

Allmänna bestämmelser

IT-Infrastruktur tjänster version 2014

Utgivna av IT&Telekomföretagen 2014¹

Dessa allmänna bestämmelser är avsedda att tillämpas när leverantören löpande utför infrastruktur tjänster, som till exempel drift och arbetsplatstjänster, åt kunden, oavsett var detta sker någonstans.

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.

1. Definitioner

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 Tjänsten ska vara tillgänglig för kunden enligt Avtalet.

Dokumentationen

Dokumentation över Kundens Utrustning och Kundens Programvara som omfattas av Tjänsten enligt Avtalet.

Faktisk startdag

Den dag Tjänsten är tillgänglig för kunden.

Kundens Data

De 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.

Kundens Utrustning

Datorer och annan utrustning som ägs, hyrs eller leasas av kunden.

Leverantörens Programvara

Programvara som ägs av leverantören eller som leverantören har rätt att nyttja enligt avtal.

Leverantörens Utrustning

Datorer och annan utrustning som ägs, hyrs eller leasas av leverantören.

Specifikation

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

Tilläggs tjänster

De eventuella andra tjänster som leverantören tillhandahåller och som inte omfattas av Specifikationen.

Tjänsten/er

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

Övertagande

De aktiviteter som ska genomföras för att Leverantören ska överta ansvaret för aktuell infrastruktur tjänst från kunden eller dennes leverantör.

2. Leverantörens åtagande

2.1 Leverantören ska från respektive Avtalad startdag tillhandahålla avtalade Tjänster enligt villkoren i Avtalet. Tjänsternas innehåll framgår av Specifikationen.

2.2 Leverantören ska aktivt medverka i Övertagandet från kunden eller dennes leverantör i enlighet med punkt 4 nedan. Om Övertagande inte ska ske från kunden eller dennes leverantör utan det är fråga om en nyetablering av Tjänsten, ska punkt 4 i tillämpliga delar gälla.

2.3 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.

2.4 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.

3. Kundens åtagande

3.1 För att leverantören ska kunna utföra sina åtaganden enligt punkt 2 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 uppgifter för leverantörens arbete vid Övertagande/nyetablering av Tjänsten, 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 ansvara för fel eller brist i Kundens Utrustning eller Kundens Programvara, såvida inte leverantören enligt Avtalet ansvarar för felet i sådan utrustning eller programvara.

e) Kunden ska utföra sina åtaganden med för ändamålet kvalificerade och kompetenta medarbetare samt tillräckliga resurser och i övrigt utföra de åtaganden i samband med Tjänsten, som anges i Avtalet.

f) 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.

¹ Allmänna bestämmelser IT-Infrastruktur tjänster är en modernisering av Allmänna bestämmelser IT-Drift version 2008.

