för dennes underhåll, och i den utsträckning leverantören finner detta lämpligt för Tjänsten. För införande av uppdatering eller ny version gäller vad anges i punkt 5. Leverantören får, även om det skulle medföra olägenhet för kunden, införa uppdateringar i Applikationen för att skydda Tjänsten och av andra säkerhetsmässiga skäl.

7.3 Dokumentation

Leverantören ska tillhandahålla tillgänglig användardokumentation för nyttjande av Applikationen i form av handböcker eller andra anvisningar. Användardokumentationen ska vara på svenska eller engelska.

7.4 Särskilda bestämmelser för Tredjepartsapplikation

Kunden får endast nyttja Tredjepartsapplikation enligt de licensvillkor utgivna av Produktleverantören som leverantören har hänvisat till. Leverantören ansvarar avseende Tredjepartsapplikation för fel eller immaterialrättslig intrång enbart för att omgående anmäla felet/intrånget till Produktleverantören. Leverantören ska installera av Produktleverantören eventuellt erhållen lösning, om detta kan ske utan att påverka Tjänsten negativt. Leverantören ska vidare bevaka att Produktleverantören uppfyller sina åtaganden enligt gällande avtal med leverantören. Därutöver har leverantören inget ansvar för fel i eller intrång från Tredjepartsapplikation. Om intrång slutgiltigt befinns föreligga eller om det enligt leverantörens bedömning är troligt att sådant intrång föreligger och Produktleverantören inte vidtar erforderliga åtgärder får leverantören säga upp Avtalet till upphörande med 3 månaders uppsägningstid.

8. Begränsning av åtkomst till Tjänsten

- 8.1 Om tillhandahållandet av Tjänsten medför risk för mer än ringa skada för leverantören eller för annan kund till Tjänsten, får leverantören stänga av eller begränsa åtkomsten till Tjänsten. Leverantören får i samband därmed inte vidta mer ingripande åtgärder än vad som är försvarligt efter omständigheterna. Kunden ska snarast möjligt underrättas om begränsning av åtkomsten till Tjänsten.
- 8.2 Om annat inte framgår av Avtalet om avtalade servicenivåer, har leverantören rätt att vidta planerade åtgärder som

påverkar tillgängligheten till Tjänsten om det är påkallat av tekniska, underhålls-, drifts- eller säkerhetsmässiga skäl. Leverantören ska utföra sådan åtgärd skyndsamt och på ett sådant sätt att störningarna begränsas. Leverantören åtar sig att meddela kunden inom skälig tid före sådan åtgärd och om möjligt förlägga planerade åtgärder till tid utanför normal arbetstid.

- 8.3 Leverantören har rätt att omgående förhindra fortsatt spridning av information i Tjänsten om det skäligen kan antas att fortsatt spridning strider mot gällande lagstiftning. Leverantören har rätt att ta del av all information som överförs eller lämnats till Tjänsten för att kunna fullgöra denna rätt. Leverantören ska underrätta kunden för det fall denna rätt utnyttjas.
- 8.4 Leverantören har rätt att förhindra fortsatt användning av Tjänsten för personer som lämnat information i strid med gällande lagstiftning eller leverantörens policy enligt punkt 6.5. Kunden ska underrättas om leverantörens utnyttjande av denna rätt.

9. Kontaktpersoner

- 9.1 Parterna ska utse varsin kontaktperson som har ansvar för samarbetet enligt detta Avtal. Motparten ska underrättas om valet av kontaktperson. Kontaktpersonerna har rätt att företräda sin huvudman i frågor som rör Tjänstens och Tilläggstjänsts genomförande.

