

# microdeb

## SIMPLIFYING PAYMENTS

### Microdeb Cloud Services ALLMÄNNA BESTÄMMELSER

Allmänna bestämmelser version 2019-01-01

#### 1. Allmänt

Microdeb Cloud Services, MCS, är en molnbaserad plattform med tjänster och applikationer för försäljning, beställningar samt transaktioner i slutna betalsystem. Plattformen är speciellt utvecklad för Cateringföretag, restaurangoperatörer och stora arbetsplatser, såväl privata som kommun och landsting.

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

#### 2. Definitioner

Följande definitioner gäller i Avtalet. Termer och uttryck som används i Avtalet skall ha den betydelse som beskrivs eller, i de fall definition saknas, den innebörd som de normalt anses ha av branschfolk. Med följande uttryck avses i detta avtal:

<b>Anslutningspunkt</b>	Den punkt eller de punkter där leverantören ansluter Tjänsten till ett allmänt elektroniskt kommunikationsnät, om inget annat har avtalats.
<b>Applikation</b>	Den programvara som tillhandahålls i en SaaS-tjänst.
<b>Avtalet</b>	Det mellan parterna träffade avtalet samt bilagorna inklusive dessa allmänna bestämmelser.
<b>Betalkort</b>	Ett betalkort gör det möjligt att tillhandahålla en alternativ betalmetod till kontanter. Kortinnehavaren ingår ett avtal med Kortutgivaren om att skulden som uppkommit på kortkontot skall betalas vid ett förutbestämt datum eller direkt efter ett köp (Direktfaktura). Exempel på tillämpningar är Lönekort, Repräsentationskort eller Fakturakort.
<b>Clearing &amp; avveckling</b>	Sammanräkning av skulder och fordringar mellan Kortutgivare, anslutna Sälj företag (Affärsenheter/enheter) och kortinnehavare. Avvecklingen är den slutliga kvittningen av skulder och fordringar mellan parterna.
<b>Faktiskt startdag</b>	Den dag Tjänsten är tillgänglig för kunden.
<b>Förbetalt kort</b>	Det förbetalda kortet är ett värdebevis, på att betalning har skett i förskott för kommande konsumtion av varor eller tjänster. Laddningsbara Gästkort och digitala presentkort är exempel på vanliga tillämpningar med förbetalda kort.
<b>Identifierare</b>	Databärande som är kopplat till ett unikt kortkonto i MCS. Identifieraren kan utgöras av ett fysiskt kort med programmerad magnetremsa, RFID/NFC-chip, QR-kod eller annan databärande med ett unikt ID.
<b>Inlösen</b>	Auktorisation, dvs. kontroll, godkännande samt registrering av ett kortköp, Transaktionen tilldelas ett unikt transaktions-ID
<b>Insättning</b>	Laddning eller återladdning av ett förbetalt kort. Kortsaldot (kortkontot) uppdateras med det nytt nominellt värde.
<b>Kontrollkod</b>	Unik kod som används för att identifiera ett kortkonto utan att använda kortnumret. Används exempelvis för saldokontroll via webbapplikation
<b>Kortaktivering</b>	Innebär att en identifierare kopplas till ett kortkonto och möjliggör registrering av transaktioner. Identifieraren är vanligtvis försedd med kortnummer och Kontrollkod från Leverantören.
<b>Kortinnehavare</b>	Individ eller juridisk person som innehar en identifierare kopplat till ett aktivt Kortkonto.
<b>Kortkonto</b>	Underliggande konto kopplat till Kortutgivarens transaktionskonto. På Kortkontot registreras transaktioner.
<b>Kortutgivare</b>	Den part som är utfärdare av en viss korttyp och som garanterar betalning gentemot Sälj företag/Affärsenheter.
<b>Kundens data</b>	De data som kunden eller annan på uppdrag av kunden ställer till leverantörens förfogande samt resultatet av leverantörens behandling av data.
<b>Kundens programvara</b>	Den programvara som ägs av kunden eller som kunden har rätt att nyttja enligt tjänsteavtal och som används i Tjänsten.
<b>POS:</b>	Servicepunkt (Point of Service alt. Point of Sale). PC-kassa, kortterminal, eller datorapplikation som är ansluten till ett Säljställe.
<b>Slutet kortsystem</b>	I ett slutet kortsystem finns endast en Kortutgivare. I systemet hanteras kort som endast kan användas på Sälj företag och Affärsenheter som är kopplade till Kortutgivaren.
<b>Specifikation</b>	Den specifikation över innehållet i Tjänsten som finns i Avtalet eller senare skriftligen överenskomna förändringar därav.
<b>Startdag</b>	Den dag då Tjänsten skall vara tillgänglig för kunden enligt Avtalet.
<b>Sälj företag</b>	Den part som är betalningsmottagare och som har avtal med en Kortutgivare om villkoren att hantera en viss korttyp. Ett Sälj företag kan ha en eller flera anslutna Affärsenheter som hanterar en viss korttyp.
<b>Tilläggs tjänster</b>	De eventuella stöd tjänster som inte omfattas av Specifikationen
<b>Tjänsten</b>	Varje tjänst som Leverantören enligt Avtalet ska göra tillgänglig för kunden över ett allmänt elektroniskt kommunikationsnät samt senare överenskomna förändringar därav
<b>Transaktionskonto</b>	Konto för att hantera transaktioner av en viss korttyp. Transaktionskonton krävs för både Kortutgivare anslutna Sälj företag och butiker.
<b>Programvara</b>	Den applikation eller de applikationer som ägs och tillhandahålls av Leverantören men som är lokalt installerade och som används i Tjänsten, exempelvis kassamjukvara.
<b>SaaS-tjänst</b>	Tillhandahållande av programvara som Tjänst.
<b>Startkod</b>	Kod som genereras från MCS då ett kort spärats. Koden används för att aktivera ett nytt ersättningskort. Kortaktivering sker i POS.
<b>Transaktions-ID</b>	Det unika nummer som varje transaktion tilldelas i MCS.
<b>Transaktionsbelopp:</b>	Belopp inklusive mervärdesskatt.

