

Allmänna villkor

1. Definitioner

Med följande uttryck skall i detta avtal avses följande. "Allmänna villkor" – leverantörens Allmänna villkor. "Avtal" - Det avtal om Drift- och Kommunikationstjänster som parterna tecknat jämte däri ingående bilagor varav dessa Allmänna villkor utgör bilaga. "Driftmiljö" Den tekniska utrustning (servrar, nätverkskomponenter, etc.) samt de programvaror med vars stöd Leverantören skall utföra Tjänster, oavsett om äganderätten till utrustningen/programvarorna tillhör Kunden, Leverantören eller tredje man. "Leverantörens programvara" Programvara till vilken Leverantören innehar upphovsrätt eller nyttjanderätt. "Leverantörens utrustning" Datorer och annan utrustning som ägs, leasas eller hyrs av Leverantören. "Kund" Den part som anges i Huvudavtal. "Kundens programvara" Programvara till vilken Kunden innehar upphovsrätt eller nyttjanderätt. "Kundens utrustning" Datorer och annan utrustning som ägs, leasas eller hyrs av Kunden. "Tjänst" Den eller de produkter som detta Avtal avser. "Servicetid A och B" Indelning av dygn i fasta Servicetider. Servicetid A kan även benämnas kontorstid och avser helgfri måndag till fredag, klockan 08.00 till 17.00. Servicetid B avser övrig tid. "Nertid" Ackumulerat antal timmar per kalendermånad som en incident kategoriserad som omfattande fel varit aktiv. Som nertid ska inte anses avbrott som sker under perioder för Planerat underhåll. "Tillgänglighet" Med Tillgänglighet menas tiden i % då tjänsten varit i drift beräknat per kalendermånad. "Planerat underhåll" Den tid då tjänster eller delar av tjänster, med anledning av på förhand planerade underhållsinsatser, helt eller delvis inte är tillgängliga. Planerat underhåll räknas inte som nertid. "Virus" Alla datorkoder som avsiktligt utformats för att störa, fördärva, skada eller förhindra funktionen hos en programvara, maskinvara eller datorsystem (inklusive utan begränsning LAN eller WAN), på sätt den som skapat sådan programvara, maskinvara eller datorsystem inte avsåg.

2. Leverantörens åtaganden och skyldigheter

- 2.1 Leverantören skall från överenskommen dag tillgängliggöra den produkt och/eller tjänst som överenskommit i produkt och tjänstebeskrivningen.
- 2.2 Tjänster skall utföras på ett fackmannamässigt sätt.
- 2.3 Vid utförandet av Tjänster skall leverantören tillse att de delar av Tjänster som utförs i egna lokaler skall utföras i för ändamålet anpassade lokaler och att god säkerhet upprätthålls.
- 2.4 Leverantören skall tillse att sådant underhåll av utrustning och programvaror som medför begränsad eller ingen tillgång till Tjänst utförs på dessförinnan angiven tid, s.k. planerat underhåll.
- 2.5 Om Kunden inte följer de rekommendationer som kan komma att ges av Leverantören, såsom förändring avseende lagringsplats i server m.m., skall leverantörens ansvar begränsas i motsvarande mån.
- 2.6 Till de Tjänster där behov av IP-adresser finns, tilldelar leverantören Kunden IP-adresser enligt av Kunden anvisat behov. Leverantören förbehåller sig rätten att ändra tilldelade IP-adresser och att införa restriktioner angående tilldelning och användning av IP-adresser i enlighet med de direktiv som utfärdas av Réseaux IP Européens (RIPE). När Avtalet upphör skall tilldelade IP-adresser återlämnas till Leverantören.

