

microdeb

SIMPLIFYING PAYMENTS

ALLMÄNNA BESTÄMMELSER

Allmänna bestämmelser version 2021-01-01

1. Allmänt

Microdeb tillhandahåller en primärt molnbaserad plattform, härnåter benämnd Plattformen, 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 motsärande uppgifter har det av parterna uppräta delarna av Avtalet företräda 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:

Affärsenhet	En avdelning hos Kunden alternativt ett till Kunden närstående bolag vilket Kunden genom sitt ägande utövar ett betydande inflytande över.
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.
Avtalet	Det mellan parterna träffade avtalet samt bilagorna inklusive dessa allmänna bestämmelser.
Betalkort	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, Representationskort eller Fakturakort.
Clearing & avveckling	Sammanräkning av skulder och fordringar mellan Kortutgivare, anslutna Sälj företag (Affärsenheter/enheter) och kortinnehavare. Avvecklingen är den slutliga kvittningen av skulder och fordringar mellanparterna.
Faktiskt startdag	Den dag Tjänsten är tillgänglig för kunden.
Förbetalt kort	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.
Identifierare	Databärare som är kopplad till ett unikt kortkonto i Plattformen. Identifieraren kan utgöra av ett fysiskt kort med programmerad magnetremsa, RFID/NFC-chip, QR-kod eller annan databärare med ett unikt ID.
Inlösen	Auktorisation, dvs. kontroll, godkännande samt registrering av ett kortköp, Transaktionen tilldelas ett unikt transaktions-ID
Insättning	Laddning eller återladdning av ett förbetalt kort. Kortsaldot (kortkontot) uppdateras med ett nytt nominellt värde.
Kontrollkod	Unik kod som används för att identifiera ett kortkonto utan att använda kortnumret. Används exempelvis för saldokontroll via webbapplikation
Kortaktivering	Innebär att en identifierare kopplas till ett kortkonto och möjliggör registrering av transaktioner. Identifieraren är vanligtvis försedd med kortnummer och Kontrollkod från Leverantören.
Kortinnehavare	Individ eller juridisk person som innehåller en identifierare kopplad till ett aktivt Kortkonto.
Kortkonto	Underliggande konto kopplat till Kortutgivarens transaktionskonto. På Kortkontot registreras transaktioner.
Kortutgivare	Den part som är utfärdare av en viss korttyp och som garanterar betalning gentemot Sälj företag/Affärsenheter.
Kundens Data	De data som kunden eller annan på uppdrag av kunden ställer till leverantörens förrogande samt resultatet av leverantörens behandling av data.
Kundens Programvara	Den programvara som ägs av kunden eller som kunden har rätt att nyttja enligt tjänsteavtal och som används i Tjänsten.
Löpande Räkning	Uppgift som utförs per arbetad timme enligt överenskommet timarvode. Om parterna inte träffat någon överenskommelse om timarvode ska det vara det timarvode som framgår av Leverantörens vid var tid gällande prislista. Leverantören debiterar nedlagd tid per påbörjad kvart (15 minutersperiod).
POS:	Servicepunkt (Point of Service alt. Point of Sale), PC-kassa, kortterminal, eller datorapplikation som är ansluten till ett säljställe.
Slutet kortsystem	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.
Specifikation	Den specifikation över innehållet i Tjänsten som finns i Avtalet eller senare skriftligen överenskomna förändringar därav.
Startdag	Den dag då Tjänsten skall vara tillgänglig för kunden enligt Avtalet.
Sälj företag	Den part som är betalningsmottagare och som har avtal med en Kortutgivare om vilkoren att hantera en viss korttyp. Ett Sälj företag kan ha en eller flera anslutna Affärsenheter som hanterar en viss korttyp.
Tilläggs tjänster	De eventuella stöd tjänster 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
Transaktionskonto	Konto för att hantera transaktioner av en viss korttyp. Transaktionskonton krävs för både Kortutgivare anslutna Sälj företag och butiker.
Programvara	Den applikation eller de applikationer som ägs och tillhandahålls av Leverantören men som är lokalt installerade och som används i Tjänsten, exempelvis kassamjukvara.
SaaS-tjänst	Tillhandahållande av programvara som Tjänst.
Startkod	Kod som genereras från Plattformen då ett kort spärrats. Koden används för att aktivera ett nytt ersättningskort. Kortaktivering sker i POS.
Transaktions-ID	Det unika nummer som varje transaktion tilldelas i Plattformen.
Transaktionsbelopp:	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.

Plattformen 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 basjänster finns tillgängliga på Plattformen:

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

3.1 Reskontra och kortregister

Leverantören skall tillhandahålla en reskontra för varje unik korttyp som skall hanteras i Plattformen. 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 månadsskifte. 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 spåra kort. Ett förlorat kort kan spåras av kortinnehavaren om det kopplats till ett mobilnummer eller en E-postadress. Registrerade kort kan aldrig spåras och ersätts.

