

Avtal, Matomo från Whitespace

Parter

Detta avtal är ingånget mellan

1. Svenska Kommunalarbetareförbundet, med organisationsnummer 802001-7888 ("Kunden")
2. Whitespace AB, med organisationsnummer 556937-6477 ("Leverantören")

Individuellt kallade för "Part" och gemensamt kallade för "Parterna".

Leverantörens garantier och försäkringar

Leverantören intygar att denne är momsregistrerad, innehar F-skattsedel, har ansvarsförsäkring upp till en miljon kronor per år, har tecknat kollektivavtal, samt uppfyller krav som följer av lag och kollektivavtal rörande skatter, sociala avgifter, arbetsmiljö, jämställdhet och diskriminering.

Avtalskonstruktion

Avtalet består av följande delar

1. Detta avtalsdokument
2. Bilaga 1 – Offert "Matomo-tjänsten från Whitespace – uppdaterad offert"
3. Bilaga 2 – Personuppgiftsbiträdesavtal, med bilagor
4. Bilaga 3 – Tech Sveriges standardavtal "Molntjänster Allmänna bestämmelser"
5. Bilaga 4 – Tech Sveriges standardavtal "Molntjänster Villkor servicenivåer SLA-bilaga"

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

Detta avtal reglerar grundläggande förutsättningar för samarbete mellan Parterna.

Kontaktpersoner

Som avtalsansvarig ("Avtalsansvarig") rörande detta avtal är följande personer utsedda:

För Kunden: Pier Lundmark, IT-chef, pier.lundmark@kommunal.se

För Leverantören: David Blomberg, Client Director, david.blomberg@whitespace.se

Huvudsakliga kontaktpersoner ('Kontaktpersoner') för respektive part bestäms genom överenskommelse mellan båda parterna och revideras vid behov.

Avtalets omfattning

Avtalet omfattar

1. Molndrift av Matomo, enligt beskrivning under rubriken Molndrift av Matomo.
2. Konsulttjänster som utförs av Leverantören på uppdrag av Kunden, enligt beskrivning under rubriken "Uppdragsbeskrivning för konsulttjänster".

Molndrift av Matomo

Leverantören erbjuder molndrift av Matomo åt Kunden ("Molntjänsten") i Leverantörens multi-tenant miljö. I Molntjänsten ingår

1. Drift av Molntjänsten med garanterad upptid på 99,5% på månadsbasis 24/7.
2. Tillgång till alla funktioner i Matomo Premium Bundle.
3. Uppdateringar av de servrar där Molntjänsten drivs.
4. Uppdateringar av Matomo med tillägg.
5. Möjlighet att rapportera in supportärenden för upp till 2 användare. Ytterligare användare kan läggas till.
6. Övervakning av Molntjänsten.
7. Backup av Kundens data.
8. Kvartalsvisa avstämningar kring användningen av tjänsten.

Infrastruktur och informationssäkerhet

Molntjänsten drivs på servrar i Sverige.

Leverantören har en väl definierad och i den egna verksamheten väl införd och kommunicerad process för att upprätthålla informationssäkerheten. Leverantörens ledningssystem för informationssäkerhet är utformat för att harmoniera med ISO 27001-standarden.

Följande stycke i punkt 15.1 i Bilaga 3 gäller ej:

Leverantörens interna säkerhetsföreskrifter ska finnas på den webbplats eller annan åtkomlig plats som är angiven i Specifikationen.

Underleverantören som tillhandahåller infrastrukturen ("Infrastrukturleverantören") där Molntjänsten drivs är Glesys AB. Glesys AB är certifierade inom informationssäkerhet enligt ISO 27001. Om Leverantören byter Infrastrukturleverantör skall Kunden meddelas om detta samt personuppgiftsbiträdesavtalet mellan Parterna uppdateras.

Hantering av personuppgifter

Hantering av personuppgifter

Kunden ansvarar för att lagring och behandling av personuppgifter i Molntjänsten följer svensk lag. Kunden är personuppgiftsansvarig och Leverantören är personuppgiftsbiträde.

Ett separat personuppgiftsbiträdesavtal ska upprättas mellan Parterna, och blir då en del av detta avtal.

Säkerhetsrutiner

Leverantören kommer att följa de säkerhetsrutiner som tillhandahålls av Kunden.