3. Kundens åtaganden och skyldigheter

- 3.1 Om någon del av Tjänsterna skall utföras i Kundens lokaler skall kunden på egen bekostnad lämna Leverantören tillgång till de lokaler som erfordras för tjänstens genomförande.
- 3.2 Kunden åtar sig att iordningställa de lokaler där utrustning placerad hos Kund skall installeras samt svara för el-anslutning, elström och klimat-förhållanden enligt Leverantörens anvisningar.
- 3.3 Kunden skall fortlöpande tillhandahålla de underlag och uppgifter, inklusive men inte begränsat till planerad eller förväntad trafik, som erfordras för Tjänsternas genomförande.
- 3.4 Kunden skall vidta de förändringar i Kundens utrustning eller Kundens programvaror som nödvändiggörs på grund av Leverantörens förändringar i Leverantörens utrustning eller Leverantörens programvaror.
- 3.5 Kunden skall tillse att avtal med tredje part finns avseende underhåll för Kundens utrustning och Kundens programvaror till en för Leverantören acceptabel nivå.
- 3.6 Kunden skall inte vidta åtgärder, alternativt underlåta att vidta åtgärder, som påverkar Leverantörens möjligheter att tillhandahålla Tjänsterna. Om Kunden gör förändringar i Driftmiljön eller på annat sätt vidtar åtgärder alternativt underlåter att vidta åtgärder som påverkar Leverantörens möjligheter att utföra Tjänsterna utan att överenskommelse härom har träffats, äger Leverantören rätt att, utan att pådra sig något ansvar härför, koppla ur de delar av Driftmiljön som påverkas av förändringen samt avbryta tillhandahållandet av Tjänsterna till dess förändringen åtgärdats på Kundens bekostnad. Kunden skall trots att Leverantören avbrutit tillhandahållandet av Tjänsterna utge ersättning för Tjänsterna som om dessa tillhandahållits.
- 3.7 Kunden är i förhållande till Leverantören ensam ansvarig för information, data och annat material som lagras och/eller överförs samt för de varor och/eller tjänster som erbjuds via Leverantören. Sådan information får inte strida mot lag och annan författning, god publicistisk sed och inte heller bryta mot dessa Allmänna villkor eller på annat sätt vara opassande, kränkande eller stötande eller kunna skada Leverantören. Om överträdelse upptäcks skall Kunden genast ombesörja rättelse och informera Leverantören om överträdelsen. Leverantören äger alltid rätt att avbryta tillhandahållande av Tjänsterna eller de där överträdelse kommer Leverantören till känna. Vid överträdelse är Kunden skyldig att ersätta Leverantören all den skada Leverantören därigenom åsamkas.
- 3.8 Kunden skall tillse att de åtaganden som åligger Kunden utförs av personal som innehar erforderliga kvalifikationer och erforderlig kompetens samt att åtagandena utförs med tillräckliga resurser.
- 3.9 Kunden svarar för att kopplingen mot Leverantörens utrustning överensstämmer med de tekniska krav som angivits och Kunden skall på Leverantörens begäran tillhandahålla information beträffande sådan utrustning som Kunden har anslutit.
- 3.10 Kunden skall ersätta Leverantören för nedmontering och installation av ny utrustning enligt vid var tid gällande prislista.
- 3.11 Kunden äger inte rätt att utan Leverantörens skriftliga medgivande göra ingrepp i Leverantörens utrustning eller flytta densamma.
- 3.12 Kunden är ansvarig att, för av kunden ägd utrustning, teckna ett fullgott försäkringsskydd avseende sak och ansvar.
- 3.13 I de fall kunden hyr mjukvara/licenser av Leverantören, är kunden ansvarig för att licensregler och lagar följs enligt licensgivarens villkor.

4. Ändring och tillägg

4.1 Om Kunden önskar förändring i Tjänsterna eller Driftmiljön skall Kunden skriftligen meddela Leverantören om den föreslagna förändringen. Leverantören skall erhålla skälig tid för att återkomma med besked om förändringen accepteras och om huruvida förändringen påverkar Tjänsterna. Sådan ändring eller tillägg till Tjänsterna eller Driftmiljön skall vara undertecknad av båda parter.