10. Ersättning, avgifter och betalningsvillkor

10.1 Avgifter

För leverantörens utförande av Tjänsten ska kunden från Faktisk startdag betala den ersättning som framgår av Avtalet. För Tilläggstjänster ska kunden betala enligt leverantörens vid varje tidpunkt gällande prislista. Har överenskommelse träffats om timersättning, sker debitering enligt löpande räkning med avtalade timarvoden. Avgifterna är exklusive moms och andra efter Avtalets träffande fastställda tillkommande skatter och avgifter på Tjänst och Tilläggstjänst. Om annat inte framkommer av Avtalet ska fasta avgifter faktureras periodvis i förskott. Vid Tilläggstjänster eller annan ersättning enligt Avtalet har leverantören rätt att fakturera månadsvis i efterskott. Betalning ska ske senast 30 dagar efter fakturans utställdedatum

10.2 Avgiftsändring

Leverantören har rätt att från och med nytt kalenderår en gång per år ändra samtliga avgifter i överensstämmelse med förändringen enligt det av SCB publicerade Labor Cost Index för tjänstemän (LCI tjm) preliminärt index, SNI 2007 kod J (Informations- och kommunikationsverksamhet).

10.3 Ändrad avgift för Tredjepartsapplikation

Om parterna har avtalat om särskild licensavgift för nyttjande av Tredjepartsapplikation, får leverantören i den utsträckning som Produktleverantören ändrar avgiften för Tredjepartsapplikationens nyttjande ändra licensavgiften 3 månader efter det att leverantören meddelat kunden detta .

10.4 Annan ersättning

Om Leverantören förorsakas merarbete eller merkost-

nader på grund av omständigheter som kunden ansvarar för ska kunden ersätta leverantören för sådant merarbete och sådan merkostnad enligt leverantörens vid tillfället gällande prislista.

10.5 Slutkrav

Leverantören ska senast inom 6 månader efter respektive tjänstemånad avslutats översända faktura till kunden omfattande samtliga återstående krav avseende den tjänstemånaden. Har leverantören inte gjort detta förlorar leverantören sin rätt till ersättning för utförda tjänster eller arbete, däribland sådan ersättning som avses i punkt 10.4, utom vad avser sin rätt att kvittningsvis göra gällande motfordran.

10.6 Dröjsmål

Vid dröjsmål med betalning ska dröjsmålsränta och annan ersättning utgå enligt lag.

Är kunden i dröjsmål med betalning och har leverantören skriftligen anmodat kunden att betala förfallet belopp, får leverantören 30 dagar efter skriftlig anmodan om detta till kunden med hänvisning till denna punkt avbryta fortsatt tillhandahållande av Tjänsten till dess kunden betalt utestående förfallna belopp.

11. Immateriella rättigheter

- 11.1 Leverantören och/eller leverantörens licensgivare har samtliga rättigheter inklusive immateriella rättigheter till Tjänsten samt däri ingående programvaror.

- 11.2 Leverantören ansvarar för att kundens nyttjande av Tjänsten inte kränker annans upphovs-, patent- eller annan immateriell rättighet. Om intrånget avser nyttjande av Applikation som inte är Tredjepartsapplikation i en SaaS-tjänst, så ansvarar leverantören enligt denna punkt 11.2 enbart vid kundens nyttjande av Applikationen i Sverige eller annat överenskommet land. Leverantören åtar sig att på egen bekostnad försvara kunden om krav riktas eller talan förs mot denne för intrång i tredje mans rättigheter rörande kundens nyttjande av Tjänsten. Leverantören åtar sig vidare att ersätta kunden för de kostnader och skadestånd som denne genom förlikning eller dom kan bli skyldig att utge. 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. Där tredje man gör gällande att kundens nyttjande av Tjänsten gör intrång i tredje mans rättigheter, ska leverantören ansvara för att nödvändiga rättigheter erhålls eller att annan programvara anskaffas vilken inte begär intrång utan omkostnader och med så liten driftstörning som möjligt för kunden, eller om intrånget avser Applikation som inte är Tredjepartsapplikation i SaaS-tjänst ändra den så att inte intrång föreligger, eller säga upp Avtalet till upp-hörande med 3 månaders uppsägningstid varvid kunden under uppsägningstiden har rätt till sådant avdrag på avgiften som svarar mot Tjänstens nedsatta värde på grund av intrånget. Beträffande ansvar för intrång avseende kundens nyttjande av Tredjepartsapplikation i en SaaS-tjänst gäller istället vad som anges i punkt 7.4. Utöver vad som anges i denna punkt har

leverantören inget ansvar gentemot kunden till följd av intrång i tredje mans immateriella rättigheter.

