

Välfärdsteknik och tjänster

Allmänna bestämmelser



Dessa allmänna bestämmelser är avsedda att tillämpas på avtal där parterna ingår avtal om Leverantörens löpande tillhandahållande av välfärdstjänster, i förekommande fall baserade på införd välfärdsteknik.

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.

1. Definitioner

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

Avtalet

Det mellan parterna träffade avtalet med bilagor.

Avtalad Startdag

Den dag då överenskomna delar av Tjänsten ska vara tillgängliga för Kunden enligt Avtalet.

Faktisk Startdag

Den dag som överenskomna delar av Tjänsten är tillgängliga för Kunden.

Fel

Avvikelse från funktioner och andra krav som anges i Specifikationen.

Försening

Om Faktisk Startdag inträffar efter Avtalad Startdag.

Införandet

Det förberedande arbete som Parterna har kommit överens om ska utföras i syfte att möjliggöra för Leverantören att tillhandahålla Tjänsten från Avtalad Startdag.

Kundens Data

Den data eller annan information som Kunden ställer till Leverantörens förfogande för Tjänsten samt resultatet av Leverantörens behandling av data.

Kundens Programvara

Programvara som ägs av Kunden eller som Kunden har rätt att nyttja enligt avtal med tredje part.

Kundens Utrustning

Utrustning som ägs, hyrs eller leasas av Kunden.

Leverantörens Programvara

Programvara som ägs av Leverantören eller som Leverantören har rätt att nyttja enligt avtal med tredje part.

Leverantörens Utrustning

Utrustning som ägs, hyrs eller leasas av Leverantören.

Specifikationen

Den skriftliga specifikation över innehållet i Tjänsten som finns i Avtalet samt senare skriftligen överenskomna förändringar därav.

Tilläggstjänster

De eventuella andra tjänster som Leverantören tillhandahåller till Kunden och som inte omfattas av Specifikationen.

Tjänsten

Den tjänst som specificeras i Avtalet eller i tillägg till Avtalet samt senare överenskomna förändringar därav.

Tredjepartsleverantör

Sådan tredje part som särskilt angivits vara Tredjepartsleverantör i Avtalet.

Tredjepartsprodukt

Produkt eller programvara som ägs av tredje part och som särskilt angivits utgöra Tredjepartsprodukt i Avtalet.

Årsersättningen

Med Årsersättningen avses den sammanlagda avtalade ersättningen för Kundens årliga nyttjande av Tjänsten.

2. Införandet av Tjänsten

- 2.1. I syfte att möjliggöra för Parterna att genomföra Införandet så

tidseffektivt som möjligt och med minsta möjliga avbrott för Kunden ska Leverantören upprätta en aktivitetsplan för Införandet. Kunden ska i skäligen utsträckning delta i arbetet med upprättandet av aktivitetsplanen på Leverantörens begäran. I aktivitetsplanen ska framgå information om bl.a. genomförandet av nödvändig förprojektering, lista över nödvändig hårdvara och mjukvara samt ansvarsfördelning avseende sådan hårdvara och mjukvara mellan Parterna, utförande av tester och/eller provperioder, exportering av data samt tidplan för Införandet och Avtalad Startdag för Tjänsten.

- 2.2. För det fall det inte har upprättats en aktivitetsplan för Införandet ska Leverantören i god tid lämna anvisningar till Kunden angående erforderliga förberedelser som Kunden är skyldig att göra inför Införandet.

- 2.3. Parterna ska lämna varandra information om gjorda förberedelser och annat av betydelse för Införandet.

3. Leverantörens åtaganden

- 3.1. Leverantören ska från Avtalad Startdag tillhandahålla Tjänsten enligt villkoren i Avtalet och uppfylla samtliga övriga tillämpliga krav och åtaganden. Tjänstens innehåll framgår av Specifikationen.

- 3.2. Leverantören ska utföra sina åtaganden med för ändamålet lämpliga, kvalificerade och kompetenta medarbetare. Åtagandena ska utföras på ett fackmannamässigt sätt. Om annat inte framgår av Avtalet ska Tjänsten utföras enligt de metoder och standarder som Leverantören normalt tillämpar.