All information som skickas mellan en användares dator och Plattformens servrar skyddas av kryptering (128 bitars SSL). Användarens användarnamn och lösenord tillsammans med krypteringen borgar 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 Plattformen

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

a. **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: $1440 \cdot \text{antal dagar i månaden} - (\text{minus}) \text{tid för planerat underhåll eller avbrott p.g.a. säkerhetsåtgärd} = 100\% \text{ tillgänglighet}$

b. **Nertid ("NT"):** Med nertid avses den tid Plattformens tjänster och funktioner inte är tillgängliga för användarna. Kortare serviceavbrott kan uppstå även under normal drift och föranleder ingen rätt till prisreducering. Nertid ska exkludera planerat underhåll, avbrott p.g.a. säkerhetsåtgärd samt avbrott som beror på något förhållande på Kundens sida, exempelvis (men inte begränsat till) internetuppkoppling, Kundens utrustning eller Kundens Programvara.

c. **Beräkning av tillgänglighet:** Tillgängligheten beräknas månadsvis genom tillämpning av följande formel:

$$\left(\frac{1440 \cdot \text{antal dagar i månaden} - \text{NT}}{1440 \cdot \text{antal dagar i månaden}} \right) = \text{tillgänglighet i procent}$$

d. **Beräkning av prisavdrag:** Understiger tillgängligheten till Plattformen 99,7%, har kunden rätt till prisavdrag med nedan angiven procent av den fasta månatliga avgiften.

$$\begin{aligned} < 99,7\% &= 5\% \text{ prisreducering} \\ < 99,0\% &= 15\% \text{ prisreducering} \\ < 98,0\% &= 20\% \text{ prisreducering} \\ < 97,0\% &= 25\% \text{ prisreducering} \end{aligned}$$

Kunden skall för att inte förlora sin rätt till prisreduktion framställa anspråk på prisreducering 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 och prisreduktion beräknas på den månadsavgift för den Tjänst vilken tillgänglighetsgarantin inte är uppfyllt.

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

3.7 Skydd mot förlust av data

Leverantören är skyldig att upprätthålla rutiner för säkerhetskopior för att minimera risken för förlust av data. Differentiell 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

a. Om part förhindras fullgöra sina åtaganden enligt detta avtal av omständigheter som part inte kunnat råda över, såsom blixtnedslag, arbetskonflikt, eldsvåda, ändrad myndighetsbestämelse, myndighetsingripande ("Befriande Omständigheter") samt fel eller försening i tjänster från underleverantör på grund av Befriande 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 Befriande Omständigheter, 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 uppsattlig agerande eller grov försumlighet från Leverantören eller då Leverantören gjort sig skyldig till väsentligt avtalsbrott. Skulle skadeståndsansvar uppstå skall Leverantörens skadeståndsansvar vara begränsad 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 Plattformens 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 oönskad spridning av utfärdade Kortnummer och Kontrollkoder.