#### 3. Leverantörens åtagande

Leverantören skall från avtalad Startdag tillhandahålla avtalad Tjänst vid anslutningspunkten enligt villkoren i Avtalet och utföra avtalade Tilläggs tjänster. Tjänstens innehåll framgår av Specifikationen.

MCS utvecklas kontinuerligt och 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. Aktuella tjänster, funktioner och applikationer presenteras på Leverantörens hemsida och i marknadsmaterial.

Följande bastjänster finns tillgängliga på MCS plattform:

1. Betaltjänster
2. Beställningstjänst & orderhantering
3. Transaktionshantering
4. Clearing och underlag för avveckling (Settlement)
5. Webb- och mobiltjänster
6. Administrativa verktyg och rapporter

##### 3.1 Reskontra och kortregister

Leverantören skall tillhandahålla en reskontra för varje unik korttyp som skall hanteras i MCS. Kortutgivaren och varje ansluten Affärsenhet tilldelas ett eget unikt transaktionskonto som knyts till reskontran. Via en Webbtjänst ges Kortutgivaren tillgång till reskontran, olika rapporter och administrativa verktyg.

##### 3.2 Transaktionshantering

Leverantören åtar sig att för varje transaktion, upprätta ett unikt transaktions-ID och registrera denna på korrekta konton i reskontran. Transaktionen innehåller uppgifter om bl.a. transaktionstyp, transaktionsbelopp, Kortutgivare, Sälj företag och tidpunkt. I vissa fall upprättas även ett elektroniskt kvitto med detaljerad information om en köptransaktion.

Ett transaktions-ID utgör ett bevis på att en transaktion har genomförts mellan ett Kortkonto och transaktionskonto. Ett transaktions-ID utgör därför underlag för clearing och settlement mellan Kortkonto, Kortutgivare och sälj företag.

##### 3.3 Clearing och underlag för avveckling

Clearing sker manuellt eller vid förutbestämda tidpunkter, vanligtvis vid varje månadskifte. Vid sammanräkning skapas olika rapporter (Periodrapport, fakturaunderlag underlag för löneavdrag etc.). Rapporterna används som underlag för Kvittning (Settlement) mellan Kortutgivare, Sälj företag och kortinnehavare. Leverantören ansvarar inte för själva kvittningen.

##### 3.4 Webbapplikationer

Leverantören tillhandahåller en funktion för att kunna spärra kort. Ett förlorat kort kan spärras av kortinnehavaren om det kopplats till ett mobilnummer eller en E-postadress. Oregistrerade kort kan aldrig spärras och ersättas.

