

## Supportavtal

### TimeSpot 40 Tidterminaler

## Avtal avseende support

Detta avtal omfattar support som levereras till kunden av, TimeTerminal Sweden AB ("TimeTerminal")

### 1. Kontaktinformation

Post- och leveransadress:  
Hammarbacken 4A  
191 49 Sollentuna

e-post support:  
[support@timeterminal.se](mailto:support@timeterminal.se)

e-post övriga frågor:  
[info@timeterminal.se](mailto:info@timeterminal.se)

Vxl:  
08-522 046 60

### 2. Omfattning

Avtalet ger kunden tillgång till support enligt vad som specificeras i detta avtal. Avtalet består av detta dokument samt IT och Telekomföretagens standardavtal IT-Underhåll.

Om det skulle finnas motstridiga uppgifter mellan dessa dokument gäller tolkningen av avtalsdokumenten i angiven ordning.

1. Detta dokument
2. Prisbilaga
3. Återvinning
4. IT Underhåll

### 3. Terminaler

Detta avtal omfattar terminaler till det pris som anges i bilaga 2 eller i vissa fall annat överenskommet pris.

Samtliga terminaler tillhör TimeSpot-familjen.

Konstruktionen på TimeTerminals tidsterminaler är av samma typ som i en PC med elektronikkomponenter anpassade till industriellt användande. De har pekskärm och ansluts till ordinarie datanät.

Operativsystem är Windows. För mer information se produktblad eller besök [www.timeterminal.se](http://www.timeterminal.se). Färdigställande av nya terminal och hårdvarusupport utförs av TimeTerminal, som även fakturerar detta avtal, förutom första året.

### 4. Programvara

För TimeSpot 40 som byggs på en Windowsplattform gäller samma hantering och rutiner som för övriga terminaler avseende support. All vidareutveckling av operativsystem och kommunikationsprogramvara hanteras enligt den standard som sätts av Microsoft. Här omfattas även de uppdateringsrutiner som styrs av Microsoft.

TimeTerminal kan utföra uppdateringar och versionsbyte av Windows mot ersättning.

## 5. TimeTerminals åtagande

I samband med leverans och under terminalernas livstid, under förutsättning att kunden har detta avtal aktivt, gäller:

1. Reparation av hårdvara när behov uppstår och felet inte beror på yttre omständigheter som exempelvis åska eller fysisk åverkan. Att bryta förslutningarna definieras som fysisk åverkan. Terminalen skall skickas till TimeTerminal enligt rutin som beskrivs på TimeTerminals hemsida ([www.timeterminal.se/produktbestallning](http://www.timeterminal.se/produktbestallning) och support). Arbetskostnad och delar ingår i avtalet.
2. Teknikfrågor besvaras vardagar under kontorstid, vanligtvis 08.30 – 16.30. Om förändring sker kommer detta att meddelas på hemsidan. Anmälan kan göras under dygnets alla timmar via e-post, [support@timeterminal.se](mailto:support@timeterminal.se).
3. Att hålla reservdelslager för äldre modeller av terminalerna så länge det finns en praktisk möjlighet att få leveranser från respektive underleverantör. I de fall en underleverantör meddelar så kallad EoL (End of Life) innebär det en begränsning i hur lång tid reservdelar finns att tillgå.
4. I de fall det finns omständigheter som påverkar möjligheten att använda äldre terminaler, som exempelvis förändringar av Microsoft i deras operativsystem, kan det innebära att kunden måste köpa nya terminaler i stället för att befintliga terminaler repareras eller uppdateras.
5. Att tillhandahålla utbytesenheter till rabatterade priser.
6. Återvinning och destruktion av äldre utgångna TimeSpot terminaler då denna avgift betalats av TimeTerminal till El-Kretsen i samband med tillverkningen.

Under första året efter att terminalerna har installerats omfattas de av garanti. För information om pris, se bilaga 2.

## 6. Responstid

TimeTerminal har sin helpdesk öppen på telefon 08 522 046 60 under kontorstid, 08.30 – 16.30.