Servicenivåer för supportfunktion

Leverantören tillhandahåller applikations- och driftrelaterad support kopplat till Molntjänsten för Kundens räkning under helgfria vardagar 8 - 17.

Leverantören erbjuder två servicenivåer.

1. Kritiska ärenden, vilket innebär att väsentliga delar av Molntjänsten inte fungerar. För ärenden av den här typen påbörjar Leverantören åtgärd inom 8 arbetstimmar från det att ärendet har rapporterats in via den webbaserade supportportalen.
2. Övriga ärenden, för vilka åtgärd påbörjas enligt överenskommelse med Kunden.

Rapportering av supportärenden sker enligt nedan.

Kontaktvägar

Följande kontaktuppgifter gäller för Leverantörens support.

- E-post: support@eu.whitespace.se

Uppgifterna kan komma att ändras.

Uppdragsbeskrivning för konsulttjänster

Införandeprojekt

Följande moment ingår i införandeprojektet. Se även bilaga 1.

Aktivitet	Ansvarig	Estimat eller pris
Uppstartsmöte för planering av migreringsprojekt	Whitespace	Ingår i årsavgiften
Etablering av Matomo-tjänsten	Whitespace	Ingår i årsavgiften
Installation av spårkod på webbplats och Mina sidor.	Kommunal	
Implementering av Matomo-SDK för <i>Kommunal nära dig</i>	Kommunal	
Konfiguration av grundläggande spårning med Matomo Tag Manager för webbplats och Mina sidor	Whitespace	ca 20 timmar
Import av data från Google Analytics	Whitespace	ca 4 timmar
Granskning och kvalitetssäkring av mätplan med avseende på GDPR	Whitespace	Ingår i implementering av mätplan
Konfiguration av utökad spårning av webbaserade tjänster enligt mätplan, samt stöd kring app-spårning.	Whitespace	30 timmar
Option: implementering av grundläggande Matomo-spårning för alla kanaler utom apparna via Google Tag Manager.	Whitespace	ca 8 timmar
Utbildningstillfälle #1 (45 minuter) och #2 (2 timmar)	Whitespace	15 000 SEK
Löpande projektledning, avstämningar och kommunikation	Whitespace	20-30% av övriga timmar.

Utbildningstillfällen genomförs till fastpris enligt ovan. Total omfattning för övriga moment, exklusive optionen, blir 65-70 timmar inklusive löpande projektledning, avstämningar och kommunikation. Ovan angivna estimat har en felmarginal på 10%, och avvikelser utöver det

behöver motiveras av Leverantören och godkännas av Kunden.

Uppdragsbeskrivning

För uppdrag vars omfattning överstiger 15 000 SEK och som ej avser åtgärd av Kritiska supportärenden skall en uppdragsbeskrivning ("Uppdragsbeskrivning") upprättas av Leverantören, och godkännas av Kunden.

Uppdragsbeskrivningen minst omfatta nedanstående punkter:

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

På begäran av Kunden kan Uppdragsbeskrivningen kompletteras med ytterligare punkter. Ovanstående är ett minimum.

Då Uppdragsbeskrivningen är godkänd av Kunden blir den en del av detta avtal.

Beställningsrutin

Godkännande av uppdrag skall ske via någon av nedanstående kontaktvägar:

- E-post till Leverantörens Avtalsansvarig eller Kontaktperson
- De kontaktvägar som anges under rubriken "Kontaktvägar".

Uppdrag som utförs på löpande räkning bygger på en tidsuppskattning vars förutsättningar ska redovisas i Uppdragsbeskrivningen och skriftligen godkänts av behörig person hos beställande part.

Pris och betalningsvillkor

Samtliga priser anges exklusive moms.

- Molntjänsten innebär en årsavgift på 80 000 SEK. 20 miljoner träffar per år ingår, enligt definitionen av träffar i bilaga 1. Tillägg:
 - Extra supportanvändare, utöver de två som ingår – 7 500 SEK per år.
 - 5 miljoner extra träffar per år – 10 000 SEK per år.
- Konsultuppdrag debiteras på löpande räkning med 1 400 SEK per timme eller till fast pris.
- Efter 12 månader kan Leverantören justera priserna för tjänsten enligt SCBs Labor Cost Index för tjänstemän (LCI tjm) preliminärt index, SNI 2007 kod J (Informations- och kommunikationsverksamhet).