- 3.3. Leverantören får anlita underleverantör för Införandet, fullgörande av Tjänsten och sina andra åtaganden enligt Avtalet. Om inte annat uttryckligen anges ansvarar Leverantören för underleverantörs arbete som om arbetet utförts av Leverantören själv.

4. Kundens åtaganden

- 4.1. För att Leverantören ska kunna utföra sina åtaganden enligt Avtalet ska Kunden ansvara för följande.

- a) Kunden ska lämna Leverantören tillgång till de lokaler, utrustning, programvara och dokumentation hos Kunden som är erforderliga för utförande av Leverantörens åtaganden.

- b) Kunden ska lämna nödvändiga uppgifter för Leverantörens arbete vid Införandet, granska handlingar och meddela beslut samt i övrigt fortlöpande lämna de upplysningar som är nödvändiga för att Leverantören ska kunna genomföra sina åtaganden enligt Avtalet.

- c) Kunden ska lämna korrekta och erforderliga uppgifter om förhållanden och förutsättningar hos Kunden.

- d) Kunden ska i god tid informera Leverantören om vilka individer hos Kunden som ska delta i eventuell överenskommen utbildning som ska utföras av Leverantören.

- e) Kunden ska ansvara för fel eller brist i Kundens Utrustning eller Kundens Programvara, såvida inte sådant fel eller brist omfattas av Leverantörens ansvar enligt Avtalet.

- f) Kunden ska utföra sina åtaganden med för ändamålet kvalificerade och kompetenta medarbetare samt tillräckliga resurser och i övrigt utföra de åtaganden som anges i Avtalet.

- g) Om annat inte framgår av Avtalet ska Kunden ansvara för kontroll och behörighetsadministration av alla användare av Kundens Programvara och Kundens Data, förutom för de medarbetare hos Leverantören som behöver tillgång till

dessa för Tjänstens utförande.

5. Försening

- 5.1. Finner Part att Försening kommer att inträffa eller att Försening framstår som sannolik, ska detta utan dröjsmål skriftligen meddelas den andra Parten. Därvid ska anges orsaken till Förseningen samt såvitt möjligt den tidpunkt då leverans eller mottagande av Tjänsten beräknas kunna ske. Underlåter Part att inom skälig tid lämna sådant meddelande har den andra Parten rätt till ersättning för den skada som kunde ha undvikits om meddelandet lämnats i tid.
- 5.2. Om Försening beror på Leverantören eller något förhållande på Leverantörens sida har Kunden rätt att erhålla vite. Vite ska utgå med 1 % av hela Årsersättningen per påbörjad förseningsvecka. Vitet ska dock utgå med sammanlagt högst 10 % av hela Årsersättningen. Har sådan Försening varat i mer än 10 veckor, får Kunden genom skriftligt meddelande till Leverantören häva Avtalet. Häver Kunden Avtalet har Kunden rätt till skadestånd i den utsträckning skadan inte täcks av ersättningen enligt denna punkt 5.2, med den begränsning som anges i punkt 14.
- 5.3. Leverantören har rätt till skälig tidsförlängning avseende Införandet om Leverantören försenas till följd av omständighet som Kunden svarar för, eller sådan omständighet som anges i punkterna 5.5 och/eller 14.1.
- 5.4. Om Försening beror på Kunden eller något förhållande på Kundens sida får Leverantören flytta fram Införandet och Avtalad Startdag till en med hänsyn till omständigheterna motiverad tidpunkt. Kunden ska därvid ersätta Leverantören för dennes direkta kostnader och förluster till följd av sådan Försening. Om sådan Försening pågår mer än sammanlagt 10 veckor får Leverantören genom skriftligt meddelande enligt punkt 21 till Kunden häva Avtalet i sin helhet.
- 5.5. Det som anges i punkt 5.2 ovan är inte tillämpligt i den utsträckning Förseningen beror på leverans från Tredjepartsleverantör. I sådant fall ska Leverantören dock vara skyldig att vidta skäliga åtgärder för att försöka begränsa Förseningen.

6. Samarbetsförhållanden

- 6.1. Parterna ska samarbeta och samråda vid Införandet och 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 Införandet och Tjänstens genomförande. Andra kontaktytor och samarbetsorgan och dess sammansättning och arbetsuppgifter ska framgå av Avtalet.