4. Övertagande – nyetablering av tjänsten

- 4.1 Leverantören ska upprätta en aktivitetsplan för Övertagandet. Kunden ska delta i detta arbete samt i Övertagandet i skäligen utsträckning på leverantörens begäran. I aktivitetsplanen ska framgå bl.a. genomförandet av nödvändig förprojektering, tester och/eller provperioder samt tidsplan. Vid nyetablering av Tjänsten ska denna punkt 4.1 gälla i tillämpliga delar. Den ersättning som kunden ska erlagga till leverantören för dennes arbete med Övertagandet respektive nyetablering av Tjänsten ska framgå av Avtalet.
- 4.2 I god tid före Avtalad startdag för Tjänsten ska genomgå ske av kundens instruktioner för den tidigare motsvarande tjänsten med kunden och berörd personal enligt vad som anges i aktivitetsplanen. Kunden ska överlämna till leverantören kundens dokumentation av eventuell drift, samt system och programvara som omfattas av Tjänsten och som utgör Kundens Utrustning eller Kundens Programvara eller som leverantören övertagit från kunden. I den utsträckning den överlämnade dokumentationen behöver kompletteras ska, om annat inte framgår av Avtalet, parterna överenskomma om detta och om leverantörens rätt till ersättning i det fall kompletteringsarbetet ska utföras av leverantören. Vid nyetablering av Tjänsten ska kunden överlämna erforderlig dokumentation rörande Kundens Programvara och Kundens Utrustning som omfattas av Tjänsten.
- 4.3 Leverantören har rätt till skäligen tidsförlängning om leverantören försenas beroende på omständighet som kunden svarar för eller sådan omständighet som anges i punkt 18.1 nedan.
- 4.4 Om Faktisk startdag för Tjänsten inträder efter Avtalad startdag med den förlängning som följer av punkt 4.3 inträffar försening. Kunden har vid försening rätt till vite för varje påbörjad förseningsvecka med 0,5 % av den beräknade ersättningen för projektet med Övertagande/nyetablering av Tjänsten, dock sammanlagt högst 10 % av den beräknade ersättningen för projektet med Övertagande/nyetablering av Tjänsten. Därutöver har kunden ingen rätt till skadestånd eller annan ersättning på grund av försening, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger.
- 4.5 Har försening enligt punkt 4.4 varat mer än tre månader, 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 punkt 4.4, dock med den begränsning som anges i punkt 18.2.

5. Övertagande av medarbetare, utrustning, programvara m.m.

- 5.1 Ska leverantören överta verksamhet från kunden ska särskild överenskommelse träffas om detta.

6. Ändring av Tjänsten

- 6.1 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 båda parter.

- 6.2 Om annat inte framgår av Avtalet får leverantören med iakttagande av bestämmelsen om personuppgifter enligt punkt 14.4 efter samråd med kunden på egen bekostnad flytta hela eller delar av Tjänstens utförande till annat land under förutsättning att detta inte negativt påverkar kunden.
- 6.3 Leverantören får om ekonomiska och tekniska hänsyn motiverar det ändra Tjänsten, under förutsättning att sådan förändring inte negativt påverkar kunden.
- 6.4 Oavsett punkt 6.3 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. Kunden har alltid rätt att kräva att få behålla den använda versionen på egen risk och ansvar, varvid leverantören ska ha rätt att jämka överenskomna servicenivåer. Kunden ska då ersätta leverantören för dennes extra kostnader för att behålla den gamla versionen. Om leverantören byter ut Leverantörens Programvara eller inför ny release eller version av Leverantörens Programvara med stöd av föregående stycke ansvarar kunden för nödvändiga förändringar i Kundens Programvara till följd av detta. Om leverantörens krav enligt föregående stycke kan medföra krav på ändring av Kundens Programvara, kan kunden kräva att leverantörens ändring förskjuts upp till 4 månader från det att leverantören lämnat meddelande om bytet.

7. Dokumentation

- 7.1 Leverantören ansvarar för att Dokumentationen hålls aktuell och uppfyller avtalade krav. Vid ändring av Tjänsten, som innebär uppdatering av Dokumentationen, har leverantören rätt till ersättning i det fall överenskommelse om detta träffats enligt punkt 6.1. Dokumentation ska löpande uppdateras så att den är av sådan omfattning och kvalitet att en välrenommerad IT-leverantör utan större olägenhet kan ta över och tillhandahålla motsvarande tjänster som Tjänsten åt kunden. Kunden ska ha rätt att på begäran och utan dröjsmål ta del av Dokumentationen.
- 7.2 Kunden får efter avtalsperioden överlämna Dokumentationen till tredje man. Under avtalsperioden får Dokumentation inte utlämnas till tredje man annat än i samband med överläggning av Tjänsten till annan leverantör. Kunden har dock inte rätt att vare sig under eller efter avtalsperioden utlämna Dokumentationen till tredje man innan leverantören haft möjlighet att ta bort information som är leverantörens affärs- eller företagshemligheter.