All information som skickas mellan en användares dator och MCS serverar skyddas av kryptering (128 bitars SSL). Användarens användarnamn och lösenord tillsammans med krypteringen borgen för hög säkerhet

##### 3.5 Programvara

Leverantören tillhandahåller via tjänster olika POS-applikationer för bemannade och obemannade kassor. Upphörande av support och underhåll av sådant tjänsteobjekt meddelas Kunden i god tid, normalt tolv (12) månader innan nedläggning sker.

##### 3.6 Tillgänglighet

Leverantören är skyldig att hålla avtalad Tjänst tillgänglig under avtalsperioden. Leverantören har rätt att vidta åtgärder som kan påverka tillgängligheten:

- om det är nödvändigt av drifts- och/eller säkerhetsmässiga skäl
- om det avser planerat avbrott för att utföra underhåll, uppdateringar och service av MCS

Inget av nämnda skäl skall anses som driftsavbrott. Föreigger fel i Tjänsten eller applikationer som leverantören ansvarar för, skall leverantören med den skynsamhet omständigheterna kräver avhjälpa felet så snart som möjligt.

- Uppetid:** Med upptid menas den månadsvisa avbrottsfria tiden räknat i procent. Leverantören garanterar att beställda tjänster och funktioner finns tillgängliga minst 99,7% av tiden under varje månad. Den garanterade upptiden beräknas enligt följande:  $24 \cdot \text{antal dagar i månaden} - (\text{minus}) \text{tid för planerat underhåll eller avbrott pga. säkerhetsåtgärd} = 100\% \text{ tillgänglighet}$
- Nertid:** Med nertid avses den tid MCS tjänster och funktioner inte är tillgängliga för användarna. Kortare serviceavbrott kan uppstå även under normal drift och föranleder ingen rätt till prisreducering.
- Beräkning av prisavdrag:** Understiger Tillgängligheten till MCS 99,7%, har kunden rätt till prisavdrag med nedan angiven procent av den fasta månatliga avgiften.

< 99,7 % = 5 % prisreducering

< 99,0 % = 15 % prisreducering

< 98,0 % = 20 % prisreducering

< 97,0 % = 25 % prisreducering

Kunden skall för att inte förlora sin rätt till prisreduktion framställa anspråk på prisreduktion senast vid utgången av kalendermånaden som följer efter den månad för vilken ersättning begärs. Återbetalning kan maximalt utgå med 25 % reduktion av kundens fasta avgift för den aktuella månaden.

Särskild SLA som överenskommit i Avtalet eller i särskild SLA-bilaga har företräde framför dessa allmänna bestämmelser.

##### 3.7 Skyldighet mot förlust av data

Leverantören är skyldig att upprätthålla rutiner för säkerhetskopior för att minimera risken för förlust av data. Differential backup görs var 15:e minut mellan kl. 06:00 – 18:00. Full backup sker dagligen kl. 23:00 till geografiskt åtskilda platser.

##### 3.8 Ansvarsbegränsning

- Om part förhindras fullgöra sina åtaganden enligt detta avtal av omständighet som part inte kunnat råda över, såsom blixtnedslag, arbetskonflikt, eldsvåda, ändrad myndighetsbestämmelse, myndighetsingripande samt fel eller försening i tjänster från underleverantör på grund av omständigheter som angivits, skall detta utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkt för prestationen och befrielse från skadestånd och andra eventuella påföljder. Om avtalets fullgörande till väsentliga delar förhindras för längre tid än tre månader på grund av viss ovan angiven omständighet, åger part skriftligen uppsäga avtalet. Vid sådan uppsägning har leverantören rätt till ersättning enligt avtalet för utfört arbete och styrkt nödvändig kostnad.