7. Ändringar av Tjänsten

- 7.1. Om Kunden önskar ändra Tjänstens karaktär eller omfattning eller annat förhållande som påverkar Tjänstens utförande ska Kunden skriftligen framställa detta önskemål till Leverantören. Leverantören ska inom rimlig tid från mottagande av begäran om ändring ge skriftligt besked om ändringen är accepterad samt vilka villkor, såväl avseende pris, kvalitetspåverkan som annat, som gäller för ändringen. Leverantören får inte motsätta sig Kundens önskemål om tillägg eller ändring om inte Leverantören kan visa sakliga skäl för detta. Överenskommelse om ändringen tillsammans med överenskomna ekonomiska förändringar och andra villkor till följd av ändringen ska vara undertecknad av Parterna.
- 7.2. Om ekonomiska och tekniska hänsyn motiverar det får Leverantören ändra Tjänsten, under förutsättning att sådan förändring inte negativt påverkar Kunden.
- 7.3. Oavsett punkt 7.2 ovan får Leverantören, efter att i god tid ha meddelat Kunden, byta Leverantörens Programvara eller införa nya releaser eller versioner av Leverantörens Programvara, som i installerad form inte längre underhålls av aktuell leverantör. Om annat inte avtalats svarar Leverantören för avgiften för byte eller uppgradering av sådan programvara. Om Leverantören byter ut Leverantörens Programvara eller inför ny release eller

version av Leverantörens Programvara i enlighet med denna punkt 7.3 ansvarar Kunden för nödvändiga förändringar i Kundens Programvara till följd av detta.

8. Ersättning

8.1. Arvode

För Leverantörens utförande av Införandet och leverans av Tjänsten ska Kunden betala den ersättning som framgår av Avtalet. För eventuella Tilläggstjänster ska Kunden betala ersättning enligt Leverantörens vid varje tidpunkt gällande prislista.

Har överenskommelse träffats om timersättning sker debitering enligt löpande räkning med avtalade timarvoden.

Samtliga avgifter är exklusive moms och andra efter Avtalets träffande fastställda tillkommande skatter och avgifter.

Om annat inte framkommer av Avtalet ska fasta avgifter faktureras periodvis i förskott. Vid fakturering av Tilläggstjänster eller annan ersättning enligt Avtalet har Leverantören rätt att fakturera månadsvis i efterskott.

8.2. Dröjsmål vid betalning

Betalning ska ske senast 30 dagar efter fakturans utställandedatum. 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, förutsatt att annat inte följer av tillämplig lag, 30 dagar efter skriftlig anmodan om detta till Kunden avbryta fortsatt tillhandahållande av Införandet eller Tjänst till dess Kunden betalt utestående förfallna belopp.

8.3. Avgiftsändring

Leverantören får en gång per år fr.o.m. nytt kalenderår ändra avtalade avgifter/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), varvid det av SCB senaste publicerade preliminära indextalet på avtalsdagen (bastalet) ska jämföras med det av SCB senaste publicerade preliminära indextalet den dagen leverantören meddelar de ändrade avgifterna/timarvoden (ändringstalet). De nya avgifterna/timarvodena beräknas enligt följande: ändringstalet dividerat med bastalet multiplicerat med ursprungligen avtalade avgifter/timarvoden.

Om Tredjepartsleverantör ändrar avgifter för tjänster eller produkter gentemot Leverantören, t.ex. licensavgifter för Tredjepartsprodukter, har Leverantören rätt att i motsvarande mån ändra avtalade avgifter gentemot Kunden. Sådan ändring ska börja gälla 3 månader efter det att Leverantören meddelat Kunden detta.

8.4. Resekostnader

Om inte annat avtalats mellan Parterna har Leverantören, i den utsträckning Införandet och/eller Tjänsten utförs utanför Leverantörens i Avtalet angivna stationeringsort, rätt till ersättning för traktamentskostnader och resekostnader avseende resa med egen bil enligt Leverantörens gällande prislista. Leverantören har då även rätt till ersättning för logikostnader och resekostnader avseende resa med annat färdmedel än egen bil för uppkomna kostnader.