- 11.3 Kunden ansvarar för att erforderliga rättigheter finns för att kunna använda Kundens Programvara inom ramen för Tjänsten. Kunden åtar sig att på egen bekostnad försvara leverantören om krav riktas eller talan förs mot denne för intrång i tredje mans rättigheter rörande användning av Kundens Programvara inom ramen för Tjänsten. Kunden åtar sig vidare att ersätta leverantören för de kostnader och skadestånd som denne genom förlikning eller dom kan bli skyldig att utge. Kundens åtagande gäller endast under förutsättning, dels att kunden inom skälig tid skriftligen underrättas av leverantören om framförda anspråk eller väckt talan, dels att kunden ensam får bestämma över försvaret mot sådan talan och föra förhandlingar om uppgörelse eller förlikning. Där tredje man gör gällande att nyttjande av Kundens Programvara strider mot tredje mans rättigheter, ska kunden ansvara för att nödvändiga rättigheter erhålls. Utöver vad som anges i denna punkt samt punkt 12.2 har kunden inget ansvar gentemot leverantören till följd av intrång i tredje mans immateriella rättigheter.

12. Kundens data

- 12.1 I förhållandet mellan kund och leverantör har kunden samtliga rättigheter till Kundens Data. Om annat inte framgår av Avtalet är arbete med att överföra Kundens Data till Kunden under avtalstiden en Tilläggstjänst.
- 12.2 Kunden ansvarar för, och ska hålla leverantören skadeslös för, att Kundens Data inte gör intrång i tredje mans rätt eller på annat sätt står i strid med gällande lagstiftning.

13. Loggfiler

- 13.1 I det fall leverantören för logg över Tjänstens användning får, om annat inte överenskommits, uppgifter från loggen enbart användas av leverantören, för vad som krävs för Tjänstens utförande och såvida loggen inte innehåller personuppgifter för utveckling, för att utreda missbruk eller analysera intrång, lämna uppgifter till myndigheter eller för statistiska ändamål. Används uppgifter från loggen för statistiska ändamål ska den inte innehålla Kundens Data eller uppgifter som omfattas av sekretessskyldighet så att kunden eller någon individ kan identifieras och sådana statistiska analyser får inte konstitueras personuppgifter. Leverantören ska låta kunden ta del av de uppgifter som leverantören registrerar avseende användande av Tjänsten enligt denna punkt.

14. Personuppgifter

- 14.1 Om personuppgifter behandlas inom ramen för Tjänsten är kunden personuppgiftsansvarig och leverantören personuppgiftsbiträde. Kunden är ansvarig i egenskap av personuppgiftsansvarig för att behandling av personuppgifter sker i enlighet med gällande lagstiftning. Leverantören förbinder sig att bara behandla personuppgifter i enlighet med Avtalet och kundens skriftliga instruktioner. Leverantören ska ha rätt till ersättning för att följa kundens skriftliga instruktioner om den begärda åtgärden inte framgår av Avtalet i övrigt. Leverantören ska vidta de tekniska och organisatoriska åtgärder

som överenskommits för att skydda personuppgifterna. Leverantören skall vara beredd att följa av myndighet enligt lag fattade beslut om åtgärder för att uppfylla lagens säkerhetskrav för kundens personuppgifter. Om Leverantören orsakas extra kostnader för att uppfylla ändrade säkerhetskrav ska kunden ersätta leverantören för sådana kostnader. Leverantören ska omgående underrätta kunden vid upptäckt av fullbordade fall av eller försök till obehörig åtkomst, förstörelse eller ändring av kundens personuppgifter.