Ett fel eller en fråga som anmäls påbörjas inom 4 timmar från att den anmäls. I de fall frågan anmäls utanför ordinarie kontorstid räknas responstiden från 08.30.

Terminaler som skickas in returneras i reparerat skick inom tre arbetsdagar efter ankomst om inget annat meddelats.

## 7. Kundens åtaganden

Under avtalets giltighetstid skall kunden:

- Tillse att terminalen installeras enligt de anvisningar som erhålls av TimeTerminal.
- Vid behov skicka en felande terminal med tillhörande elnätsadapter till TimeTerminal enligt rutiner som beskrivs på TimeTerminals hemsida.
- I samband med att en terminal sänds till TimeTerminal för service fylla i en RMA-serviceorder som både skickas via e-post till [support@timeterminal.se](mailto:support@timeterminal.se) och utskriven tillsammans med terminalen.
- I möjligaste mån anmäla fel och problem via mail, [support@timeterminal.se](mailto:support@timeterminal.se). Vid akuta situationer är det möjligt att ringa in en anmälan.
- I de fall terminalen har Windows som operativsystem tillse att operativsystemet alltid uppdateras och att det finns skydd mot virusangrepp.

## 8. Avtalstid

Detta avtal gäller tills vidare från det datum den första terminalen levererades till kund. Avtalet kan skriftligen sägas upp med tre (3) månaders varsel annars förlängs det automatiskt med tolv (12) månader räknat från leveransdatum.

## 9. Debitering

Avgiften faktureras av TimeTerminal i förskott för kommande tolv månadersperiod.

## 10. Accepterande av avtalet

Detta avtal är en del av ett leveransavtal som tecknats mellan kunden och en systemleverantör och har av kunden accepterats i samband med överenskommelsen mellan systemleverantören och kunden.

## Bilaga 2, Priser

### 1. Pris

För detta avtal gäller första året ett pris på 270 SEK / terminal vilket ingår i priset för terminalen och därefter priser enligt nedanstående tabell.

	<b>TimeSpot 40</b>
1 – 3 terminaler	2 770 SEK / terminal
4 – 10 terminaler	2 120 SEK / terminal
> 10 terminaler	Offereras

Har terminal skadats genom ovarsam behandling av kunden eller av åska lagas med en timdebitering av 820 SEK / timma samt kostnaden för eventuella reservdelar. För kunder som inte tecknar detta avtal är timdebiteringen 1 670 SEK / timma.

Observera att detta omfattar endast hårdvara. I det fall det är ett problem med Windows installationen debiteras detta per nedlagd timme enligt ovanstående timdebitering.

### 2. Övriga betalningsvillkor

- Frakt och Moms tillkommer på angivna priser
- Hyrterminal debiteras med 300 SEK vecka 1 och därefter 200 SEK / vecka efterföljande veckor
- Timeterminal har rätt att inför varje ny tolv månaders period justera priserna i överensstämmelse med förändringar enligt AKI (Arbetskostnadsindex). Basperiod vid beräkning skall vara det tredje kvartal som avslutades innan detta avtals ingående.

## Bilaga 3, Återvinning

Återvinning enligt Naturvårdsverkets regler

TimeTerminal är medlem i **EI-kretsen**. Vi har därmed förbundit oss att följa regelverket för en **grön miljö**. Naturvårdsverket har överlåtit på **EI-kretsen** att övervaka destruktionsen av elektronik, typ tidterminaler. För detta betalar vi en årlig avgift samt ett belopp per installerad tidterminal. Därmed garanterar vi slutgiltigt omhändertagande enligt de officiella miljödirektiven. Kostnaden för denna hantering ingår i supportavtalet. För att fullgöra TimeTerminals åtagande är det önskvärt att äldre utgångna tidterminaler sänds till: TimeTerminal, Hammarbacken 4A, 191 49 Sollentuna, för destruktions vid Hagby återvinningsstation.



Förutom CE – och ursprungsmärkning är varje terminal försedd med en etikett som bekräftar ovannämnda förfarande.