Betalningsplan

Fakturering sker enligt nedan:

- Årsavgiften faktureras årsvis i förskott, med start från det månadsskifte som närmast följer tecknande av avtal.
- Träffar utöver Basvolymen debiteras årsvis i efterskott. Om prognosen för antalet träffas förväntas öka mer än 50% jämfört med Basvolymen kan tillkommande fakturering ske i förskott.
- Konsulttjänster faktureras månadsvis i efterskott.
- Uppdrag som utförs till fast pris faktureras 50% vid beställning och 50% vid godkänd leverans.
- Fakturor från Leverantören förfaller 30 dagar efter fakturadatum.

Fakturan skall innehålla information som gör det möjligt för mottagande part att utläsa vilka poster som fakturan avser. Denna information skall levereras till Kunden senast vid fakturatillfället.

Leveransgodkännande

Leveransgodkännandet avser konsulttjänster som Leverantören utför på uppdrag av Kunden.

Leverantören ansvarar för att validera och testa sina ändringar och säkra att befintlig funktionalitet inte påverkats negativt av leveransen.

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
- Leveransen tas i drift i Molntjänsten.

Ikraftträdande och giltighet

Detta avtal träder i kraft vid undertecknande av båda Parter, och gäller ett obegränsat antal avtalsperioder enligt nedan:

- Den inledande avtalsperioden är 12 månader.
- Sker ingen skriftlig uppsägning senast 45 dagar före avtalsperiodens slut förlängs avtalet med en ny avtalsperiod om 12 månader.

Detta Avtal har upprättats i två likalydande exemplar varav Parterna har tagit varsitt.

Underskrifter

Avtalet signeras digitalt av nedanstående representanter för Parterna:

Svenska Kommunalarbetsareförbundet: Pier Lundmark

Whitespace AB: David Blomberg

Verification

Transaction 09222115557495810055

Document

Avtal - Matomo från Whitespace – Kommunal WS02 Main document 7 pages <i>Initiated on 2023-06-29 10:24:01 CEST (+0200) by David från Whitespace (DfW)</i> <i>Finalised on 2023-06-29 13:54:43 CEST (+0200)</i>	Bilaga 1 – Matomo-tjänsten från Whitespace – uppdaterad offert Attachment 1 18 pages Merged with the main document <i>Attached by David från Whitespace (DfW)</i>
Bilaga 3 – Molntjänster Allmänna-bestämmelser Attachment 2 6 pages Merged with the main document <i>Attached by David från Whitespace (DfW)</i>	Bilaga 4 – Molntjänster-Villkor-Servicenivaer-SLA-bilaga Attachment 3 3 pages Merged with the main document <i>Attached by David från Whitespace (DfW)</i>

Initiator

David från Whitespace (DfW)
Whitespace AB
hello@whitespace.se

Signing parties

Pier Lundmark (PL) Svenska Kommunalarbetareförbundet <i>pier.lundmark@kommunal.se</i> <i>Signed 2023-06-29 13:54:43 CEST (+0200)</i>	David Blomberg (DB) Whitespace AB <i>david.blomberg@whitespace.se</i> <i>Signed 2023-06-29 10:25:14 CEST (+0200)</i>
--	--

This verification was issued by Scrive. Information in italics has been safely verified by Scrive. For more information/evidence about this document see the concealed attachments. Use a PDF-reader such as Adobe Reader that can show concealed attachments to view the attachments. Please observe that if the document is printed, the integrity of such printed copy cannot be verified as per the below and that a basic print-out lacks the contents of the concealed attachments. The digital signature (electronic seal) ensures that the integrity of this document, including the concealed attachments, can be proven mathematically and independently of Scrive. For your convenience Scrive also provides a service that enables you to automatically verify the document's integrity at: <https://scrive.com/verify>



Relevant, GDPR-säker webbanalys med Matomo från Whitespace



Sammanfattning av förslaget

Vi föreslår att ni byter till Whitespaces GDPR-säkra Matomo-tjänst.