- 14.2 Leverantören ska tillåta de inspektioner som myndighet enligt lag kan kräva för personuppgifters behandling. Leverantörens kostnader i samband med genomförande av sådan granskning får debiteras kunden.
- 14.3 Använder leverantör underleverantör som behandlar personuppgifter ("underbiträde") ska leverantören som ombud för kunden underteckna ett avtal med underleverantören enligt vilken underleverantören som personuppgiftsbiträde åtar sig att gentemot kunden följa vad som anges i punkt 14. Om personuppgifter kommer att överföras till ett land utanför EU/EES ska leverantören se till att underleverantören undertecknar EU:s standardavtalsklausuler för överföring av personuppgifter till tredje land. Leverantören ska ha rätt att som ombud för kunden underteckna det avtalet. Leverantören ska innan underleverantör används för behandling av personuppgifter informera kunden om vilka underleverantörer som används och i vilket land behandlingen av personuppgifter görs. Leverantören ska på kundens begäran översända kopia av sådana avtal som undertecknats av leverantören enligt denna punkt 14.3.
- 14.4 Vid Avtalets upphörande gäller för personuppgifter vad som anges i punkt 22.

15. Säkerhet

- 15.1 Leverantören ska följa sina interna säkerhetsföreskrifter, om annat inte framgår av Avtalet. Leverantörens interna säkerhetsföreskrifter ska finnas på den webbplats eller annan åtkomlig plats som är angiven i Specifikationen. Leverantören får efter Avtalets träffande ändra gällande säkerhetsföreskrifter enligt bestämmelserna i punkt 5.

16. Sekretess

- 16.1 Vardera parten förbinder sig att inte utan motpartens medgivande till tredje man under avtalstiden eller under en tid av tre år därefter lämna ut sådana uppgifter om motpartens verksamhet som kan vara att betrakta som affärs eller yrkeshemlighet eller uppgift som enligt lag omfattas av sekretessskyldighet. Som affärs- eller yrkeshemlighet ska alltid betraktas leverantörens prisinformation samt sådan annan information som part angivit vara konfidentiell, såvida annat inte följer av lag. Sekretessskyldigheten gäller inte sådan information som part kan visa blivit känd för parten på annat sätt än genom uppdraget eller som är allmänt känd. Sekretessskyldigheten gäller inte heller när part är skyldig enligt lag, domstols-/myndighetsbeslut eller enligt bindande börsregler, att lämna ut uppgifter. Är part på detta sätt skyldig att lämna ut uppgifter ska, innan sådant utlämnande sker, motparten informeras om detta.

- 16.2 Part ska genom sekretessförbindelse med personal eller andra lämpliga åtgärder tillse att sekretess enligt ovan iakttas. Part ansvarar för att även eventuell underleverantör samt dennes anställda som deltar i uppdraget undertecknar en sekretessförbindelse av motsvarande innehåll.

17. Ansvar för Tjänsten

- 17.1 Är det fel i Tjänsten, ska leverantören med den skyndsamt omständigheterna kräver avhjälpa felet om så är möjligt.

Om kunden inte kunnat nyttja Tjänsten i väsentliga avseenden till följd av fel i Tjänsten, har kunden även 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.

Leverantören ansvarar för fel enligt punkt 17.1 endast om kunden anmält felet till leverantören inom skälig tid efter det att kunden upptäckt felet samt kunden angett och vid behov visat hur felet yttrar sig.

Uppstår felet på grund av leverantörens försummelse är leverantören skadeståndsansvarig med den begränsning som framgår av punkt 18.

- 17.2 Om parterna har överenskommit om servicenivåer för Tjänsten ska detta framgå av Avtalet.

- 17.3 Särskilda bestämmelser för fel Applikation i en SaaS-tjänst

För fel i Tredjepartsapplikation i en SaaS-tjänst gäller istället vad som anges i punkt 7.4.

För fel i Applikation som inte är Tredjepartsapplikation har kunden rätt till nedsättning av avgift enligt punkt 17.1. Leverantören har därvid ett ansvar enligt punkt 17.1 fjärde stycket, om felet inte är avhjälpt efter kunden lämnat leverantören en slutlig skälig frist. Har kunden anmält fel och det visar sig inte föreligga något fel som leverantören ansvarar för, ska kunden ersätta leverantören för utförd tjänst enligt leverantören vid varje tid gällande prislista

Med fel i Applikation som inte är Tredjepartsapplikation menas avvikelser från funktioner och andra krav som framgår av a) Specifikationen avseende Applikationen, b) av leverantören använda produktbeskrivningar för aktuell uppdatering, version eller release av Applikationen samt c) avvikelser från allmänt tillämpade normer för motsvarande programvaror. Vid motstridigheter mellan a), b) och c) gäller de sinsemellan i angiven ordning.