En del av Förpacknings- och Tidningsinsamlingen (FTI)

REPA är en liknande organisation under Naturvårdsverkets tillsyn, men för destruktions av förpackningsmaterial. Vi betalar förpackningsavgifter och tar därmed vårt producentansvar för återvinning av förpackningar. Genom supportavtalet är även denna avgift betalad. Våra kunder kan välja mellan att sända terminalförpackningarna till hemortens avfallsstation alternativt till TimeTerminal enligt adressen ovan.

## ÅTERVINNING

betald och avtalad med EI-Kretsen enligt Naturvårdsverkets regler. Skickas till TimeTerminal. Se: [www.timeterminal.se](http://www.timeterminal.se)

---

 **TIMETERMINAL** *Lika - Rättvis - Lönansett*

# Allmänna bestämmelser

## IT-Underhåll version 2014

Utgivna av IT & Telekomföretagen 2014

Dessa allmänna bestämmelser är avsedda att tillämpas när leverantören underhåller maskin- och programprodukter och/eller gjorda kundanpassningar eller utvecklade system. I underhåll kan tjänster såsom avhjälpande underhåll, uppdateringar/versioner av standardprogramprodukter och telefonrådgivning ingå.

Ska leverantören också vidareutveckla programprodukt eller anpassningar ska särskilt avtal träffas om detta.

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

- 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.

**Produkt**

Se under Underhållsobjekt

**Produktleverantör/en**

Det företag som har tillverkat berörd Produkt.

**Programprodukt**

Se under Underhållsobjekt

**Startdag**

Den dag underhållsåtagandet för respektive Underhållsobjekt börjar löpa i enlighet med punkt 5 nedan.

**Specifikation/en**

Den specifikation över innehållet i Underhållet som återfinns i Avtalet.

**System**

Se under Underhållsobjekt.

**Tredjepartsprodukt/en**

Se under Underhållsobjekt.

**Underhåll/et**

De tjänster leverantören skall utföra enligt Avtalet.

### Underhållsobjekt

**Underhållsobjekt/et**

Den eller de Produkter och/eller System som leverantören skall underhålla enligt Avtalet.

**Produkt/er**

De maskinprodukter, nätverkskomponenter eller annan utrustning och Programprodukter som leverantören skall underhålla enligt Avtalet.

**Programprodukt/en/er**

De standardprogramprodukter som leverantören skall underhålla enligt Avtalet.

**System/et**

Det system eller den utveckling t ex kundanpassningar som leverantören skall underhålla enligt Avtalet.

**Tredjepartsprodukt/en**

Tredjepartsprodukt är a) Programprodukt vars upphovsrätt uppenbarligen tillhör annat företag än leverantören eller något företag som ingår i samma koncern som leverantören och annat inte framgår av Avtalet, eller b) Underhållsobjekt som enligt Avtalet angivits vara tredjepartsprodukt/er.