- b. Leverantören är endast ansvarig för de skador som uppstått för Kunden på grund av uppsättlig agerande eller grov försumlighet från Leverantören eller då Leverantören gjort sig skyldig till väsentligt avtalsbrott. Skulle skadeståndsansvar uppstå skall Leverantörens skadeståndsansvar vara begränsat till 15% av den fasta årsavgiften för berörda tjänster och funktioner. Leverantören ansvarar dock inte i något fall för utebliven vinst eller annan indirekt skada eller förlust inklusive Kundens eventuella ersättningskyldighet gentemot tredje man.
- 4. Kundens åtagande**
- För att Leverantören ska kunna ansvara för utförandet av sina åtaganden enligt Avtalet ska kunden ansvara för följande:
- 4.1 Kommunikation och utrustning**
- Kunden ansvarar för kommunikationen mellan kunden och Anslutningspunkten samt för att kunden innehar den utrustning och programvara som krävs för nyttjande av Tjänsten.
- 4.1 Kundens Programvara**
- Kunden ansvarar för fel och brist i Kundens Programvara
- 4.2 Kundens Data**
- Kunden ska tillse (i) att Kundens Data är fritt 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.
- 4.3 Skydd av lösenord**
- Registrerade användare av MCS administrativa verktyg, tilldelas ett unikt användarnamn och lösenord. Lösenordet är personligt och får inte avslöjas för andra. Lösenord skickas via SMS eller E-post till användaren. Meddelandet skall efter mottagandet raderas. Leverantören ansvarar ej för skada som uppkommit p.g.a. av brister i hanteringen av lösenord.
- 4.4 Skydd av kortnummer och kortinformation**
- Kortnummer och Kontrollkoder som tillhandahålls av Leverantören skall betraktas som värdehandlingar. Kunden är skyldig att vidta säkerhetsåtgärder för att förhindra otillbörlig spridning av utfärdade Kortnummer och kontrollkoder.
- Ansvaret för Kortnummer och Kontrollkoder övergår till Kunden när dessa levererats till behörig mottagare enligt punkt 5. Leverans skall ske via E-post, fil eller annan digital media. När leverantören ansvarar för produktion av korten, övergår ansvaret till Kunden vid leveranstillfället. Leverantören ansvarar inte i något fall för skada som uppkommit till följd av s.k. skimming, stöld av kortnummer och kortinformation eller användning av bristfälliga kortnummer.
- 4.5 Skydd av systemet mot oötligen användning**
- Kunden är ansvarig för skyddet av dess datorer, POS, digitala-nycklar och lösenord så att ingen obehörig får tillgång till MCS tjänster, funktioner eller programvara.
- 5. Support**
- 5.1 Förutsättningar**
- Det förutsätts att Kunden använder en aktuell version av lokalt installerad programvara, att Leverantörens manualer och anvisningar följs, att ingrepp eller förändringar i levererad programvara och levererad hårdvara ej vidtagits av Kunden eller av någon som denne anlitar samt att gällande avgifter betalats.
- Installation och implementation skall ha utförts av Microdeb eller någon av Microdebs certifierad partner. Användare av tjänsten och programvaran samt driftsansvar hos Kunden skall ha relevant kunskap och erfarenhet och vid behov, på Leverantörens begäran, genomgå anvisad utbildning.
- 5.2 Omfattning**
- Kunden har vid behov rätt till rådgivning avseende handhavande av tjänsten, programvaran och levererad hårdvara. Behov anses föreligga när en relevant utbildad användare behöver stöd eller hjälp angående ett korrekt installerat och väl implementerat system.
- Support tillhandahålls under kontorstider, helgfria vardagar, 08.00-17.00, och skall utföras fackmannamässigt och med omsorg. Vardag före röd dag stänger supporten kl. 14.00.
- Supportärenden initieras av Kundens kontaktperson/er via telefon eller E-post till Leverantörens kundsupport och handlägges i turordning efter initeringstidpunkt. Leverantören prioriterar Supportärenden som klassas som Hög. Definitionen av dessa ärenden är sådana som i avsevärd omfattning påverkar Kundens produktion och/eller administration och hanteras omgående efter fullständig ärendeanmälan gjorts. Andra supportärenden med Normal prioritet påbörjas inom 8 arbetstimmar efter fullständig ärendeanmälan gjorts. Låg prioriterade ärenden skall hanteras inom 1 vecka från fullständig ärendeanmälan.
- 5.3 Tjänster som ej omfattas av supportåtagandet**
- För utförda tjänster, som ej omfattas av supportåtagandet, skall Kunden utge ersättning till Leverantören enligt dennes vid varje tid gällande prislista avseende aktuella konsulttjänster.
- 5.4 Extraordinära Supportåtgärder**
- Alla merkostnader avseende utförandet av avtalsenlig Support, som uppkommer med anledning av att ett eller flera villkor i 5.1 Förutsättningar ej är uppfyllda, skall erläggas av Kunden till Leverantören.
- 6. Kontaktpersoner**
- Parterna skall utse varsin kontaktperson som har ansvar för samarbetet avseende detta avtal. Motparten skall underrättas om valet av kontaktperson. Kontaktpersonerna har rätt att företräda sin huvudman i frågor som rör Tjänstens och Tilläggstjänstens genomförande.
- 7. Reklamation**
- 6.1 Tjänst eller programvara**
- Föreligger fel i Tjänst eller programvara som Leverantören ansvarar för, ska Leverantören med den skyndsamhet omständigheterna kräver avhjälpa felet om så är möjligt.
- Anmälan skall ske skriftligen, genast efter att felet upptäcks. Kunden skall på egen bekostnad översända erforderligt material för återskapande och avhjälpande hos Leverantören
- Fel anses föreligga endast om återskapande kan ske hos Leverantören. Det förutsätts att felet/bristen är av betydelse för Tjänst eller programmens avsedda användning och att det innebär ej obetydlig olägenhet för Kunden
- Avhjälpande av fel sker genom rättelse eller anvisning om kringgående av felet. Leverantören ansvarar ej för installation, anpassningar och liknande.
- 6.2 Support**
- Har Supportåtagandet ej fullgjorts och beror det på Leverantören, skall Kunden senast en månad efter att Supportärendet avslutats eller avtalsenligt borde ha avslutats, tillställa Leverantören skriftlig reklamation därom. Sker rättelse ej, och kan av den anledningen tjänst eller programvara eller del därav ej användas, åger Kunden rätt att erhålla skäligen ned-sättning av periodens avgift för tjänsten och programvaran eller berörd del därav.
- 8. Ersättning, avgifter och betalning**
- 8.1 Avgifter**
- För Leverantörens utförande av tjänsten ska kunden från startdagen betala den ersättning som framgår av avtalet eller bilaga till avtalet. För tilläggstjänster skall kunden betala enligt vid varje tidpunkt gällande prislista. Har överenskommelse träffats om timsättning, sker debiteringen enligt löpande räkning med avtalade timvarden. 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.