- 17.4 Leverantörens ansvar för fel eller bristande uppfyllelse av servicenivåer omfattar inte fel eller brister som är förorsakade av nedan angivna orsaker, om annat inte framgår av Avtalet:

- omständigheter som kunden ansvarar för enligt Avtalet,
- omständighet utanför leverantörens ansvarsområde för Tjänsten,
- virus eller annat angrepp på säkerheten under försättning att leverantören vidtagit skyddsåtgärder enligt avtalade krav eller om sådana saknas vidtagit skyddsåtgärder på ett fackmannamässigt sätt.

- 17.5 Har parterna träffat överenskommelse om avtalade

servicenivåer ansvarar leverantören enbart vid bristande uppfyllelse av de avtalade servicenivåerna för prisavdrag eller vite enligt vad som anges i villkoren om avtalad servicenivå. Har parterna inte särskilt överenskommit om något sådant prisavdrag eller vite ska kunden ha rätt till skälig nedsättning av avgifterna enligt punkt 17.1. Därutöver har kunden ingen rätt till skadestånd eller annan ersättning på grund av bristande uppfyllelse av avtalade servicenivåer, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger.

- 17.6 Kunden har endast rätt att göra gällande påföljder enligt punkt 17 om kunden givit leverantören skriftligt meddelande om detta senast 90 dagar efter att kunden märkt, eller bort märka grunden för kravet.

18. Ansvarsbegränsning

- 18.1 Om part förhindras fullgöra sina åtaganden enligt Avtalet av omständighet som part inte kunnat råda över, såsom blixtnedslag, arbetskonflikt, eldsvåda, naturkatastrof, ändrade myndighetsbestämmelser, myndighetsingripande samt fel eller försening i tjänster från underleverantörer på grund av omständigheter som här angivits, ska detta utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkt för prestation och befrielse från skadestånd och andra eventuella påföljder. Har Tjänstens fullgörande till väsentlig del förhindrats längre tid än två månader på grund av här angiven omständighet, har part rätt att utan ersättningsskyldighet skriftligen frånträda Avtalet. Vid frånträde av avtalet med stöd av denna punkt ska punkt 22 vara tillämplig.

- 18.2 Parts skadeståndsansvar är per kalenderår begränsat till ett sammanlagt belopp om 15 % av årsavgiften för berörd Tjänst i fråga. För Tilläggstjänster ska leverantörens ansvar vara begränsat per kalenderår till det sammanlagda beloppet för den Tilläggstjänsten. Part ansvarar inte i något fall för utebliven vinst eller annan indirekt skada. Inte heller omfattar ansvaret motpartens ersättningsskyldighet gentemot tredje man utom i fall som avses i punkt 11 eller vad avser kundens ansvar enligt punkt 12.2. Leverantören ansvarar inte för förlust av data utom vad avser sådan förlust av data som orsakats av leverantörens försumlighet att utföra avtalade åtaganden om säkerhetskopiering. Ansvarsbegränsningen enligt denna punkt 18.2 gäller inte vid personskada, eller för ersättningsskyldighet som avses i punkt 11 och 12.2 eller om uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger.

- 18.3 Part ska, för att inte förlora sin rätt till skadestånd, framställa krav på skadestånd till motparten senast inom 6 månader från skadetillfället.

19. Affärsetiska principer

- 19.1 Leverantören förbinder sig att i sin verksamhet tillämpa affärsetiska principer som står i överensstämmelse med IT&Telekomföretagens affärsetiska grundprinciper.