8.5. Annan ersättning

Om Leverantören förorsakats merarbete eller merkostnader på grund av omständighet som Kunden ansvarar för enligt Avtalet ska Kunden ersätta Leverantören för sådant merarbete och/eller merkostnader enligt avtalat timarvode, eller i avsaknad därav, enligt Leverantörens vid tillfället gällande prislista.

9. Immateriella rättigheter

- 9.1. I förhållandet mellan Kund och Leverantör har Kunden samtliga rättigheter till Kundens Data och till Kundens Programvara.

Leverantören har rätt att använda Kundens Data och Kundens Programvara enbart i den utsträckning som är nödvändig för att Leverantören ska kunna uppfylla sina åtaganden enligt Avtalet.

- 9.2. Kunden ansvarar för, och ska hålla Leverantören skadeslös för, att Kundens Data och Kundens Programvara som hanteras inom Tjänsten inte gör intrång i tredje parts rätt eller på annat sätt står i strid med gällande lagstiftning.
- 9.3. Kunden ansvarar för att erforderliga avtal finns för Kundens Programvara för leverantörens nyttjande inom ramen för utförandet av Införandet och Tjänsten.
- 9.4. Leverantören och/eller Leverantörens licensgivare har samtliga rättigheter inklusive immateriella rättigheter till Införandet, Tjänsten samt däri ingående programvaror. Leverantören ansvarar för att erforderliga avtal finns för Leverantörens Programvara för Kundens nyttjande av Införandet och Tjänsten.
- 9.5. Kunden får endast nyttja Tredjepartsprodukt enligt de licensvillkor utgivna av Tredjepartsleverantör som Leverantören har hänvisat till. Leverantören ansvarar avseende Tredjepartsprodukt för immaterialrättsligt intrång enbart för att omgående anmäla intrånget till Tredjepartsleverantören. Leverantören ska även installera av Tredjepartsleverantören eventuellt erhållen lösning, om detta kan ske utan att påverka Tjänsten negativt. Därutöver har Leverantören inget ansvar för intrång av Tredjepartsprodukt. Om intrång slutgiltigt befinns föreligga eller om det enligt Leverantörens bedömning är troligt att sådant intrång föreligger och Tredjepartsleverantören inte vidtar erforderliga åtgärder får Leverantören säga upp Avtalet till upphörande med 3 månaders uppsägningstid.

10. Intrång i immateriell rättighet

- 10.1. Leverantören ansvarar för att Kundens nyttjande av Tjänsten inte kränker annans upphovs-, patent- eller annan immateriell rättighet. Om intrånget avser nyttjande av programvara som inte är Tredjepartsprodukt ansvarar Leverantören enligt denna punkt 10 enbart vid Kundens nyttjande av programvaran i Sverige eller annat skriftligt överenskommet land. Leverantören åtar sig att på egen bekostnad försvara Kunden om krav riktas eller talan förs mot denne för intrång i tredje parts 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 att Kunden nyttjat Tjänsten i enlighet med Leverantörens skriftliga instruktioner, att Leverantören inom skälig tid skriftligen underrättas av Kunden om framförda anspråk eller väckt talan och att Leverantören ensam får bestämma över försvaret mot sådan talan samt föra förhandlingar om uppgörelse eller förlikning.
- 10.2. Där tredje part gör gällande att Kundens nyttjande av Tjänsten gör intrång i tredje parts 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. Om intrånget avser programvara som inte är Tredjepartsprodukt ska Leverantören ändra den så att inte intrång föreligger, eller säga upp Avtalet till upphörande 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 Tredjepartsprodukt gäller istället vad som anges i punkt 9.5 ovan. Utöver vad som anges i denna punkt 10 har Leverantören inget ansvar gentemot Kunden till följd av intrång i tredje parts immateriella rättigheter.