Om kunden är myndighet eller bolag, förening eller stiftelse som omfattas av Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) gäller dock att Dokumentationen även får utlämnas när part är skyldig därtill enligt lag. Leverantören ska dock först ha haft möjlighet att påtala vilken information som är leverantörens affärs- eller företagshemligheter innan utlämnande får ske.

8. Samarbetsförhållanden

8.1 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 och Tilläggstjänsts genomförande. Andra kontaktytor och samarbetsorgan och dess sammansättning och arbetsuppgifter ska framgå av Avtalet.

9. Ersättning, avgifter och betalningsvillkor

9.1 Avgifter

För leverantörens utförande av Tjänsten ska kunden från Faktisk startdag för Tjänsten 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. Ersättningen kan justeras i enlighet med de principer som angivits i Avtalet.

Ersättningen är exklusive moms och andra efter Avtalets träffande fastställda tillkommande skatter och avgifter på Tjänster och Tilläggstjänster.

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.

9.2 Resekostnader

Om parterna inte har överenskommit att resekostnader ska ingå i avtalade avgifter, har leverantören vid resa från leverantörens 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.

9.3 Annan ersättning

Om leverantören förorsakats merarbete eller merkostnader på grund av omständighet som kunden ansvarar för, ska kunden ersätta leverantören för sådant merarbete och sådana merkostnader enligt leverantörens vid tillfället gällande prislista.

9.4 Slutkrav

Leverantören ska senast inom 12 månader från att respektive tjänstemånad har 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 9.3, utom vad avser sin rätt att kvitningsvis göra gällande motfordran.

9.5 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.

10. Risken för utrustning, programvara och data

10.1 Kunden bär risken för Kundens Utrustning, Kundens Programvara och Kundens Data och leverantören har ingen skyldighet att ha försäkring för detta.

Leverantören bär risken för Leverantörens Programvara och Leverantörens Utrustning.

11. Immateriella Rättigheter

11. I förhållandet mellan kund och leverantör har kunden samtliga rättigheter till Kundens Data. Leverantören har rätt att använda Kundens Data enbart i den utsträckning som är nödvändig för att leverantören ska kunna uppfylla sina åtaganden enligt Avtalet. Kunden ansvarar för, och ska hålla leverantören skadeslös för, att Kundens Data som hanteras inom Tjänsten inte gör intrång i tredje mans rätt eller på annat sätt står i strid med gällande lagstiftning.

11.2 Kunden ansvarar för att erforderliga avtal finns för Kundens Programvara för leverantörens utförande av Tjänsten.

11.3 Leverantören ansvarar för att erforderliga avtal finns för Leverantörens Programvara för kundens nyttjande av Tjänsten.

12. Intrång i immateriellrätt

12.1 Part ansvarar för att partens programvara inte gör intrång i annans upphavs-, patent- eller annan immateriell rättighet. Part åtar sig att på egen bekostnad försvara motparten om krav riktas eller talan förs mot denne för intrång i tredje mans rättigheter rörande första partens programvara. Parten åtar sig vidare att ersätta motparten för de kostnader och skadestånd som denne genom förlikning eller dom kan bli skyldig att utge. Parts åtagande gäller endast under förutsättning, dels att parten inom skälig tid skriftligen underrättas av motparten om framförda anspråk eller väckt talan, dels att parten ensam får bestämma över försvaret mot sådan talan och föra förhandlingar om uppgörelse eller förlikning. Där tredje man gör gällande att nyttjande av partens programvara gör intrång i tredje mans rättigheter, ska parten ansvara för att nödvändiga rättigheter erhålls eller att annan programvara anskaffas utan omkostnader eller driftstörningar för andra parten. Utöver vad som anges i denna punkt har part inget ansvar gentemot andra parten till följd av intrång i tredje mans immateriella rättigheter.

Leverantören ansvarar enligt föregående stycke för Leverantörens Programvara som erfordras för Tjänstens utförande, förutom sådan programvara som leverantören övertagit från kunden. Kunden ansvarar enligt föregående stycke för Kundens Programvara samt för sådan programvara som leverantören har övertagit från kunden.