4.2 Om drift eller någon del utförs hos Leverantören äger Leverantören rätt att efter samråd med Kunden och på egen bekostnad flytta driften till annan plats.

4.3 Leverantören äger rätt att utan föregående underrättelse företa förändringar i Leverantörens utrustning eller Leverantörens programvaror om förändringen inte innebär väsentlig olägenhet för Kunden.

4.4 Oavsett vad som angivits i föregående punkt äger Leverantören, under förutsättning att Leverantören meddelat Kunden härom senast en (1) månad i förväg, rätt företa sådana förändringar i Leverantörens utrustning eller Leverantörens programvaror som nödvändiggörs på grund av Leverantörens avtal med leverantör av aktuell utrustning eller programvara eller i övrigt på grund av ekonomiska eller tekniska hänsyn.

4.5 Leverantören äger alltid rätt att vidta ändring i Avtalet om detta föranleds av ändringar i tillämpliga lagar, myndighetsanvisningar eller andra bestämmelser. Leverantören äger vidare rätt att förändra Avtalet tre (3) månader efter att Kunden skriftligen meddelats härom. Om Kunden inte skäligt kan godta sådan förändring äger Kunden, senast två (2) månader före det att ändringen träder ikraft, säga upp Avtalet till upphörande vid tidpunkten för ikraftträdandet av förändringen.

5. Avgifter och betalningsvillkor

5.1 Betalning sker mot faktura.

5.2 Fakturering sker enligt följande: Engångs- och anslutningsavgifter faktureras vid Avtalets undertecknade. Rörliga avgifter som ingår i Avtalet, faktureras månadsvis i efterskott. Avgifter för Övriga tjänster faktureras månadsvis i efterskott efter utfört arbete.

5.3 Betalning skall erläggas senast 30 dagar efter fakturadatum.

5.4 Betalar inte Kunden i rätt tid äger Leverantören rätt att debitera dröjsmålsränta enligt lag och ta ut påminnelseavgift och inkassoavgift samt, i förekommande fall, innehålla prestation.

5.5 Leverantören har rätt till ersättning enligt aktuell prislista vid arbete utanför Avtal.

5.6 Leverantören har rätt till ersättning för traktamentskostnader samt rese- och logikostnader.

5.7 Restidsersättning utgår enligt Leverantörens gällande prislista för sådan tid.

5.8 Leverantören äger rätt att en gång per år justera angivna avgifter i relation till den allmänna kostnadsutvecklingen. Prisändringar träder i kraft 1 januari. Första justeringen kan ske 1 januari året efter det år då Avtalet trätt i kraft.

5.9 Kunden skall ersätta Leverantören för havda och styrkta kostnader, som på förhand är godkända av Kunden.

5.10 Samtliga förekommande avgifter anges exklusive mervärdesskatt och andra offentliga skatter och avgifter. Sådana skatter och avgifter påförs fakturan.

5.11 Om kund inte betalar i rätt tid har Leverantören rätt att stänga av Tjänsten tills ersättningen är erlagd.

6. Pantsättning – Factoring

6.1 Leverantören har rätt att utan Kundens godkännande överlåta rätten att motta betalning s.k. pantsättning. Om fakturafordringar pantförskrivs kan betalning med befriande verkan endast ske till anvisat klientmedelskonto hos panthavaren.

7. Upphovsrätt, Annan rätt till programvara samt behandling av data

7.1 Kunden ansvarar för att Kunden innehar erforderlig nyttjanderätt för Kundens programvaror, inklusive men inte begränsat till att nyttjanderätten innefattar en rätt för Leverantören att nyttja programvarorna i Driftmiljön och för utförande av Tjänster.

7.2 Leverantören ansvarar för att Leverantören innehar erforderlig nyttjanderätt för Leverantörens programvaror, inklusive men inte begränsat till att nyttjanderätten innefattar en rätt för Kunden att nyttja programvarorna i Driftmiljön.

