

Bilaga 1 – Allmänna villkor

Dessa Allmänna Villkor (nedan kallade **“Allmänna Villkoren”**) gäller som en del av Avtalet mellan Parterna till vilket dessa Allmänna Villkor är bifogade. Dessa villkor utgör en grund för avtalet mellan parterna. Definitionerna som används i dessa villkor ska ha samma betydelse som de som finns på första sidan av avtalet. Om Allmänna Villkoren och Övriga villkor är i konflikt gäller alltid Övriga Villkor som framgår på första sidan av detta avtal under punkten “Övriga Villkor” framför Allmänna Villkoren. **Parterna är överens om följande:**

1. **Tjänsten som tillhandahålls och installationsprocessen**
 - 1.1 Tjänsteleverantören tillhandahåller en uppsättning verktyg i ett tjänstepaket framtaget för att modernisera och underlätta kundservice och för att tillhandahålla statistik som gör det enkelt för Abonnten att utföra analyser.
 - 1.2 Avtalet inkluderar alla funktioner i Tjänsten samt rätten att använda eventuella framtida uppgraderingar av Tjänsten som görs under Avtalsperioden.
 - 1.3 Tjänsteleverantören skall installera Tjänsten på Abonntens webbplats. Abonnten ska bidra till installationen av tjänsten genom att förse Tjänsteleverantören med nödvändig information och åtkomsträttigheter för att installera Tjänsten. Syftet är att automatisera och effektivisera Abonntens webbplats, kundtjänst samt att öka interaktioner genom automatiserade konversationer. Tjänsten tillhandahåller även statistik och analyser om Abonntens webbplats.
2. **Betalningsvillkor och Kostnader**
 - 2.1 Tjänsten faktureras i förskott enligt de faktureringsprinciper som överenskommit och anges på första sidan under punkten “faktureringsperiod”. Fakturor ska betalas inom 14 dagar. Priserna är alltid föremål för Moms enligt gällande skattesats.
 - 2.2 Vid försenad betalning debiteras dröjsmålsränta enligt den gällande svenska räntelagen samt en påminnelseavgift om 60 kr per påminnelse.
- 2.3 Tjänsteleverantören har rätt att ändra priserna för Tjänsten, men endast genom att ge Abonnten minst trettio (30) dagars skriftlig förvarning.
3. **Avtalets giltighet, uppsägning, överlåtelse och ändringar**
 - 3.1 Avtalet träder i kraft från och med det startdatum som anges på första sidan av detta Avtal. Avtalet skall vara i kraft under hela Avtalsperioden och skall automatiskt förnyas i slutet av varje Avtalsperiod för en period av samma längd, om det inte sägs upp skriftligen av någon av Parterna minst 30 dagar före utgången av den innevarande Avtalsperioden. Uppsägning kan ske via e-post till de e-post adresser som anges på första sidan. Eventuella ändringar i e-post adresser skall meddelas åt båda Parterna utan onödigt dröjsmål. Uppsägning skall anses ha skett så länge e-postservern inte skickar felmeddelande till avsändaren.
 - 3.2 Avtalsperioden träder i kraft när Tjänsten aktiveras.
 - 3.3 Tjänsteleverantören har rätt att säga upp detta Avtal med omedelbar verkan om (1) Abonnten är i dröjsmål med betalning av sina fakturor, (2) Abonnten är i skuldsanering, konkurs eller rekonstruktion, (3) Abonnten på annat sätt inte kan uppfylla sina betalningsförpliktelser eller (4) Abonnten bryter mot detta Avtal. Om Tjänsteleverantören säger upp detta Avtal på grund av någon av ovanstående skäl skall Tjänsteleverantören inte hållas ansvarig gentemot Abonnten. Uppsägning av detta Avtal befriar inte Abonnten från eventuella

betalningsförpliktelser som redan är förfallna.

- 3.4 Tjänsteleverantören ska ha rätt att överföra detta avtal genom ett skriftligt meddelande till Abonntenen (i) till ett företag inom koncernen som Tjänsteleverantören tillhör och (ii) till en tredje part om verksamheten hos tjänsteleverantören till vilken detta Avtal tillhör överförs till en sådan tredje part.
- 3.5 Tjänsteleverantören ska ha rätt att ändra dessa Allmänna Villkor genom att ge Abonntenen minst trettio (30) dagars skriftlig förvarning tillsammans med de uppdaterade villkoren.

4. Tjänstens tillgänglighet

- 4.1 Tjänsteleverantören förbinder sig till att erbjuda 99.0% (SLA) tillgänglighet till tjänsten, sett till hela Avtalsperioden.
- 4.2 Tjänsteleverantören skall ha rätt att vidta åtgärder som påverkar tillgängligheten till Tjänsten om sådana åtgärder enligt Tjänsteleverantörens uppfattning är nödvändigt av tekniska, underhålls-, drifts- eller säkerhetsskäl. Abonntenen skall underrättas i förväg om alla planerade avbrott på grund av systemunderhåll.