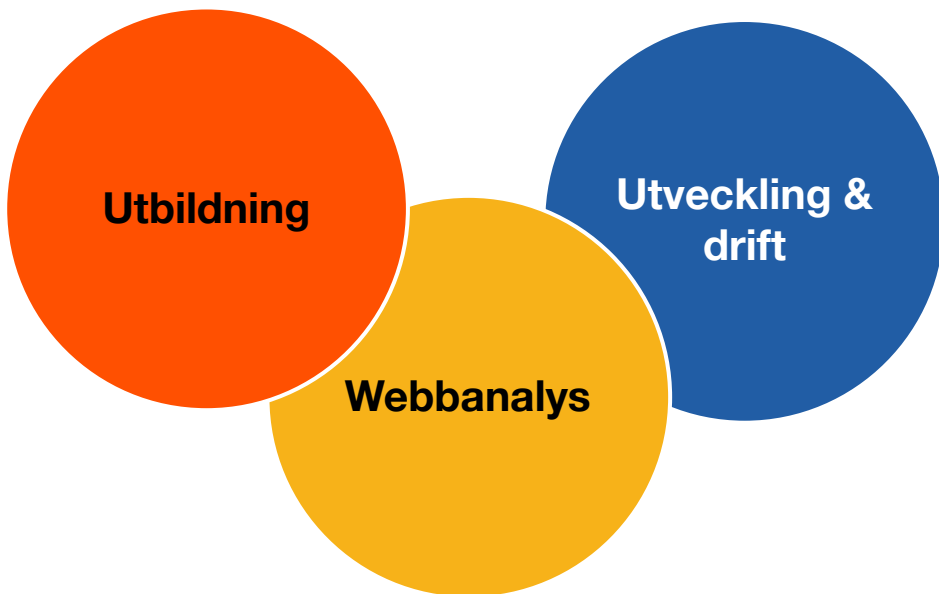
Vi stöttar och stärker er förmåga inom webbanalys, och hjälper er att etablera ett långsiktigt hållbart arbetssätt. Kvartalsvisa avstämningar och tillgång till support och användarstöd från en webbanalytiker ingår i årsavgiften för tjänsten.

Införandeprojektet drivs i två etapper. Den första etappen leder till att ni på kort tid kan komma igång med Matomo, och minimera glappet i datainsamling.

Innehåll

1. Matomo från Whitespace – om Whitespaces Matomo-SaaS
 - a. Om tjänsten
 - b. GDPR
 - c. Priser
2. Införandeprojektet
 - a. Arbetsprocess
 - b. Team och roller
 - c. Estimat och priser
3. Om Whitespace

Whitespace & Matomo



Whitespace arbetar uteslutande med Matomo som plattform för webbanalys.

- Strategiskt stöd, och hjälp att bygga upp organisationens webbanalytiska förmåga.
- Utbildning.
- Stöd kring webbanalys, med fokus på hur upplevelse och kundresa kan förbättras.
- Molndrift av Matomo sedan 2017.



Matomo från Whitespace

Svensk SaaS som
bygger på Matomo

Whitespace är Sveriges ledande leverantör av Matomo-tjänster. Vi erbjuder en populär, svensk Matomo-molntjänst:

- **Helt GDPR-säker webbanalys.** Datalagring i Sverige, hos vår svenska, ISO-certifierade partner.
- **Support och användarstöd på svenska.** Få tillgång till Whitespaces dedikerade Matomo-support.
- **Mer relevanta insikter.** Vi stöttar och stärker er förmåga inom webbanalys. Kvartalsvisa avstämningar och tillgång till användarstöd från en webbanalytiker ingår i tjänsten.
- **Ni är i gott sällskap.** Whitespaces Matomo-tjänst används av fler än 40 verksamheter inklusive Skatteverket, SCB och Region Skåne.
- **En partner för allt kring webbanalys.** Whitespace tar ett helhetsansvar för Matomo-tjänsten. Ni får tillgång till vårt team av Matomo-specialister, webbanalytiker och utbildare.
- **Stöd kring GDPR och compliance** genom Marcus Österberg, som driver Webperf.se

Om molntjänsten

- Fullt förenlig med GDPR. All data stannar i Sverige, och ingen överföring av information utanför Sverige sker.
- Mycket hög säkerhet. Infrastrukturen finns hos Whitespaces partner Glesys, som är ISO-certifierade inom informationssäkerhet (**ISO 27001**).
- Möjlig att använda på webbplatser, intranät, inloggade tjänster och i appar.
- 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.
- Ni äger er data.
- Möjlighet att ta hjälp av Whitespaces webbanalysteam.