7.3 Kunden innehar samtliga rättigheter till de data som Kunden ställer till Leverantörens förfogande för Tjänsternas genomförande samt till resultatet av Leverantörens behandling av data. Leverantören förfogar över data som omfattas av Tjänstebeskrivningen eller uppdragsbeskrivning enbart i den utsträckning som är erforderlig för att Leverantören skall kunna uppfylla sina åtaganden enligt Tjänstebeskrivningen eller uppdragsbeskrivning.

7.4 Såvida inte annat särskilt avtalats skall upphovsrätt och all annan immateriell rätt hänförlig till resultat av uppdrag tillfalla Leverantören eller den rättighetshavare Leverantören företräder och Kunden erhåller ingen annan rätt till resultatet än vad som uttryckligen angivits.

7.5 Kunden erhåller en icke exklusiv rätt att nyttja resultatet. Såvida inte annat anges i tredje mans särskilda bestämmelser avseende de delar av resultatet som utgör tredjepartsprodukter äger Kunden vidare rätt att vid nyttjande modifiera, anpassa och mångfaldiga resultatet.

7.6 Kunden är personuppgiftsansvarig och ansvarig för att behandling sker i enlighet med gällande lagstiftning. Leverantören förbinder sig att bara behandla personuppgifter i enlighet med Tjänstebeskrivningen. Leverantören skall vidta de tekniska och organisatoriska åtgärder som överenskommits.

8. Intrång i immateriell rättighet

8.1 Kund ansvarar för att Kundens programvara inte kränker annans patent, upphovsrätt eller annan rätt. Part ansvarar vidare för att nödvändiga rättigheter erhålls eller att annan programvara anskaffas avseende sin programvara utan omkostnader för den andra parten.

8.2 Leverantören ansvarar enligt föregående punkt för Leverantörens programvaror som ingår i Driftmiljön förutom sådan programvara som Leverantören övertagit från Kunden. Kunden ansvarar enligt föregående punkt för Kundens programvaror samt för sådan programvara som Leverantören övertagit från Kunden.

8.3 Part har inget ansvar gentemot den andra parten till följd av intrång eller påstått intrång i tredje mans immateriella rättigheter.

9. Sekretess

9.1 Parterna förbinder sig att under avtalsperioden inte för tredje man avslöja konfidentiell information vilken sådan part erhåller med anledning av detta Avtal i annan utsträckning än vad som erfordras för uppdragets genomförande.

9.2 Med konfidentiell information avses varje upplysning - teknisk, kommersiell eller av annan art - oavsett om upplysningen dokumenterats eller ej, dock med undantag för:

- upplysning, som är allmänt känd eller kommer till allmän kännedom på annat sätt än genom brott från parts sida mot dessa bestämmelser.
- upplysning, som part kan visa att part redan kände till innan han mottog den från den andra parten.
- upplysning, som part mottagit eller kommer att motta från tredje man utan att vara bunden av sekretessplikt i förhållande till denne. I fall som avses under c) ovan har dock mottagande part ej rätt att avslöja för utomstående att samma upplysning även mottagits från den andra parten.

9.3 Part ansvarar för att dess anställda, liksom andra för vilka parten svarar som t.ex. anlitade underkonsulter, är bundna av sekretess motsvarande den som anges i punkt 9.1.

9.4 Part som erhåller konfidentiell information skall tillse att informationen förvaras på ett betryggande sätt.

10. Ansvar för Tjänst

10.1 Kund skall omedelbart meddela Leverantören om fel i Tjänsten.

10.2 I händelse av fel i Tjänsten för vilket Leverantören svarar skall Leverantören med den skyndsamhet omständigheterna kräver åtgärda felet.