5. Vidareutveckling av tjänsten

- 5.1 Tjänsteleverantören förbinder sig till att svara på Abonntens frågor angående Tjänsten inom (7) arbetsdagar.
- 5.2 Utöver de timmar för vidareutveckling som ingår i Avtalet, ska Abonntenen ha möjlighet att beställa ytterligare nya tillägg eller förbättringar av Tjänsten. I detta fall kommer alla kostnader att uppskattas i förväg och godkännas av Abonntenen via e-post innan implementeringen. Vidareutveckling kommer som standard alltid att faktureras på timbasis enligt gällande prislista (Bilaga 2) Tjänsteleverantören har rätt att uppdatera den bifogade prislistan och ändra priserna var sjätte (6) månad. Prisändringar måste

alltid skriftligen meddelas till Abonntenen. Priserna i prislistan är föremål för moms enligt vid var tidpunkt gällande skattesats.

6. Behandling av personuppgifter och integritet

- 6.1 Tjänsteleverantören förbinder sig att följa de skyldigheter som anges i dataskyddslagstiftningen samt att tillämpa god praxis för databehandling vid behandling av personuppgifter.
- 6.2 I samband med användningen av Tjänsterna kan personuppgifter komma att överföras från Abonntenen till Tjänsteleverantörens system. I det här fallet är Abonntenen personuppgiftsansvarig i enlighet med EU:s allmänna dataskyddsförordning (GDPR, 2016/679 EU) och tjänsteleverantören är personuppgiftsbiträde.
- 6.3 Personuppgiftsbiträdet och varje person som företräder personuppgiftsbiträdet och har tillgång till personuppgifterna ska behandla personuppgifterna endast i syfte att utföra tjänsterna enligt Avtalet eller på annat sätt i enlighet med de instruktioner som ges av den personuppgiftsansvarige.
- 6.4 Personuppgiftsbiträdet skall endast behandla personuppgifter på enheter som finns i EU/EES-länder eller i något land som säkerställer en motsvarande nivå av dataskydd enligt beslut av EU-kommissionen.
- 6.5 Om inte annat föreskrivs i lag eller krav av myndighet finns skall personuppgiftsbiträdet inte lämna ut personuppgifter eller annan information som framkommer i behandlingen av personuppgifter utan medgivande från personuppgiftsansvarige. Personuppgiftsbiträdet får inte företräda personuppgiftsansvarige eller agera för dennes räkning i förhållande till offentliga tredje part.
- 6.6 Personuppgiftsbiträdet skall vidta nödvändiga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda personuppgifter mot obehörig åtkomst, oavsiktlig eller olaglig förstörelse, ändring, avslöjande,

överföring eller andra olagliga former av behandling.

- 6.7 Personuppgiftsbiträdet är medveten om och åtar sig att i egenskap av Tjänsteleverantör uppfylla sina skyldigheter som följer av de lagbestämmelser som rör behandling av personuppgifter, av vilka de viktigaste är dataskyddlagen (5.12.2018/1050 med ändringar) och EU:s allmänna dataskyddsförordning (2016/679 EU)

7. Kunddata

- 7.1 Abonnetten äger alla rättigheter till abonnentdata och Tjänsteleverantören skall inte ha några rättigheter till Abonnetten Kunddata eller någon del därutav, förutom vad som anges i detta Avtal. Tjänsteleverantören har rätt att använda Abonnetten uppgifter under Avtalsperioden i syfte att tillhandahålla Tjänsterna till Kunden.
- 7.2 Abonnetten ger Tjänsteleverantören rätt att använda dess namn och logotyp på Tjänsteleverantörens webbplats i en referenslista. Abonnetten har rätt att skriftligen begära att namn och logotyp tas bort från Tjänsteleverantörens referenslista.

8. Datainsamling

- 8.1 Tjänsteleverantören använder automatiserade applikationer och programvara för att samla in information om användningen av Tjänsterna. Tjänsteleverantören samlar in och använder information för att skydda, underhålla, och förbättra sina produkter och tjänster och för att utföra olika statistiska och analytiska funktioner. Informationen som samlas in är helt anonym.

9. Underleverantörer

- 9.1 Tjänsteleverantören har rätt att använda underleverantörer för att tillhandahålla, uppdatera och underhålla Tjänsten utan separat medgivande från Abonnetten. Tjänsteleverantören ska ansvara för sina underleverantörers prestationer som om det vore dess egna.

- 9.2 Personuppgiftsbiträdet ska se till att dess potentiella underleverantörer åtar sig att behandla personuppgifterna i enlighet med dataskyddslagstiftningen och de eventuella instruktioner som utfärdas av kontrollanten.

- 9.3 Personuppgiftsbiträdet förbinder sig att ingå ett skriftligt avtal med underleverantörer vid användning av underleverantörer för att behandla personuppgifter enligt detta Avtal. Personuppgiftsbiträdet ska ansvara för att underleverantörer fullgör sina skyldigheter gentemot personuppgiftsansvarigen.