11. Avtalsperiod

- 11.1. Avtalet gäller från det att Parterna undertecknat Avtalet. Avtalsperiod, förlängningsperiod och uppsägningstid anges i Avtalet. Avtalsperioden ska räknas från Faktisk Startdag. Om annat inte avtalas har vardera Parten rätt att säga upp Avtalet senast 3 månader före utgången av gällande avtalsperiod. Om Avtalet inte sägs upp förlängs det varje gång med avtalad förlängningsperiod. Om någon avtals- eller förlängningsperiod

inte överenskommit gäller Avtalet tills vidare med 90 dagars ömsesidig uppsägningstid. Avtalet upphör vid kalendermånadsskiftet som inträffar närmast efter uppsägningstidens utgång.

- 11.2. Uppsägning av Avtalet ska alltid ske skriftligen.

12. Förtida upphörande

- 12.1. Vardera Parten har rätt att säga upp Avtalet till upphörande om den andra Parten:
 - a) väsentligen bryter mot sina åtaganden enligt Avtalet och inte inom 30 dagar efter skriftlig anmodan, ställd till den andra Parten med hänvisning till denna punkt, vidtagit rättelse, eller
 - b) har försatts i konkurs, inleder ackordsförhandlingar, är föremål för företagsrekonstruktion eller annars är på obestånd.
- 12.2. Den uppsägande Parten har rätt att säga upp Avtalet till i uppsägningen angiven tidpunkt, dock senast till upphörande 6 månader från uppsägningen.
- 12.3. Vid Försening av Införande gäller istället enbart det som anges under punkt 5 ovan.

13. Ansvar för Fel

- 13.1. Leverantören är skyldig att enligt bestämmelserna nedan på egen bekostnad och med den skyndsamhet som omständigheterna kräver avhjälpa Fel. För det fall som Parterna har överenskommit om specifika inställelsetider ska Leverantören uppfylla sådana inställelsetider.
- 13.2. Vid avhjälpande av Fel hos Kunden ska berörda delar av utrustning som levereras inom ramen för Tjänsten finnas tillgängliga för Leverantören under erforderlig tid. På Leverantörens begäran ska representant från Kunden närvara under Leverantörens arbete med avhjälpandet.
- 13.3. Leverantörens ansvar omfattar inte Fel som är utan betydelse för Tjänstens avsedda användning och som inte innebär olägenhet för Kunden.
- 13.4. Leverantörens ansvar omfattar inte Fel eller bristande uppfyllelse av avtalade servicenivåer som är orsakade av:
 - a) omständigheter som Kunden ansvarar för enligt Avtalet;
 - b) omständigheter utanför Leverantörens ansvarsområde för Införandet eller Tjänsten enligt Avtalet;
 - c) leverans från Tredjepartsleverantör;
 - d) Fel orsakade genom Kundens användning av Tjänsten med annan än av Leverantören godkänd utrustning, programvara eller tillbehör;
 - e) Fel orsakade genom av Kunden företagna ändringar eller ingrepp i Tjänsten som skett utan Leverantörens samtycke eller genom Kundens försummelse; eller
 - f) Fel orsakade av virus eller andra utifrån kommande angrepp, såvida inte det introducerats av Leverantören genom dennes försummelse, eller fel orsakade av tredje part på annat sätt eller genom andra omständigheter utom Leverantörens kontroll såsom fel i utrustning, tillbehör eller programvara som inte ingår i Tjänsten.
- 13.5. Om Kunden till följd av Felet inte kunnat nyttja Tjänsten i väsentliga avseenden har Kunden rätt att för perioden från anmälan av Felet till dess Felet är åtgärdat erhålla en skälig nedsättning av avgiften för Tjänsten. Uppstår Felet på grund av Leverantörens försummelse är Leverantören skadeståndsansvarig med den begränsning som framgår av punkt 14.
- 13.6. Har Parterna träffat överenskommelse om avtalade servicenivåer har Kunden istället rätt till prisavdrag eller vite enligt vad som