- 8.2 Annan ersättning**
- Ersättning för utbildning, driftsättning, support, anpassningar, möten, utveckling etc. debiteras löpande enligt gällande prislista.
- Leverantören har rätt till ersättning för skäliga faktiska kostnader för traktamente och resor samt logi från leverantörens stationeringsort.
- Om Leverantören orsakar 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.
- 8.3 Betalning**
- Betalning sker mot faktura. Mervärdesskatt tillkommer på samtliga priser. Betalning skall ske senast 30 dagar efter fakturans utställningsdatum. Betalning skall ske, om inget annat överenskommit, i svenska kronor (SEK).
- Efter förfallodagen debiteras ränta enligt räntelagen med gällande referensränta + 8 % -enheter. Avgifter för påminnelse, bevakning och inkasso skall betalas av Kunden vid anfordran.
- 8.4 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 kvitningsvis göra gällande motfordran.
- 8.5 Avgiftsändring**
- Angivna avgifter avser avgiftsnivåer per dagen för avtalets undertecknande. Skulle oförutsetta kostnadsökningar uppkomma under avtalstiden, på grund av införande eller höjning av ersättning till underleverantörer, skatter eller andra pålagor skall avgiften justeras från den dag kostnadsökningen inträffade för Leverantören.
- 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 arbetskostnadsindex, Tidsserie Akt för tjänstemän definitiva siffror, näringsgren K-N. Basår för indexjustering skall vara det år avtal ingåtts.
- 9. Immateriella rättigheter**
- 9.1 Allmänt**
- Leverantören har samtliga rättigheter inklusive immateriella rättigheter till Tjänsten samt däri ingående programvaror och applikationer.
- Kunden åger inte rätt att utan Leverantörens skriftliga medgivande utnyttja ovan angivna rättigheter i något annat syfte än användning av avtalad Tjänst.
- 9.2 Rättigheter att använda Leverantörens programvaror/applikationer**
- Användarrättigheten till applikationer som Leverantören utvecklar, anpassar och upplåter genom Avtalet ger Kunden rätt att under avtalsperioden använda dessa för att tillgodogöra sig Tjänsten. Användarrättigheten är icke exklusiv och kan inte överlåtas. Användarrättigheten ger inte Kunden rätt att upplåta underlicenserna även om kunden har betalat utvecklingen. Kunden åger ingen rätt att kopiera, översätta, anpassa, utföra dekomplering eller disassemblering av MCS Tjänster, program och applikationer.
- 10. Kundens Data**
- 10.1**
- 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.
- 10.2**
- 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.
- 10.3**
- 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
- 11. Loggfiler**
- I det fall leverantören för logg över Tjänstens användning får, om annat inte överenskommit, 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.
- 12. Personuppgifter**
- 11.1**
- Om personuppgifter behandlas inom ramen för Tjänsten är kunden personuppgiftsansvarig och leverantören personuppgiftsbiträde. Kunden är ansvarig i egenskap av personuppgiftsansvarig för att behandling av personuppgifter sker i enlighet med gällande lagstiftning. Leverantören förbinder sig att bara behandla personuppgifter i enlighet med Avtalet och kundens skriftliga instruktioner. Leverantören ska ha rätt till ersättning för att följa kundens skriftliga instruktioner om den begärda åtgärden inte framgår av Avtalet i övrigt. Leverantören ska vidta de tekniska och organisatoriska åtgärder som 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 orsakar 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.
- 11.2**
- Leverantören ska tillåta de inspektioner som myndighet enligt lag kan kräva för personuppgifters behandling. Leverantörens kostnader i samband med genomförande av sådan granskning får debiteras kunden.
- 11.3**
- Vid Avtalets upphörande gäller för personuppgifter vad som anges i punkt 16.
- 13. Sekretess**
- Vardera parten förbinder sig att inte utan den andra partens medgivande till tredje man under avtalstiden eller under en tid av tre år därefter utlämna uppgifter om den andra partens verksamhet som kan vara att betrakta som affärs- eller yrkeshemlighet. Som affärs- eller yrkeshemlighet skall alltid betraktas information som parten angivit vara konfidentiell. Sekretesskyldigheten gäller inte sådan information som part kan visa blivit känd för honom på annat sätt än genom uppdraget eller som är allmänt känd. Sekretesskyldigheten gäller ej heller när part är skyldig enligt lag att lämna ut uppgifter.
- 14. Avtalsperiod**
- 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 Faktiskt 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 tolv (12) månader. Avtalet upphör vid kalendermånadsskiftet som inträffar närmast efter uppsägningstidens utgång. Uppsägning av Avtalet ska ske skriftligen.