Årsavgift

Årsavgiften baseras på det totala antalet träffar (sidvisningar och händelser) under 12 månader. I årsavgiften ingår allt som rör driften av Matomo-tjänsten

- Backup av data.
- Uppdateringar
- Support och användarstöd. Fri tillgång till Whitespaces Matomo-support för två användare.
- Obegränsat antal Matomo-användare.
- Kvartalsvisa avstämningar med tips och rekommendationer för att maxa nyttan av analysverktyget.



Pris

Priset avser tjänsten “Matomo från Whitespace”, som drivs i Whitespaces multi-tenant miljö.

- Pris per 12 månader är 80 000 SEK. Priset gäller för upp till 20 miljoner träffar per år (“Basvolym”).
- Tjänsten löper årsvis.
- Pris per timme är 1 400 SEK.
- Samtliga priser är exklusive moms.

Pris för Matomo-tjänsten

	Årsavgift	Kommentar
Matomo från Whitespace inklusive 20 miljoner träffar	80 000 SEK	Drivs i Whitespaces multi-tenantmiljö
Matomo Premium Bundle	Ingår	
5 000 000 extra träffar	10 000 SEK	Tjänsten är tillgänglig för upp till 150 miljoner träffar om året.
Matomo-användare	Ingår	Ett op begränsat antal Matomo-användare ingår
Extra supportanvändare	7 500 SEK	Användare utöver de två som ingår i årsavgiften.



Kompletterande prisinformation

- Årsavgiften faktureras årsvis i förskott.
- Träffar utöver Basvolymen debiteras årsvis i efterskott.
- Matomo-tjänsten löper årsvis fram tills dess att uppsägning av tjänsten sker. Uppsägning ska ske senast 45 dagar före innevarande avtalsperiods slut.
- Efter första året kan Whitespace justera priset för Matomo-tjänsten enligt SCBs Konsumentprisindex (KPI).



Införandeprojektet



Det här är de moment som ingår i införandeprojektet.

Arbetsprocessen

Processen för att starta
upp Matomo-baserad
webbanalys

- Planering
 - Användning/scope
 - Datainsamling och spårning - spårningsplan
 - Visualisering och analys
 - Migrering av data
- Etablering av Matomo-tjänsten
 - Migrering av data
- Implementering av spårning
 - Matomo Tag Manager, med fokus på förvaltningsbarhet
- Rapporter och visualisering
 - Konfiguration av eventuell extern dashboard
- Utbildning
- Lansering
- Uppföljning av lansering
 - Uppföljande utbildning
 - Validera datainsamling

Implementering i två steg

Minimera glapp i
datainsamling

Första steget leder fram till en grundläggande implementering av Matomo på webbplats och Mina sidor.

1. Uppstartsmöte
2. Etablering av Matomo-tjänsten.
3. Implementering av grundläggande spårning för webbplats och Mina sidor.
4. Import av data från Google Analytics.
5. Kvalitetssäkring av grundläggande spårning.
6. Kommunal får tillgång till Matomo-tjänsten.

Steg två leder fram till en fullständig implementering av Matomo.

- Utbildningstillfälle 1 (45 minuter).
- Granskning och kvalitetssäkring av mätplan med avseende på GDPR.
- Konfiguration av utökad spårning enligt mätplan, samt stöd kring app-spårning.
- Utbildningstillfälle 2 (2 timmar).

Team

Whitespace-teamet består av följande roller

- **Projektledare** och primär kontaktperson
- **Webbanalytiker och utbildare** – Niklas Ternstedt eller Marcus Österberg
- **Matomo-specialist**, som ansvarar för konfiguration av Matomo Tag Manager och stöttar era webb- och apputvecklare – Niklas Ternstedt

Vilka konsulter som ingår i teamet kan förändras.

Niklas Ternstedt är webbanalytiker och Matomo-supportledare på Whitespace. Han har jobbat med Matomo sedan 2018. Han har tidigare arbetat på Västra Götalandsregionen och Vekst.

Marcus Österberg är strateg och webbanalytiker. Han har jobbat med Matomo i 10 år – bland annat som produktägare på Västra Götalandsregionen.