10.3 Leverantören är inte ansvarig för fel hänförliga till:

- a) felaktigt nyttjande av Tjänsterna.
- b) ändringar, ingrepp, installationer, underhåll eller support utförda av annan än Leverantören eller den Leverantören svarar för.
- c) underlåtenhet av Kunden att införa modifieringar eller rättningar som Leverantören har uppmanat Kunden till.
- d) felaktigt eller missvisande underlag eller information som tillhandahållits av Kunden eller annan för vilken Leverantören inte svarar.
- e) Kundens eller tredjeparts utrustning och/ eller programvaror.
- f) åtgärder eller underlåtenhet av tredje part eller andra händelser utanför Leverantörens kontroll.
- g) Kundens användning av Tjänsten med annan än godkänd utrustning.

10.4 Leverantören är endast ansvarig för fel som meddelats Leverantören inom en (1) månad från det att Kunden märkte eller borde ha märkt felet, dock senast en (1) månad från det att aktuellt åtgärd vidtagits eller uppdrag avslutats.

10.5 Om Kund anmält fel och det visar inte föreligga något fel som Leverantören svarar för skall Kunden ersätta Leverantören enligt Leverantörens vid var tid gällande prislista för utförd tjänst.

10.6 Leverantörens ansvar för fel i Tjänst är begränsat till vad som ovan angivits och Kunden kan inte räkna några andra anspråk på Leverantören med anledning av felet.

11. Ansvarsbegränsningar

11.1 Leverantörens skadeståndsansvar per Tjänst och månad är begränsat till ett sammanlagt belopp om 25 % av den fasta månatliga avgiften för Tjänsten.

11.2 Kunden skall, för att inte förlora sin rätt till ersättning, skriftligen framställa anspråk utan dröjsmål och senast inom 1 månad från den dag då den omständighet på vilken anspråket vilar upptäcktes eller borde ha upptäckts.

11.3 Leverantören ansvarar inte för den information som passerar via Tjänsten och är inte ersättningskyldig för skada eller förlust i händelse av fördröjning, avbrott, utebliven eller felaktig leverans av data eller omständigheter av liknande slag, som är hänförliga till Internet utanför Leverantörens nätverk.

11.4 Leverantören är inte heller ansvarig om någon annan än Leverantören behörigen eller obehörigen i Kundens eller annans datorresurs skaffar tillgång till, förstör eller förvanskar data eller information.

12. Force Majeure

12.1 Om part förhindras att fullgöra sina åtaganden enligt Avtalet på grund av omständighet utanför hans kontroll som han inte skäligen kunde förväntas ha räknat med vid avtalets träffande och vars följder han inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit eller av att hans underleverantör förhindras fullgöra sin leverans på grund av omständighet som här angivits eller på grund av tredje mans åtgärder vilka åtgärder medför sådant hinder som avses i denna bestämmelse, skall detta utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkt för prestation och befrielse från påföljder. Nyssnämnd befrielse gäller dock ej Kundens skyldighet att erlagga ersättning till Leverantören. Om avtalets fullgörande till väsentlig

del förhindras för längre tid än sex (6) veckor på grund av viss ovan angiven omständighet äger part skriftligen frånträda avtalet.

12.2 Som befriande omständighet skall bl.a. anses mobilisering, krig, beslag, eldsvåda, jordbävning, blixtnedslag, avgrävda eller på liknande sätt försämrade eller förstörda förbindelser, Virus, översvämning eller vattenskada, konflikt på arbetsmarknaden, uppror eller upplopp, inskränkning eller brist i energitillförsel, spänningsfall, fel i extern teleförbindelse, lagstiftning och myndighetsrestriktioner, allmän knapphet på transport och varor eller annan liknande omständighet.

13. Hinder mot anställning av personal i uppdraget

13.1 Kunden åtar sig att inte under Avtalets giltighetstid och under en period av ett (1) år därefter anställa eller aktivt verka för att anställa person som är eller varit engagerad i utförandet av Tjänsterna.