- 9.4 Om Serviceform Sweden AB inte är Tjänsteleverantören, handlar det som en underleverantör till Tjänsteleverantören när det gäller att producera Tjänsten och behandla personuppgifter. Personuppgiftsbiträdet är skyldig att i förväg informera den personuppgiftsansvarige om eventuella planerade förändringar som rör tillägg eller byte av underleverantörer.

10. Datasäkerhet

- 10.1 Om inte annat anges i detta Avtal kommer Tjänsteleverantören inte att sälja, hyra ut eller på annat sätt göra insamlad informationen tillgänglig för tredje part. Tjänsteleverantören kan dock lämna ut information i följande fall: (1) För att följa alla lagar, förordningar eller på en myndighetsbegäran.(2) att undersöka eller reagera på ett säkerhetshot eller bedrägerier (3) i samband med omorganisation, fusion eller försäljning eller förvärv av Tjänsteleverantören, i vilket fall personlig information kan lämnas ut till parterna i omorganisationen, fusionen eller till eventuella köpare i samband med förvärv av Tjänsteleverantören. I dessa situationer kommer Tjänsteleverantören att säkerställa att parterna följer instruktionerna som anges här och kommer att meddela parterna om information har lämnats ut.

11. Immateriella rättigheter

- 11.1 Tjänsteleverantören är den exklusiva ägaren till de immateriella rättigheterna

som hänför sig till Tjänsterna. Tjänsteleverantören överför genom detta avtal inga immateriella rättigheter till Abonnten. Immateriella rättigheter inkluderar, men är inte begränsade till, upphovsrätt, patent, varumärken, handelsnamn, designrättigheter, produktdesign, källkoder, databaser, affärsplaner och know-how, oavsett om de är registrerade eller inte. Alla dokument, inklusive manualer, användarguider och andra skriftliga beskrivningar, oavsett om det är elektroniska eller icke-elektroniska som rör skapandet och användningen av Tjänsterna ska betraktas som en del av Tjänsterna och ska omfattas av samma restriktioner. Alla upphovsrätter, varumärken, registrerade varumärken, produktnamn, handelsnamn eller logotyper som nämns i tjänsterna eller i samband med tjänsterna tillhör sina respektive ägare.

- 11.2 Under inga omständigheter får Abonnten försöka dekompilera, kopiera, modifiera, publicera eller sälja tjänstens källkod eller göra några tillägg till den.
- 11.3 Tjänsteleverantören skall inte göra några anspråk relaterade till immateriella rättigheter eller äganderätter avseende någon information som ägs av Abonnten och som kan komma att överföras till Tjänsten.

12. Sekretess

- 12.1 Ingen av Parterna skall till tredje part avslöja information om den andra Partens verksamhet som kan anses vara en affärs- eller yrkeshemlighet, eller som omfattas av tystnadsplikt enligt lagen.
- 12.2 Varje part ska ansvara för att se till att dess anställda följer de sekretessbestämmelser som nämns här. Varje Part ska vara ansvarig för att se till att Avtalets sekretess skyddas av de åtgärder som anges i denna sekretessbestämmelse eller på annat sätt.
- 12.3 Parternas förpliktelse till sekretess enligt detta avtal skall fortsätta under hela

Avtalets giltighet och ytterligare fem (5) år efter att detta Avtal har slutat gälla.

13. Ansvarsbegränsning

- 13.1 Det maximala beloppet för Tjänsteleverantörens skadeståndsansvar med avseende på detta avtal, inklusive eventuella straffavgifter för sen betalning, ska inte överstiga totalt tjugo (20) procent av den totala fakturan, exklusive moms, för Avtalsperioden.
- 13.2 Parterna ska inte hållas ansvariga för någon indirekt skada eller följdskada, inklusive, utan begränsning, förlust av omsättning och vinst.
- 13.3 Parterna ska inte hållas ansvariga för bristande prestanda eller skada orsakad av force majeure. Force majeure från en underleverantör som används av tjänsteleverantören ska anses vara force majeure från Tjänsteleverantörens sida.

14. Tillämplig lag och skiljeförfarande

- 14.1 Avtalet regleras av svensk lag, exklusive dess lagvalsregler.
- 14.2 Tvister som uppstår i anledning av detta Avtal ska slutligt avgöras genom skiljedomsförfarande administrerat av SCC Skiljedomsinstitut (SCC). Regler för Förenklat skiljeförfarande ska tillämpas om inte SCC med beaktande av målets svårighetsgrad, tvisteföremålets värde och övriga omständigheter bestämmer att Skiljedomsregler ska tillämpas. I sistnämnda fall ska SCC också bestämma om skiljenämnden ska bestå av en eller tre skiljedomare.
- (a) Skiljeförfarandets säte ska vara Stockholm, Sverige.
- (b) Språket för förfarandet ska vara svenska.
- 14.3 Utan hinder av det föregående har Tjänsteleverantören rätt att framställa krav på sina obestridda avgifter, kostnader och utgifter till Stockholms Tingsrätt eller till behörig domstol på Abonntens hemvis