Aktivitet	Ansvarig	Estimat eller pris
Uppstartsmöte för planering av migreringsprojekt	Whitespace	Ingår i årsavgiften
Etablering av Matomo-tjänsten	Whitespace	Ingår i årsavgiften
Installation av spårkod på webbplats och Mina sidor.	Kommunal	
Implementering av Matomo-SDK för <i>Kommunal nära dig</i>	Kommunal	
Konfiguration av grundläggande spårning med Matomo Tag Manager för webbplats och Mina sidor	Whitespace	ca 20 timmar
Import av data från Google Analytics	Whitespace	ca 4 timmar
Granskning och kvalitetssäkring av mätplan med avseende på GDPR	Whitespace	Ingår i implementering av mätplan
Konfiguration av utökad spårning av webbaserade tjänster enligt mätplan, samt stöd kring app-spårning.	Whitespace	30 timmar
Utbildningstillfälle #1 (45 minuter) och #2 (2 timmar)	Whitespace	15 000 SEK
Löpande projektledning, avstämningar och kommunikation	Whitespace	20-30% av övriga timmar.

Om Whitespace

Whitespace har två verksamhetsområden.

Digital utveckling

Whitespace hjälper verksamheter att utveckla och driva webbplatser och digitala tjänster. Hos oss finns UX-designers, webbanalytiker och utvecklare. Men också roller som du inte brukar hitta i ett byråteam: verksamhetsutvecklare, specialister på säkerhet, devops och GDPR. Fackförbundet ST,

Relevant, GDPR-säker webbanalys

Whitespace är en helhetsleverantör inom Matomo-baserad webbanalys. Skatteverket, SL, SCB, Uppsala kommun och fler än 40 andra använder Whitespaces svenska Matomo-SaaS.

Företaget har 19 medarbetare och har varit lösamma sedan start.

Kontakt

David Blomberg

070-4816072

david.blomberg@whitespace.se



Molntjänster

Allmänna bestämmelser



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

Dessa allmänna bestämmelser utgör en bilaga till av parterna träffat avtal. Om det i Avtalet förekommer motstridiga uppgifter har de av parterna upprättade delarna av Avtalet företrädare 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 upphovs rätt 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 immaterialrättsligt 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 Tilläggstjänstens 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 timsättning, 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 utställandedatum.
- 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 merkostnader 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.

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 begår 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 sekretesskyldighet 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 leverantören behandlar personuppgifter för kundens räkning inom ramen för Tjänsten ska "Särskilda bestämmelser vid behandling av personuppgifter i samband med Molntjänster" utgivna av TechSverige 2017 gälla för behandlingen av personuppgifter, om annat inte överenskommits mellan parterna. Parterna ska också upprätta en specifikation över behandlingen av personuppgifter. Specifikationen över behandlingen av personuppgifter ska bland annat ange föremålet för behandlingen, behandlingens varaktighet, art och ändamål, typen av personuppgifter och kategorier av registrerade.

14.2. Kunden är personuppgiftsansvarig och leverantören är personuppgiftsbiträde vid behandlingen av personuppgifter inom ramen för Tjänsten.

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 med givande 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 företagshemlighet eller uppgift som enligt lag omfattas av sekretesskyldighet. Som affärs- eller företagshemlighet 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 uppdraget 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, 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 skyndsamhet 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 i 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:

- a) omständigheter som kunden ansvarar för enligt Avtalet,
- b) omständighet utanför leverantörens ansvarsområde för Tjänsten, eller
- c) virus eller annat angrepp på säkerheten under förutsättning 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 TechSveriges 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, ställt 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, eller
 - 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.



Molntjänster

Villkor Servicenivåer SLA-bilaga



TechSverige

Denna SLA-bilaga är avsedd att tillämpas tillsammans med TechSveriges Allmänna bestämmelser Molntjänster.

SLA-bilagan utgör bilaga till av parterna träffat avtal.

Om det förekommer motstridiga uppgifter mellan avtalet i övrigt och denna SLA-bilaga har det av parterna upp-rättade delarna av Avtalet inklusive övriga bilagor företrädde framför denna SLA-bilaga.