- anges i villkoren i Avtalet om avtalad servicenivå vid bristande uppfyllelse av de avtalade servicenivåerna. 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.
- 13.7. För att få åberopa ett Fel ska Kunden anmäla Felet till Leverantören inom skäligen tid efter det Kunden har märkt, eller skäligen borde ha märkt, Felet.
- 13.8. Avhjälpande av Fel i Leverantörens Programvara sker genom rättelse, där så är möjligt för Leverantören, eller genom anvisningar till Kunden om kringgående av Felet och som inte kan anses innebära icke oväsentlig olägenhet för Kunden. Kan Leverantören inte uppfylla Specifikationerna genom avhjälpande, ska Leverantören föreslå andra åtgärder inklusive byte mot andra motsvarande produkter/programvaror. Kunden ska acceptera av Leverantören föreslagna åtgärder om Tjänsten därigenom uppfyller Specifikationerna och åtgärderna inte innebär olägenhet för Kunden.
- 13.9. I den utsträckning Felet beror på leverans från Tredjepartsleverantör ska Leverantören istället vara skyldig att omgående anmäla Felet till sådan Tredjepartsleverantör samt bevaka att Tredjepartsleverantören uppfyller sina åtaganden avseende avhjälpande av Felet enligt gällande avtal mellan Leverantören och Tredjepartsleverantören.
- 13.10. Har Kunden anmält Fel och det visar sig inte föreligga något Fel som Leverantören ansvarar för ska Kunden ersätta Leverantören för utfört arbete enligt Leverantörens vid varje tid gällande prislista.
- 13.11. Leverantörens ansvar för Fel är, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger, uttömmande reglerat av denna punkt 13.
- 14. Ansvarsbegränsningar**
- 14.1. Om Part förhindras fullgöra sina åtaganden enligt Avtalet på grund av omständigheter som Part inte kunnat råda över, såsom blixtnedslag, arbetskonflikt, eldsvåda, naturkatastrof, ändrade myndighetsbestämmelser, myndighetsingripande, pandemi, epidemi eller liknande utbrott av allvarlig sjukdom mot människor 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 2 månader på grund av här angivna omständigheter, har Part rätt att utan ersättningsskyldighet skriftligen frånträda Avtalet. Vid frånträde av Avtalet med stöd av denna punkt ska punkten 20 vara tillämplig. Vidare ska Kunden ha rätt och på Leverantörens begäran skyldighet att överta sådan utrustning inklusive programvara, liksom leasingavtal, som ingåtts med Kundens medgivande, avseende sådan utrustning, som Leverantören använder enbart för kunden. Priset ska motsvara det högsta av bokfört värde och marknadsvärde vid överlämningspunkten.
- 14.2. Parts skadeståndsansvar är per kalenderår, utom vad som avser sakskador, begränsat till ett sammanlagt belopp om 20 % av Årsersättningen. Part ansvarar inte i något fall för utebliven vinst eller annan indirekt skada. Inte heller omfattar ansvaret den andra Partens eventuella ersättningsskyldighet gentemot tredje part utom i fall som avses i punkterna 9 och 10.
- 14.3. Leverantören ansvarar inte för förlust av data utom vad avser sådan förlust av data som orsakats av Leverantörens församling att utföra avtalade åtaganden om säkerhetskopiering. Ansvarsbegränsningen enligt denna punkt 14.3 gäller inte vid personskada, eller för ersättningsskyldighet som avses i punkt 10, eller om uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger.
- 14.4. Part ska, för att inte förlora sin rätt till skadestånd, framställa krav på skadestånd till den andra Parten senast inom 6 månader från skadetillfället.
- 15. Sekretess**
- 15.1. Vardera Parten förbinder sig att under avtalstiden och 4 år därefter inte obehörigen nyttja och/eller utan den andra Partens medgivande till tredje part lämna ut sådana uppgifter om den andra Partens verksamhet som kan vara att betrakta som affärs- eller företagshemlighet eller uppgift som enligt lag omfattas av sekretessskyldighet. Som affärs- eller företagshemlighet 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, den andra Parten informeras om detta.
- 15.2. Part ska genom sekretessförbindelse med personal eller andra lämpliga åtgärder tillse att sekretess enligt ovan iakttas. Part ansvarar för att även eventuell relevant underleverantör samt dennes anställda undertecknar en sekretessförbindelse av motsvarande innehåll.
- 16. Personuppgifter**
- 16.1. Om Leverantören ska behandla personuppgifter för Kundens räkning inom ramen för Tjänsten i egenskap av personuppgiftsbiträde ska sådan behandling ske i enlighet med av Parterna ingånget personuppgiftsbiträdesavtal.
- 17. Säkerhet**
- 17.1. Leverantören ska vid utförande av Införandet och Tjänsten följa de skriftligt överenskomna säkerhetsföreskrifter som framgår av Avtalet och i övrigt sina interna säkerhetsföreskrifter.
- 17.2. Om Leverantören utför arbete hos Kunden ska Leverantören följa skriftligt överenskomna och av Kunden redovisade säkerhetsföreskrifter. Om Kunden ändrar säkerhetsföreskrifterna efter Avtalets träffande och Leverantörens kostnader för att tillhandahålla Tjänsten ökar ska Kunden kompensera Leverantören för de ökade kostnaderna och, om så är skäligen, ska Leverantören ha rätt till jämkade villkor.
- 17.3. Part ska omgående skriftligen rapportera till andra Parten upptäckta intrång eller försök till intrång i Kundens Programvara, Leverantörens Programvara eller Kundens Data, som skäligen kan vara av betydelse för andra Parten enligt angiven säkerhetsrutin.
- 18. Revision**
- 18.1. Kunden har rätt att själv eller genom annan av Leverantören godkänd tredje part under normal kontorstid granska Leverantörens hantering av Kundens Data i syfte att kontrollera om Leverantören uppfyller överenskomna säkerhetskrav. Sådan kontroll bör normalt kunna ske senast tio arbetsdagar efter det att Kunden skriftligen påkallat detta. Leverantörens kostnader i samband med genomförande av granskningen får debiteras Kunden i den utsträckning detta inte ingår i Tjänsten.
- 19. Affäretiska principer**
- 19.1. Leverantören förbinder sig att i sin verksamhet tillämpa affäretiska principer som står i överensstämmelse med TechSveriges affäretiska grundprinciper.
- 20. Avveckling**
- 20.1. Vid Avtalets upphörande ska kopia av Kundens Data och Kundens Programvaror skyndsamt återlämnas till Kunden eller till den Kunden anvisar och de delar som finns elektroniskt ska, om Kunden så önskar och i skäligen omfattning, överlämnas i elektroniskt skick enligt Kundens instruktioner. Leverantören ska även som Tilläggstjänst i skäligen omfattning, assistera Kunden om Kunden själv ska tillhandahålla motsvarande tjänst som Tjänsten eller om Kunden från annat av Kunden anvisat företag ska erhålla motsvarande tjänst som Tjänsten, för att bidra till att en sådan överföring kan ske med sådant begränsat avbrott som möjligt för Kunden. Leverantörens ska efter överföring av Kundens Data radera eller anonymisera Kundens Data inom