## 15. Förtida upphörande

### 15.1

Vardera parten äger rätt att säga upp Avtalet till upphörande

- Om andra parten väsentligt bryter mot sina åtaganden enligt detta avtal och inte inom 30 dagar efter skriftlig anmodan, ställd till i förekommande fall leverantören eller kunden med hänvisning till denna punkt, har vidtagit rättelse eller
- Motparten försatts i konkurs, inleder ackordsförhandlingar, är föremål för företagsrekonstruktion eller eljest är på obestånd

### 15.2

Den uppsägande parten har rätt att säga upp Avtalet till i uppsägningen angiven tidpunkt, dock senast till upphörande tre månader från uppsägningen.

### 15.3

Uppsägning skall ske skriftligen för att vara gällande.

## 16. Avveckling av Tjänsten

Vid avtalets upphörande ska kopia av Kundens Data, 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.

## 17. Bestämmelses ogiltighet

Skulle någon bestämmelse i Avtalet eller del därav befinnas ogiltig, skall detta inte innebära att Avtalet i dess helhet är ogiltigt.

## 18. Fullständig reglering

Avtalet utgör Parternas fullständiga reglering av alla frågor Avtalet berör. Alla skriftliga eller muntliga åtaganden och utfästelser som föregått Avtalet ersätts av innehållet i Avtalet.

## 19. Meddelanden

Uppsägning eller andra meddelanden skall ske genom bud, rekommenderat brev, telefax eller elektroniskt meddelande till av parterna angivna nummer/adresser.

Meddelandet skall anses ha kommit andra parten till handa

- om avlämnat med bud;
- om avsänt med rekommenderat brev; 5 dagar efter avsändandet för postbefordran
- om avsänt med telefax; vid mottagande då faxet kommit till mottagarens fax under förutsättning att avsändande part även sänt telefaxet per brev samma dag;
- Om avsänt som elektroniskt meddelande; vid mottagande då det elektroniska meddelandet kommit till mottagarens elektroniska adress under förutsättning att avsändande part även sänt telefaxet per brev samma dag.

## 20. Överlåtelse

- Avtalet får inte överlåtas utan andra partens godkännande.
- Leverantören får dock utan kundens medgivande överlåta rätten att mottaga betalning enligt detta avtal.

## 21. Tillämplig lag, tvist

Svensk lag utan tillämpning av dess lagvalsregler ska gälla för Avtalet. Tvister angående tolkningen eller tillämpningen av Avtalet skall slutligt avgöras genom skiljedom enligt reglerna för Göteborgs handelskammars skiljedomsinstitut. Skiljeförfarandet skall äga rum i Göteborg.