En förutsättning för användningen av denna SLA-bilaga är att en avtalad Tillgänglighet har överenskommits i punkt 2.1 respektive tillämpligt prisavdrag vid bristande uppfyllelse därav har överenskommits i punkt

8.1 nedan eller på annat ställe i Avtalet. Om Tjänsten Kundsupport (Helpdesk) ingår bland de avtalade Tjänsterna förutsätts att den avtalade servicenivån har överenskommits i punkt 3 nedan eller på annat ställe i Avtalet. I annat fall blir denna SLA-bilaga inte tillämplig på den Tjänsten.

1. Definitioner

1.1. Avbrottsid

Den tid inom Avtalad Servicetid som Tillgänglighet inte uppfylls med avdrag för tid för Tillåtna Avbrott. Avbrottsid räknas från den tidpunkt bristen i Tillgänglighet rapporterats enligt punkt 5 till dess Tjänsten är Tillgängligt. Vid fastställande av Tillgänglighet enligt formeln i punkt 1.5 nedan ska i Avbrottsid inte räknas tid för sådana avbrott som leverantören inte ansvarar för enligt punkt 4.

1.2. Avtalad Servicetid

Den tid då de Avtalade servicenivåerna mäts. I avsaknad av angiven tid i avtalet i övrigt är Avtalad Servicetid helgfri dag måndag till fredag 8.00-17.00.

1.3. Tjänsten

Med Tjänsten avses i denna SLA-bilaga Tjänsten enligt allmänna bestämmelser Cloud Computing som berörs av ett avbrott.

1.4. Tillåtna avbrott

Avbrott på grund av följande omständigheter är Tillåtna Avbrott:

- planerad service och underhåll som kunden aviseras om i förväg, eller
- annat avbrott på begäran av kund eller med kundens godkännande.

Antal Tillåtna Avbrott avseende punkten a) ska, om annat inte överenskommits, inte överstiga ett tillfälle per månad.

1.5. Tillgänglighet

Tillgänglighet till Tjänsten innebär att Tjänsten är tillgänglig vid aktuell mätpunkt.

Tillgänglighet beräknas enligt följande formel:

$$AS - TB - AB$$

$$\text{Tillgänglighet (\%)} = \frac{\text{AS} - \text{TB} - \text{AB}}{\text{AS}} \times 100$$

$$AS - TB$$

AS = Avtalad Servicetid TB = Tillåtna avbrott i tid

AB = Avbrottsid (i Avbrottsid inräknas inte tid för avbrott som leverantören inte ansvarar för enligt punkt 4)

Ett exempel på tillämpningen av formeln framgår nedan¹

1.6. Övriga definitioner

Övriga ord med stor begynnelsebokstav i denna SLA ska ha den

betydelse som anges i TechSveriges allmänna bestämmelser Molntjänster.

2. Avtalad Tillgänglighet

Avtalad Tillgänglighet för Tjänsten mätt per kalendermånad är

99,5%

3. Avtalad servicenivå för Kundsupport

Om Kundsupport (Helpdesk) ingår bland de avtalade Tjänsterna är svarsfrekvensen inom angivna svarstiden för mottagna samtal från tillåtna användare under Avtalad Servicetid mätt per kalendermånad följande:

Svarsfrekvens	%	Inom	(tid)
---------------	---	------	-------

Har överenskommen eller förutsatt volym ändrats i icke oväsentlig grad (mer än 10 %) äger leverantören rätt till jämkning av ovan avtalade servicenivå.

4. Avbrott leverantören inte svarar för

Leverantören ansvarar inte för ett avbrott eller annan bristande uppfyllelse av avtalade servicenivå, om leverantören kan visa att detta har orsakats av någon av nedanstående omständigheter och under förutsättning att sådan omständighet inte är direkt hänförlig till leverantören:

- fel i Kundens Programvara,
- omständighet utanför leverantörens ansvarsområde för Tjänsten som exempelvis brist i kommunikation eller andra produkter eller tjänster från tredje man som leverantören inte uttryckligen tagit ansvar för,
- annan omständighet som kunden svarar för enligt avtalet,
- virus eller annat angrepp på säkerheten under förutsättning att leverantören vidtagit skyddsåtgärder enligt avtalade krav eller om sådana saknas vidtagit skyddsåtgärder som om nämns som force majeure eller motsvarande ansvarsbegränsning i Avtalet eller av att kunden begränsats åtkomst till Tjänsten med stöd av punkt 8 i allmänna bestämmelser – Molntjänster.