13. Säkerhet

- 13.1 Leverantören ska vid utförande av Tjänsten följa de säkerhetsföreskrifter som framgår av Avtalet och i övrigt sina interna säkerhetsföreskrifter.
- 13.2 Om leverantören utför arbete hos kunden ska leverantören följa 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.
- 13.3 Part ska omgående rapportera till andra parten upptäckta intrång eller försök till intrång i Kundens Programvara eller Kundens Data, som skäligen kan vara av betydelse för andra parten enligt angiven säkerhetsrutin och vad avser kundens personuppgifter enligt punkt 14.2.

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 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 övrigt.
- 14.2 Leverantören ska vidta de tekniska och organisatoriska åtgärder som överenskommit 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.
- 14.3 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.
- 14.4 Använder leverantör underleverantör som behandlar personuppgifter ("underbiträde") ska leverantören som ombud för kunden underteckna ett avtal med underleverantören enligt vilket underleverantören som personuppgiftsbiträde åtar sig att gentemot kunden följa vad som anges i denna 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 kunden begäran översända kopia av sådana avtal som undertecknats av leverantören enligt denna punkt 14.4.

- 14.5 Vid Avtalets upphörande gäller för personuppgifter vad som anges i punkt 22.1.

15. Revision (granskning)

Kunden har rätt att själv eller genom annan av leverantören godkänd tredje man 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 sju 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.

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 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 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 utförande av Tjänsten eller Tilläggstjänst 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.
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 Leverantörens ansvar för fel eller bristande uppfyllelse av servicenivåer omfattar inte fel eller brister som är försorsakade 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,

- c) 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.
- 17.4 Har parterna träffat överenskommelse om avtalade servicenivåer har kunden rätt till prisavdrag eller vite enligt vad som anges i villkoren i Avtalet om avtalad servicenivå vid bristande uppfyllelse av de avtalade servicenivåerna. Har parterna inte särskilt överenskommit om något sådant prisavdrag eller vite ska kunden i stället ha rätt till skälig nedsättning av avgifterna enligt bestämmelserna om fel i 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.
- 17.5 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 på grund 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 punkten 22.1 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 överlåtelsepunkten.
- 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 eventuella ersättningsskyldighet gentemot tredje man utom i fall som avses i punkt 11.1 och 12. 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 11.1 och 12 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 Detta Avtal gäller från det att parterna undertecknat detsamma. Avtalsperiod, förlängningsperiod och uppsägningstid ska anges i Avtalet. Om annat inte avtalas har vardera parten rätt att säga upp Avtalet senast 180 dagar före utgången av löpande avtalsperiod. Avtalet förlängs annars varje gång med avtalad förlängningsperiod. Om någon avtals- eller förlängningsperiod inte överenskomits gäller Avtalet tillsvidare med 180 dagars ömsesidig uppsägningstid. Avtalet upphör vid det kalendermånadsskifte 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 sex månader från uppsägningen.
- 21.3 Uppsägning ska ske skriftligen för att vara gällande.
- 21.4 Vid försening av Övertagande eller nyetablering av Tjänsten gäller dock enbart vad som anges under punkt 4 ovan.

22. Avveckling av samarbete

- 22.1 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 skälig omfattning, överlämnas i elektroniskt skick enligt kundens instruktioner. Kunden har även rätt till Dokumentation enligt punkt 7.
- Leverantören ska även som Tilläggstjänst i skälig 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 så liten störning som möjligt för kunden. Leverantören ska efter överföring av Kundens Data radera eller anonymisera Kundens Data inom skälig tid dock senast inom 12 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.

22.2 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.

23. Meddelanden

23.1 Uppsägning och andra meddelanden ska ske genom bud, rekommenderat brev, eller elektroniskt meddelande till motparternas 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; 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. 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.