skäligen tid dock senast inom 6 månader. 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.

- 20.2. Vid Avtalets upphörande ska Kunden ha rätt att överta sådan utrustning inklusive programvara, liksom leasingavtal, som ingåtts med Kundens medgivande, avseende sådan utrustning, som Leverantören använder enbart för Kunden till villkor som ska överenskommas. Sådan utrustning som finns i Kundens lokaler och som Kunden inte övertar, ska Kunden returnera till av Leverantören angiven adress. Leverantören har rätt att i stället själv avinstallera och hämta sådan utrustning.

21. Meddelanden

- 21.1. Uppsägning och andra meddelanden ska ske genom bud, rekommenderat brev, eller elektroniskt meddelande till den andra Partens kontaktperson på av den andra Parten angiven adress. Meddelandet ska anses ha kommit till den andra Parten till handa:
- om avlämnat med bud; vid avlämnandet,
 - om avsänt med rekommenderat brev; 5 dagar efter avsändandet för postbefordran, eller
 - om avsänt som elektroniskt meddelande; då det elektroniska meddelandet kommit till mottagarens elektroniska adress.

22. Överlåtelse

- 22.1. Avtalet får inte överlåtas utan den andra Partens skriftliga godkännande. Leverantören får dock utan Kundens medgivande överlåta rätten att ta emot betalning enligt Avtalet.

23 Tillämplig lag, tvist

- 23.1 Svensk lag utan tillämpning av dess lagvalsregler ska tillämpas på Avtalet.
- 23.2 Tvister som uppstår i anledning av Avtalet ska avgöras i allmän domstol.