20. Avtalsperiod

- 20.1 Avtalet gäller från det att parterna undertecknat detsamma. Avtalsperiod, förlängningsperiod och uppsägningstid ska anges i Avtalet. I det fall avtalsperiod är angiven ska denna räknas från Faktisk startdag. Om annat inte avtalas

har vardera parten rätt att säga upp Avtalet senast 90 dagar före utgången av löpande avtalsperiod. Avtalet förlängs annars varje gång med avtalad förlängningsperiod. Om någon avtals- eller förlängningsperiod inte överenskommits gäller Avtalet tillsvidare med 90 dagars ömsesidig uppsägningstid. Avtalet upphör vid kalendermånadsskiftet som inträffar närmast efter uppsägningstidens utgång. Uppsägning av Avtalet ska ske skriftligen.

21. Förtida upphörande

- 21.1 Vardera parten har rätt att säga upp Avtalet till upphörande
 - a) om motparten väsentligen bryter mot sina åtaganden enligt Avtalet och inte inom 30 dagar efter skriftlig anmodan, ställd till motparten med hänvisning till denna punkt, vidtagit rättelse, eller
 - b) om motparten har försatts i konkurs, inleder ackordsförhandlingar, är föremål för företagsrekonstruktion eller annars är på obestånd.
- 21.2 Den uppsägande parten har rätt att säga upp Avtalet till i uppsägningen angiven tidpunkt, dock senast till upphörande tre månader från uppsägningen.
- 21.3 Uppsägning ska ske skriftligen för att vara gällande.

22. Avveckling av Tjänsten

- 22.1 Vid Avtalets upphörande ska kopia av Kundens Data och Kundens Programvara, när så är tillämpligt, på kundens begäran som ska framställas senast inom 60 dagar från Avtalets upphörande, skyndsamt återlämnas till kunden eller till den kunden anvisar och de delar som finns elektroniskt ska, om kunden så önskar och i skälig omfattning, överlämnas i elektroniskt skick enligt kundens instruktioner. Efter utgången av en sådan sextiodagarsperiod och såvida inte annat krävs enligt lag, får leverantören utplåna eller på annat sätt göra Kunden Data och Kundens Programvara som finns hos leverantören, oåtkomlig för kunden.

Leverantören ska även, som en Tilläggstjänst, i skälig omfattning assistera kunden om kunden själv ska tillhandahålla motsvarande tjänst som Tjänsten eller om kunden från annat av kunden anvisat företag erhålla motsvarande tjänst som Tjänsten för att bidra till att en sådan överföring av tjänsten kan ske med så liten störning som möjligt för kunden. Leverantören ska efter överföring av Kundens Data eller om någon överföring inte begärts av kunden efter utgången av i föregående stycke angiven sextiodagarsperiod, radera eller anonymisera Kundens Data inom skälig tid dock senast inom 12 månader efter Avtalets upphörande. Leverantören får inte efter Avtalets upphörande behandla personuppgifter i Kundens Data för andra syften än att radera eller anonymisera Kundens Data. Leverantören ska ha rätt till skälig ersättning för sådant arbete eller investering som krävs enligt leverantörens gällande prislista. Kundens skyldighet att ersätta investeringar inträder endast om kunden begärt sådan investering.

23. Meddelanden

- 23.1 Uppsägning och andra meddelanden ska ske genom bud, rekommenderat brev eller elektroniskt meddelande till motpartens kontaktperson på av motparten angiven adress. Meddelandet ska anses ha kommit motparten till handa
 - a) Om avlämnat med bud; vid avlämnandet
 - b) Om avsänt med rekommenderat brev; 5 dagar efter avsändandet för postbefordran
 - c) Om avsänt som elektroniskt meddelande; vid mottagande då det elektroniska meddelandet kommit till mottagarens elektroniska adress.

24. Överlåtelse

- 24.1 Avtalet får inte överlåtas utan motpartens godkännande.
- 24.2 Leverantören får dock utan kundens medgivande överlåta rätten att ta emot betalning enligt Avtalet.

25. Tillämplig lag, tvist.

- 25.1 Svensk lag utan tillämpning av dess lagvalsregler ska gälla för Avtalet.
- 25.2 Tvister som uppstår i anledning av Avtalet ska avgöras av allmän domstol.