### 2. Leverantörens åtagande

- 2.1 Leverantören ska från respektive avtalad Startdag utföra Underhåll enligt bestämmelserna i Avtalet. Underhållets innehåll framgår av Specifikationen. I avsaknad av Specifikation innebär Underhållet att leverantören under avtalstiden ska avhjälpa funktionshindrande fel i Underhållsobjekt samt därutöver lämna distansstöd. Avhjälpande av fel vad beträffar Programprodukter sker genom rättelse, där så är möjligt för leverantören, eller genom anvisningar om kringgående av felet och som inte kan anses innebära icke oväsentlig olägenhet för kunden. Distansstöd t ex vid telefonsamtal eller genom e-post innebär att vid felsituationer rörande Underhållsobjekt, eller förmodade felsituationer assistera kunden genom att svara på frågor från av kunden särskilt angivna personer och som kräver rimlig tidsåtgång. Distansstöd lämnas enligt det sätt som leverantören normalt tillämpar, om annat inte framgår av Specifikationen. Distansstödet förutsätter att kunden har erforderlig kompetens.
- 2.2 Leverantören ska hålla en organisation och ha en kapacitet med lämpliga, kvalificerade och kompetenta medarbetare för att utföra Underhåll. Leverantören ska utföra Underhållet på ett fackmannamässigt sätt.
- 2.3 Underhåll tillhandahålls under leverantörens ordinarie arbetstid. Underhåll utanför leverantörens normala arbetstid erfordrar särskild överenskommelse.
- 2.4 Underhåll av Programprodukt gäller enbart den vid varje tillfälle under avtalstiden senaste och närmast föregående versionen av Programprodukten, om annat inte överenskommit. Om kunden väljer att behålla version av Programprodukten som inte omfattas av leverantörens skyldighet att tillhandahålla Underhåll enligt denna punkt 2.4, ska leverantören och kunden överenskomma om det fortsatta Underhållets innehåll.
- 2.5 Leverantören får anlita underleverantör för utförande av avtalat Underhåll. Leverantören ansvarar för underleverantörs arbete som för sitt eget.
- 2.6 Leverantörens åtagande vid Underhåll av Tredjepartsprodukt omfattar, om annat inte överenskommit, distansstöd enligt punkt 2.1 samt att leverantören på ett fackmannamässigt sätt ska försöka avhjälpa fel som hänför sig till Tredjepartsprodukten. Om leverantören inte själv kan avhjälpa felet beroende på att leverantören t ex inte har tillgång till källkod, erforderliga verktyg eller annat som erfordras för avhjälpande eller saknar rätt att avhjälpa fel i Tredjepartsprodukten, ska leverantören fullgöra sitt åtagande om avhjälpande genom att omgående anmäla felet till Produktleverantören och vidarebefordra av Produktleverantören eventuellt erhållen lösning till kunden. Leverantören ska vidare bevaka att Produktleverantören uppfyller sina åtaganden enligt gällande avtal med leverantören eller i förekommande fall med kunden. Därutöver har leverantören inget ansvar för Underhåll av Tredjepartsprodukten.

### 3. Undantag från leverantörens åtaganden

- 3.1 Leverantörens åtaganden och angivna avgifter omfattar inte fel förorsakade av nedan angivna orsaker, om annat inte framgår av Specifikationen, eller följer av leverantörens åtagande rörande distansstöd enligt punkt 2.1,
- fel förorsakade genom kundens användning av Underhållsobjekt med annan än av leverantören godkänd utrustning, tillbehör, programvara på ett sätt som påverkar Underhållsobjektets funktion,
  - fel förorsakade genom av kunden företagna ändringar eller ingrepp i Underhållsobjekt som skett utan leverantörens samtycke eller genom kundens försummelse,
  - fel förorsakade av virus eller annat angrepp på säkerheten, under förutsättning att leverantören vidtagit skyddsåtgärder enligt avtalade krav eller om sådana saknas vidtagit skyddsåtgärder på ett fackmannamässigt sätt, eller fel förorsakade av tredje man på annat sätt eller genom andra omständigheter utom leverantörens kontroll såsom fel i utrustning, tillbehör eller programvara som inte utgör Underhållsobjekt.
- 3.2 Om ny uppdatering/version av Programprodukt innebär att förändringar krävs i annat Underhållsobjekt, så omfattar inte leverantörens åtaganden och angivna avgifter arbetet med sådana förändringar, om annat inte framgår av Specifikationen. Om leverantören har anledning att misstänka att ny uppdatering/version av Programprodukt kräver förändringar i annat Underhållsobjekt ska leverantören utan dröjsmål informera kunden om detta.
- 3.3 Utöver vad som framgår av 3.1 gäller för maskinprodukter att leverantörens åtaganden och angivna avgifter, om annat inte framgår av Specifikationen, inte omfattar
- anskaffning av tillsatser, förbrukningstillbehör eller annan utrustning,
  - underhåll av förbrukningstillbehör och tillsatser eller annan utrustning.

### 4. Kundens åtaganden

- 4.1 Kunden ska utse kontaktperson och ha överenskommen kompetens, samt när så erfordras för underhållets utförande, ha av Produktleverantören tillhandahållen dokumentation över berörda produkter tillgängliga.
- 4.2 Kunden ska, när Underhållet avser felavhjälpande, vid felanmälan ange och vid behov visa hur felet yttrar sig. Kunden ska då kunden har avtal om felavhjälpande avseende Tredjepartsprodukt tillhandahålla erforderligt avtal till leverantören (jfr punkt 2.6).
- 4.3 På leverantörens begäran ska representant från kunden vara tillgänglig under leverantörens arbete. Där så är erforderligt ska berörda Underhållsobjekt ställas till leverantörens förfogande. Kunden ansvarar för att erforderligt avtal avseende Programprodukt finns för leverantörens utförande av Underhåll när Programprodukt ska ställas till leverantörens förfogande. Har parterna överenskommit att leverantören får utföra Underhåll via extern åtkomst, ska kunden möjliggöra leverantörens tillgång till Underhållsobjektet. Rutiner för extern åtkomst upprättas gemensamt av kunden och leverantören.
- 4.4 Då Underhåll utförs hos kunden ska kunden på egen bekostnad tillhandahålla för Underhållet erforderligt arbetsutrymme inom rimligt avstånd från berörda Underhållsobjekt.
- 4.5 Kunden ansvarar för säkerhetskopiering inklusive förvaring av medium för datalagring.
- 4.6 Efter avslutad underhållsåtgärd på Underhållsobjekt svarar kunden för återstart av kundens aktuella system, om annat inte överenskommit. Leverantören ska vara beredd att på kundens begäran vara kunden behjälplig med detta. Ersättning ska då utgå enligt punkt 8.4.
- 4.7 Kunden svarar själv för införande av felrättningar och nya uppdateringar av Programprodukt, om annat inte överenskommit. Leverantören ska vara beredd att på kundens begäran vara kunden behjälplig med detta. Ersättning ska då utgå enligt punkt 8.4.

### 5. Startdag för underhållstjänst

- 5.1 Leverantören ska tillhandahålla Underhållet för respektive Underhållsobjekt fr.o.m. den dag som särskilt avtalats. Om någon sådan dag inte avtalats börjar Underhållet för Produkt

från den dag som infaller senast av dagen för Avtalets under-tecknande eller dagen då Produkten installerats hos kund. För Produkt som ingår i System, som ska utvecklas av leverantören eller annan leverantör enligt särskilt avtal och för System börjar dock Underhållet, om särskild dag inte avtalats, från godkännandedagen för berört System enligt aktuellt uppdragsavtal, dock senast från den dag som kunden använder Systemet i sin verksamhet. Kunden ska informera leverantören omgående när godkännandedagen inträffat, eller i förekommande fall när kunden använder Systemet i sin verksamhet.

### 6. Servicenivå

- 6.1 Parterna kan träffa särskild överenskommelse om de servicenivåer som ska gälla för Underhåll. Har någon sådan överenskommelse inte träffats avseende avhjälpande av funktionshindrande fel ska sådant Underhåll lämnas med den skyndsamhet omständigheterna kräver.

### 7. Ändring av Underhållet

- 7.1 Om kunden önskar ändra Underhållets karaktär eller omfattning 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 ändringar av ersättning och i förekommande fall avtalade servicenivåer, kvalitetspåverkan, tekniska förutsättningar eller annat som begäran om ändring medför. Leverantören får inte motsätta sig kundens önskemål om tillägg eller ändring om inte leverantören kan visa sakliga skäl för detta.

Parterna ska träffa en överenskommelse om ändringen tillsammans med överenskomna ekonomiska förändringar och andra villkor till följd av ändringen.

### 8. Ersättning, avgifter och betalningsvillkor

#### 8.1 Avgifter

För leverantörens utförande av Underhåll ska kunden betala den ersättning som framgår av Avtalet.

Avgifter vid Underhåll mot löpande räkning debiteras, om annat inte framgår av Avtalet, enligt leverantörens vid beställningen gällande prislista. För restid utanför leverantörens ordinarie arbetstid debiteras hälften av det avtalade timarvodet.

Leverantören får fakturera fasta avgifter periodvis i förskott. Vid löpande räkning får fakturering ske månadsvis i efterskott.

Leverantören får en gång per år fr.o.m. nytt kalenderår ändra avtalade avgifter/ timarvodet 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).

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

#### 8.2 Resekostnader

Om parterna inte har överenskommit att reskostnader ska ingå i avtalade avgifter/ timarvodet, har leverantören vid resa från leverantörens stationeringsort rätt till ersättning för trakamentskostnader och reskostnader avseende resa med egen bil enligt leverantörens gällande prislista och för logikostnader och reskostnader avseende resa med annat färdmedel än egen bil med uppkomna kostnader.

#### 8.3 Arbete utanför normal arbetstid

Om annat inte framgår av Avtalet, har leverantören rätt till ersättning för arbete utanför ordinarie arbetstid enligt nedan. För överenskommet arbete som ska utföras utanför ordinarie arbetstid men efter 06.00 och före 20.00, helgfria måndagar-fredagar, debiteras avtalat timarvode multiplicerat med faktorn 1,5. För överenskommet arbete utanför ordinarie arbetstid på annan tid debiteras avtalat timarvode multiplicerat med faktorn 2,0.

#### 8.4 Annan ersättning

Om leverantören förorsakats merarbete eller merkostnad på grund av omständighet som kunden ansvarar för, ska kunden ersätta leverantören för sådant merarbete och sådan merkostnad enligt leverantörens vid tillfället gällande prislista. Leverantören ska informera kunden om leverantören kunnat konstatera att det arbete leverantören ska utföra ligger utanför leveran-



törens åtagande. Leverantören ska då inte utföra ytterligare arbete som är av väsentlig omfattning utan kundens godkännande.

#### 8.5 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 8.4, utom vad avser sin rätt att kvittningsvis göra gällande motfordran.

#### 8.6 Dröjsmål

Betalning ska erläggas senast 30 dagar efter fakturans utställdedatum. 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 Underhåll till dess kunden betalt utestående förfallna belopp.

### 9. Dokumentation

9.1 Vid avhjälpande Underhåll ska leverantören dokumentera vidtagna åtgärder och tillhandahålla kunden den dokumentationen.

### 10. Särskilda bestämmelser vid Underhåll av maskinprodukt

10.1 Äganderätten till inmonterade delar tillkommer ägaren av maskinprodukt. Äganderätten till utbytta delar tillkommer leverantören.

10.2 Kunden ska tillhandahålla förbrukningsmaterial och medium för datalagring som erfordras för utförande av Underhåll hos kunden.

### 11. Särskilda bestämmelser avseende Programprodukt och System

11.1 Kunden har samma rättigheter och skyldigheter avseende genom Underhållet tillhandahållen uppdatering av Programprodukt eller utfört arbete som till den ursprungliga versionen av Programprodukten respektive till det ursprungliga utförda arbetet med Systemet.

### 12. Sekretess

12.1 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 fullgörande av Avtalet eller som är allmänt känd. Sekretesskyldigheten gäller inte heller när part är skyldig enligt lag, domstols-/myndighetsbeslut eller enligt bindande borsregler, att lämna ut uppgifter. Är part på detta sätt skyldig att lämna ut uppgifter ska, innan sådant utlämnande sker, motparten informeras om detta.

12.2 Part ska genom sekretessförbindelse med personal eller andra lämpliga åtgärder tillse att sekretess enligt ovan iaktas. Part ansvarar för att även eventuell underleverantör samt dennes anställda som deltar i utförande av Underhållet undertecknar en sekretessförbindelse av motsvarande innehåll.

### 13. Säkerhet, personuppgiftslagen

13.1 Leverantören ska vid utförande av Underhåll följa de säkerhetsföreskrifter som framgår av Avtalet och i övrigt sina interna säkerhetsföreskrifter.

13.2 Om Underhåll utförs via extern åtkomst ska rutiner för extern åtkomst upprättas gemensamt av kunden och leverantören. Om leverantören utför arbete hos kunden, eller utför Underhåll via extern åtkomst, ska leverantören följa av kunden redovisade säkerhetsföreskrifter. Om kunden ändrar säkerhetsfö-

reskrifterna efter Avtalets träffande och leverantörens kostnader för att utföra Underhåll ökar, ska kunden kompensera leverantören för de ökade kostnaderna och, om så är skäligt, ska leverantören ha rätt till jämkade villkor.

13.3 Om personuppgifter behandlas inom ramen för Underhållet 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 det fall leverantören utför behandling av personuppgifter på leverantörens utrustning ska leverantören vidta de tekniska och organisatoriska åtgärder som överenskommit för att skydda personuppgifterna. I det fall leverantören utför behandling av personuppgifter på kundens utrustning ska kunden ansvara för att de nödvändiga tekniska och organisatoriska åtgärder som krävs för att skydda personuppgifterna, vidtas. Personuppgifter rörande anställda hos leverantören kan, för att underlätta genomförandet av Underhållet, behandlas inom ramen för Underhållet, exempelvis genom publicering på intranät. Leverantören ansvarar för att inhämta erforderliga samtycken och informera anställda om sådan personuppgiftsbehandling. Använder leverantören underkonsult ("underbiträde"), som behandlar kundens personuppgifter, ska leverantören som ombud för kunden underteckna ett avtal med underkonsulten enligt vilket underkonsulten som personuppgiftsbiträde åtar sig att gentemot kunden följa vad som anges i denna punkt 13. 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 kundens begäran översända kopia av sådana avtal som undertecknats av leverantören enligt denna punkt 13.3.

### 14. Ansvar för Underhåll

14.1 Om leverantören brister i sitt åtagande om Underhåll ska leverantören efter reklamation från kunden med den skyndsamhet som omständigheterna kräver – på egen bekostnad – åtgärda reklamerade brister. Detta åtagande innefattar även att åtgärda material- eller tillverkningsfel i inmonterade delar i maskinprodukter eller annan utrustning, som omfattas av Underhållet.

14.2 Har leverantören inte fullgjort sina skyldigheter enligt 14.1 och påverkas kundens användning av Underhållsobjektet till följd av detta i mer än ringa omfattning har kunden vid fast avgift rätt att för den tid bristen i åtagandet föreligger erhålla nedsättning med den del av avgiften som hänför sig till berörda Underhållsobjekt, dock längst under 90 dagar. Om Underhållet utförs på löpande räkning har kunden rätt till skäligt avdrag på ersättningen för det bristfälligt utförda underhållsarbetet.

Har leverantören genom försummelse inte fullgjort sina skyldigheter enligt 14.1 är leverantören skadeståndsansvarig med den begränsning som framgår av punkt 15.

Är bristen i leverantörens underhållsarbete väsentlig och har leverantören inte vidtagit rättelse efter skriftlig anmodan från kunden med angivande av en slutligt skälig frist, har kunden rätt att skriftligen säga upp Avtalet till omedelbart upphörande för berörda Underhållsobjekt och andra Underhållsobjekt vars funktionalitet i mer än ringa omfattning påverkas därav.

14.3 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. 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.

14.4 Leverantörens ansvar för underhåll är, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger, uttömmande reglerat av denna punkt 14.

14.5 Kunden har endast rätt att göra gällande påföljder enligt punkt

14 om kunden givit leverantören skriftlig meddelande om detta senast 90 dagar efter att kunden märkt eller bort märka grunden för kravet. Vid löpande räkning omfattar leverantörens ansvar för Underhåll dock endast krav som framförts senast 90 dagar från tidpunkten då Underhållet utfördes eller skulle ha utförts.