13.2 Kunden åtar sig vidare att under nyssnämnd tid inte anlita person som varit engagerad i utförandet av Tjänsterna.

14. Avtalstid

Såvida inget annat angivits i Avtalet gäller det tre (3) år från ikraftträdandet. Om ingendera parten senast tre (3) månader före avtalsperiodens utgång skriftligen säger upp Avtalet förlängs det i perioder om ett år med en uppsägningstid om tre (3) månader.

15. Förtida upphörande

15.1 Part äger rätt att säga upp Avtalet till upphörande:

- a) om den andra parten väsentligen bryter mot sina åtaganden enligt avtalet och inte inom trettio (30) dagar efter skriftlig anmodan har vidtagit rättelse, eller
- b) om den andra parten försatts i konkurs, inleder ackordsförhandlingar, är föremål för företagsrekonstruktion eller eljest kan anses vara på obestånd. Dröjsmål med betalning överstigande trettio (30) dagar skall alltid anses utgöra väsentligt avtalsbrott.

15.2 Uppsägning skall vara skriftlig.

16. Avveckling och följder av avtals upphörande

16.1 Vid Avtals upphörande skall:

- a) Leverantören i skäligen omfattning vara behjälplig att överföra kunskap så att drift kan utföras i Kundens egen regi eller av annan leverantör.
- b) Leverantören på anmodan av Kunden återlämna Kundens utrustning och Kundens programvara.
- c) Leverantören till Kunden överlämna sådan dokumentation som är direkt hänförlig till Kundens drift och som är nödvändig för Kundens fortsatta drift i egen regi eller med hjälp av annan leverantör. Kundens rätt att erhålla dokumentation omfattar dock inte de delarna av dokumentationen som är att anse som Leverantörens affärs- eller yrkeshemligheter.
- d) Leverantören svarar för nedkoppling av Tjänsten och för nedmontering samt borttransport av Leverantörens ägd utrustning placerad hos kund. Leverantören skall ges tillträde till lokalerna i nödvändig omfattning.
- e) Part senast vid avvecklingens slut till den andra parten överlämna alternativt destruera sådan konfidentiell information som part erhållit från den andra parten.

16.2 Leverantören har rätt att erhålla ersättning enligt gällande prislista för arbete med avveckling.

17. Meddelanden

17.1 Meddelanden som enligt detta Avtal skall sändas till andra parten skall ske genom bud, brev, eller elektroniskt meddelande till de kontaktpersoner som angivits i avtalet.

17.2 Meddelande skall anses ha kommit den andra parten tillhanda:

- a) om avlämnat med bud, vid överlämnandet.
- b) om avsänt med brev, dag för avsändande av bekräftelse av mottagande.
- c) om avsänt med telefax, vid mottagande om faxet behöri gen bekräftats.
- d) om avsänt med elektroniskt meddelande, vid mottagande om det elektroniska meddelandet behöri gen bekräftats.

18. Överlåtelse m.m.

18.1 Kundens rättigheter och/eller skyldigheter enligt detta avtal får inte helt eller delvis överlåtas eller upplåtas utan Leverantörens skriftliga godkännande.

18.2 Leverantören äger rätt att utan Kundens godkännande överlåta rättigheter och/eller skyldigheter till annat företag inom den koncern eller företagsgrupp som Leverantörens verksamhet, helt eller delvis, ingår eller senare kan komma att ingå.

19. Vidareförsäljning

Kunden har inte rätt att vidareförsälja Internetaccess, Tjänst eller delar av Tjänst till tredje man. Kunden ansvarar i förhållande till Leverantören till fullo för sina kunders nyttjande av Internetaccess, Tjänst eller delar av Tjänst.

20. Tvister

Twist i anledning av Avtalet skall slutligt avgöras av tre skiljemän genom skiljedom enligt Regler för Stockholms Handelskammars Skiljedomsinstitut. Skiljeförfarandet skall äga rum i Stockholm Om tvistens värde uppenbart inte överstiger 750 000 kronor skall tvisten avgöras av allmän domstol med Stockholms tingsrätt som första instans.