Ansvar för Kortnummer och Kontrollkoder övergår till Kunden när dessa levererats till behörig mottagare enligt punkt 3. 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 Plattformens 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 anlitat samt att gällande avgifter betalas.
Installation och implementation skall ha utförts av Leverantören eller någon av Leverantörens certifierad partner. Användare av Tjänsten och Programvaran samt driftsansvarig 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 till handhållens under kontorstider, helgfria vardagar, 08.00-17.00, och skall utföras fackmannamässigt och med omsorg. Vardag före röd dag stänger supporten kl. 14.00.
Supportärendet initieras av Kundens kontaktperson/er via telefon eller E-post till Leverantörens kundsupport och handlägges i turordning efter initeringstidpunkt. Leverantören prioriterar Supportärendet 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. Den andra parten skall underrättas om valet av kontaktperson. Kontaktpersonerna har rätt att förutreda parternas frågor som rör Tjänstens och Tilläggstjänstens genomförande.
- 7. Reklamation**
- 7.1 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 upptäckts. 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
Då Tjänsten är webbaserad är Kunden införstådd med att tillfälliga avbrott och fördröjningar som beror på störning av datakommunikationen till Anslutningspunkten och/eller externa nätverk inte utgör ett fel eller avbrott i Tjänsten. Leverantören har ingen skyldighet att åtgärda fel eller avbrott som ligger utanför Leverantörens kontroll som bolaget inte skäligen kunde förväntas ha räknat med och vars följder bolaget inte skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit som exempelvis (men inte begränsat till) fel, brist eller avbrott vad gäller Kundens utrustning, Kundens Programvara eller internetuppkoppling. Leverantören har inte heller någon skyldighet att åtgärda fel eller avbrott om detta hindras på grund av en Befriande Omständighet.
Avhjälpande av fel sker genom rättelse eller anvisning om kringgående av felet. Leverantören ansvarar ej för installation, anpassningar och liknande.
- 7.2 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, äger Kunden rätt att erhålla skälig nedsättning 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 om inte annat överenskommit mellan parterna. Har överenskommelse träffats om löpande konsultarbete, sker debiteringen enligt Löpande Räkning. Samtliga avgifter är angivna 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**
Ersättningar för utbildning, driftsättning, support, anpassningar, möten, utveckling etc. debiteras på Löpande Räkning.
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 Betalningsvillkor**
Betalning sker mot faktura. 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 (zero floor). 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 8.2, utom vad avser sin rätt att kvittningsvis göra gällande motdröjan.
- 8.5 Avgiftsändring**
Angivna avgifter avser avgiftsnivåer per dag för Avtalets undertecknande. Skulle oförutsedda 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 AKI för tjänstemän definitiva siffror, näringsgren K-N. Basår för indexjustering skall vara det år Avtalet ingåtts.
- 9. Immateriella rättigheter**
- 9.1 Allmänt**
Leverantören, alternativt tredje part vilken Leverantören har ingått avtal med, har samtliga rättigheter inklusive immateriella rättigheter till Tjänsten samt däri ingående programvaror och applikationer.
- 9.2 Licens**
Leverantören ger härmed Kunden – mot erhållande av ersättning och under förutsättning att villkoren i detta Avtal till fullo efterlevs – en icke-exklusiv, icke-överförbar, begränsad rätt att under Avtalstiden använda Tjänsten för Kundens och Användares interna bruk i den omfattning som framgår av Avtalet
Kunden äger inte rätt att utan Leverantörens skriftliga medgivande utnyttja ovan angivna rättigheter i något annat syfte än användning av avtalad Tjänst.
- 9.3 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 underlicenser även om Kunden har betalat utvecklingen. Kunden äger ingen rätt att kopiera, översätta, anpassa, utföra dekompilering eller disassemblering av Plattformens 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 går intrång i tredje mans rätt eller på annat sätt står i strid med gällande lagstiftning
- 10.4**
Leverantören förbehåller sig rätten att använda Kundens Data i anonymiserad form för intern kvalitetssäkring av Tjänsten, analys av köpbeteenden för produktutveckling samt för marknadsföring. Med "anonymiserad form" avses i detta Avtal (i) att det inte framgår att data kommer från Kunden, (ii) att data inte innehåller sådan information som omfattas av punkten 13 (Sekretess) samt (iii) att data inte innehåller Personuppgifter.
- 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 sekretessskyldighet så att kunden eller någon individ kan identifieras och sådana statistiska analyser får inte konstitueras personuppgifter. Leverantören ska låta kunden ta del av de uppgifter som leverantören registrerar avseende användande av Tjänsten enligt denna punkt.
- 12. Personuppgifter**
- 12.1**
Om personuppgifter behandlas inom ramen för Tjänsten är kunden personuppgiftsansvarig och leverantörens 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.
- 12.2**
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.
- 12.3**
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. Sekretessskyldigheten gäller inte sådan information som part kan visa blivit känd för honom på annat sätt än genom uppdraget eller som är allmänt känd. Sekretessskyldigheten gäller ej heller när part är skyldig enligt lag att lämna ut uppgifter.
- 14. Avtalsperiod**
Avtalet gäller från det att parterna undertecknat detsamma. Avtalsperiod, förärlägningsperiod 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 förärlägnas årens 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 skäligen 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 skäligen 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 skäligen 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 skäligen ersättning för sådant arbete eller investering som krävs enligt leverantörens gällande prislista. Kundens skyldighet att ersätta investeringar inträder endast om kunden begärt sådan investering.

I samband med att Avtalet upphör, oavsett anledning därtill, ska Kunden omedelbart återlämna all sådan egendom, t.ex. men inte begränsat till hårdvara, som Leverantören äger. Egendom ska återsändas till Leverantören på Kundens bekostnad.

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. Ändringar

Leverantören äger rätt att ändra dessa allmänna bestämmelser, när som helst och efter eget gottfinnande, under förutsättning att sådan ändring endast i ringa omfattning påverkar Tjänsten. För det fall en ändring av villkoren i väsentligt avseende påverkar Tjänsten så kommer Kunden att informeras om sådan ändring. Meddelande om ändring tillhandahålls Kunden senast fjorton (14) dagar innan ändring träder i kraft. Kunden äger rätt att, senast tio (10) efter det att meddelande om ändring har tillhandahållits Kunden, säga upp Avtalet till upphörande till den dag då ändringen träder i kraft. Om Kunden inte sagt upp Avtalet inom föreskriven tid ska Kunden anses ha accepterat ändringen.

21. Överlåtelse

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

22. 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 handelskammarens skiljedomsinstitut. Skiljeförfarandet skall äga rum i Göteborg.