## 15. Ansvarsbegränsning

- 15.1 Om part förhindras fullgöra sina åtaganden enligt Avtalet på grund av omständighet som part inte kunnat råda över, såsom exempelvis 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. Är omständighet hänförlig till leverantören eller något förhållande på leverantörens sida enligt ovan och kunden av den anledningen helt eller delvis inte kan använda Underhållsobjekt har kunden rätt att erhålla nedsättning av periodens underhållsavgift för berörda Underhållsobjekt. Om Avtalets fullgörande till väsentlig del förhindras för längre tid än 30 dagar på grund av viss ovan angiven omständighet har part rätt att utan ersättningskyldighet, skriftligen frånträda Avtalet.
- 15.2 Leverantören ansvarar för sakskador som orsakats genom försummelse av leverantören eller av leverantörens anställda. Leverantörens skadeståndsansvar gentemot kunden för sakskador är per skadetillfälle begränsat till högst 35 gånger det vid tiden för skadans uppkomst gällande prisbasbelopp enligt Socialförsäkringsbalken (2010:110)
- 15.3 Parts skadeståndsansvar är utom vad avser sakskador begränsat till ett sammanlagt belopp av högst 12 månaders underhållsavgifter för berörda Underhållsobjekt, dock högst till ett belopp som motsvarar 30 % av 12 månaders underhållsavgifter för samtliga Underhållsobjekt.
- 15.4 Part ansvarar inte i något fall för utebliven vinst eller annan indirekt skada eller förlust av information. Inte heller omfattar ansvaret motpartens eventuella ersättningskyldighet gentemot tredje man. Ansvarsbegränsningen enligt punkt 15.2 och 15.3 gäller inte vid personskada-, eller om uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger.
- 15.5 Part ska, för att inte förlora sin rätt till skadestånd, framställa krav på skadestånd till motparten senast inom 6 månader från skadetillfället.

## 16. Omplacering och ändring av Underhållsobjekt

- 16.1 Avser kunden att omplacera eller ändra Underhållsobjekt, ska leverantören i förväg skriftligen underrättas om detta. Om omplaceringen eller ändringen medför ökade underhållskostnader, ska leverantören kompenseras för detta och/eller ha rätt till jämkade underhållsvillkor.

## 17. Affärsetiska principer

- 17.1 Leverantören förbinder sig att i sin verksamhet tillämpa affärsetiska principer som står i överensstämmelse med IT&Telekomföretagens affärsetiska grundprinciper.

## 18. Avtalsperiod

- 18.1 Avtalet 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 90 dagar före utgången av löpande avtalsperiod. Avtalet förlängs annars varje gång med avtalad förlängningsperiod. Om någon avtals- eller förlängningsperiod inte överenskommit gäller Avtalet tillsvidare med 90 dagars ömsesidig uppsägningstid. Avtalet upphör vid kalendermånadsskiftet som inträffar efter uppsägningstidens utgång. Uppsägning av Avtalet ska ske skriftligen.

## 19. Förtida upphörande, avbeställning

- 19.1 Utöver kundens rätt att säga upp Avtalet för vissa Underhållsobjekt enligt 14.2, har vardera parten 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.

- 19.2 Om parterna överenskommit om en viss avtalsperiod kan parterna också träffa överenskommelse om att kunden, utan angivande av skäl, får säga upp Avtalet för vissa Underhållsobjekt till förtida upphörande (avbeställning). En sådan överenskommelse bör innehålla villkor om aviseringstid, om den ersättning som ska betalas till leverantören vid sådant förtida upphörande och om någon återbetalning av del av erlagt förskott ska ske m.m.

- 19.3 Uppsägning ska ske skriftligen för att vara gällande.

## 20. Avveckling av samarbete

- 20.1 Leverantören ska i skälighets omfattning, assistera kunden om kunden själv ska tillhandahålla motsvarande tjänst som Underhållet eller om kunden från annat av kunden anvisat företag ska erhålla motsvarande tjänst som Underhåll, för att bidra till att en sådan överföring kan ske med så liten störning som möjligt för kunden. Har leverantören upprättat särskild dokumentation för Underhåll ska den överlämnas till kunden i den omfattning den inte innehåller affärshemligheter för leverantören. Leverantören ska ha rätt till skälighets ersättning för sådant arbete eller investering som krävs enligt leverantörens gällande prislista. Kundens skyldighet att ersätta investeringar inträder endast om kunden begärt sådan investering.

## 21. Meddelanden

- 21.1 Uppsägning och andra meddelanden ska ske genom bud, rekommenderat brev eller elektroniskt meddelande till motpartens kontaktperson på av motparten angiven adress. Meddelandet ska anses ha kommit motparten tillhanda
- 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; vid mottagande då det elektroniska meddelandet kommit till mottagarens elektroniska adress.

## 22. Överlåtelse

- 22.1 Avtalet får inte överlåtas utan motpartens godkännande.
- 22.2 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 gälla för Avtalet.
- 23.2 Tvister som uppstår i anledning ska avgöras av allmän domstol.