5. Rapportering av avbrott

- 5.1. Ett avbrott är rapporterat när det först har registrerats i det av leverantören nyttjade felhanteringssystemet. Registrering av avbrott kan ske genom automatiskt larm, kundens felanmälan enligt punkt 5.2 eller efter leverantörens upptäckt.

¹ Avtalad Servicetid (AS) är för månaden 20 vardagar x 9 timmar = 180 timmar, Tillåtna Avbrott i tid (TB) är 4 timmar
Avbrottsid = avbrott är 3 timmar varav den tid som leverantören inte ansvarar för enligt p.4 är en timme. AB blir då 2 timmar Tillgänglighet enligt formeln är:

$$\frac{180 - 4 - 2}{180} = 98,86\%$$

- 5.2. Kunden ansvarar för att felanmälan sker enligt överenskomna kontaktvägar. Felanmälan ska bland annat innehålla en relevant felbeskrivning och kontaktuppgifter till berörda användare.

6. Mätning

- 6.1. Om annat inte överenskommits är leverantören ansvarig för att bekosta och implementera verktyg som kan mäta de avtalade servicenivåerna.
- 6.2. Mätpunkten för servicenivån Tillgänglighet är Anslutningspunkten.

7. Uppföljning

- 7.1. Leverantören ska inom 15 dagar efter utgången av varje kalendermånad eller annan avtalad mätperiod tillställa kunden en redovisning av gjorda mätningar av avtalade servicenivåer.
- 7.2. Parterna ska en gång per månad genomföra ett uppföljningsmöte där föregående månads avtalade servicenivåer följs upp. Om mötet utvisar att leverantören inte uppfyller avtalade servicenivåer ska leverantören redovisa förslag till åtgärder och en plan för genomförande.
- 7.3. Den av kunden utsedde kontaktpersonen ska vara mottagare av redovisning enligt 7.1, om annat inte anges i Avtalet i övrigt.
- 7.4. Parterna kan överenskomma om en särskild plan som beskriver hur avvikelse och störningar ska rapporteras mellan parterna.

8. Prisavdrag vid bristande uppfyllelse av avtalad servicenivå

- 8.1. Understiger Tillgängligheten avtalad nivå för Tillgänglighet för Tjänsten har kunden rätt till prisavdrag med nedan eller i annan bilaga angiven procent av månatliga avgiften för Tjänsten:

Procentenhet eller del därav understigande avtalad nivå	Procentsats prisavdrag
0,5	5%

Förklaring:

Varje procentenhet eller del därav understigande avtalad nivå = x procents avdrag

- 8.2. Maximalt prisavdrag per månad vid bristande Tillgänglighet som kan utgå till kunden är 10 % av månadsavgiften för Tjänsten.
- 8.3. Understiger servicenivån för Kundsupport avtalad servicenivå enligt punkt 3 utgår prisavdrag med nedan eller i annan bilaga angiven procent av den månatliga avgiften för Kundsupport:

procent

I avsaknad av uppgifter i tabellen ovan eller övrigt i avtalet ska prisavdrag utgå av den månatliga avgiften för Kundsupport med 5 %.

- 8.4. Innebär ett fel att kunden kan bli berättigad till prisavdrag för bristande uppfyllelse av olika servicenivåer på grund av en och samma händelse ska endast ett prisavdrag utgå till följd av denna händelse.
- 8.5. Om flera avtalade servicenivåer ger kunden rätt att ställa anspråk på prisavdrag är maximalt prisavdrag per månad som kan utgå till kunden 15 % av sammanlagda avgifter för månaden ifråga.
- 8.6. Kunden förlorar sin rätt att framställa anspråk på prisavdrag, om sådant anspråk inte framställts senast vid utgången av kalendermånaden som följer efter den månad rapport lämnats enligt punkt 7.1.
- 8.7. Leverantören ansvarar vid bristande uppfyllelse av de avtalade servicenivåerna enbart enligt villkoren i denna bilaga. Därutöver har kunden ingen rätt till skadestånd eller annan ersättning på grund av bristande uppfyllelse av de avtalade servicenivåerna, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger.