

## Avista Time i Norden AB - Allmänna villkor 2023

Dessa allmänna villkor utgör bilaga till de parterna träffat avtal. Avtalet med bilagor benämns nedan avtalet. Om det i avtalet förekommer motstridiga uppgifter har det av parterna träffade avtalet och uppräta bilagorna företräde framför de allmänna villkoren. Villkoren nedan reglerar parternas förhållanden när parterna inte skriftligen uttrycker någon annan avsikt. Villkoren avser att reglera leveransen av molntjänst, programvara och/eller support- och underhållstjänster samt konsulttjänster exempelvis implementation och utbildning.

### 1. Definitioner

Såvida inte sammanhanget eller omständigheterna uppenbarligen föranleder annat skall följande ord och begrepp anses ha den innebörd som anges nedan.

#### 1.1 Driftmiljö

Den utrustning (servrar, lastbalanserare mm), programvara angiven i avtalet som leverantören Avista Time i Norden AB, nedan kallad "Leverantören" skall utföra drift av.

#### 1.2 Leverantörens program

Programvaran som ägs av Avista Time i Norden AB eller för vilken Leverantören har ett avtal med annan leverantör.

#### 1.3 Utrustning

Hårdvara som ägs eller hyrs av Leverantören. 1.4 Kundens utrustning, till exempel telefoner och datorer som Kunden köpt in för egen räkning tillhör Kunden.

1.4 NFC/QR kod är en etikett som avläses med exempelvis en mobiltelefon. Avläsningen kan representera en plats/position

1.5 Avista-tjänsten, Tjänsten är en programvara som levereras via internet (webbläsare och mobilappar för android och ios baserade smarta telefoner), en så kallad molntjänst. Avista används bland annat för planering, återrapportering och kvalitetssäkring av utförda serviceinsatser. Kunden ges möjlighet att inom ramen för Leverantörens olika programvarumässiga funktioner/tjänster själv konfigurera systemet för att uppnå för sitt egna syfte en kundanpassad lösning av Leverantörens standarderbjudande.

#### 1.6 Start av Tjänsten

Den dag Tjänsten är tillgänglig för Kunden, dvs när kunden erhållit ett konto för nyttjande av tjänsten och/eller att Leverantören har erhållit prekontraktuell information om Kundens behov, krav, processer, rutiner, IT-miljö och organisation. Tjänsten har startats när Leverantören före Avtalets ingående erhållit datafiler av till exempel anställda eller kunder för import i Systemet.

### 2. Leverantörens åtagande

2.1 Leverantören skall från avtalad startdag tillhandahålla Tjänsten.

2.2 Leverantören skall aktivt medverka i övertagande av driften från Kunden eller dennes tidigare leverantör. Åtagandena skall utföras på ett fackmannamässigt sätt. Om inget annat angivits i detta avtal skall Tjänsten utföras enligt de metoder och processer som Leverantören normalt tillämpar.

### 3. Kundens åtagande

3.1 För att Leverantören skall kunna utföra sina åtaganden skall Kunden ansvara för följande:

- Kunden skall lämna uppgifter till Leverantören vid övertagande/nyetablering av drift, granska handlingar och meddela beslut samt i övrigt fortlöpande lämna de upplysningar som är nödvändiga för att Leverantören skall kunna genomföra sina åtaganden enligt Avtalet.
- Kunden skall lämna korrekta och erforderliga uppgifter om förhållanden och förutsättningar hos Kunden.
- Kunden ansvarar för fel eller brist i Kundens Utrustning och/eller program eller data/information.
- Kunden skall utföra sina åtaganden med för ändamålet kvalificerade, kompetenta medarbetare och tillräckliga resurser och i övrigt utföra de åtaganden i samband med implementering av Tjänsten.

3.2 Genom avtalstecknande och genom att fylla i webbformulär, registreringsuppgifter eller på annat sätt delge Leverantören personliga uppgifter så godkänner Kunden därigenom att dessa uppgifter används i Tjänsten. Kunden ansvarar för de uppgifter som skrivs in samt att dessa är förenliga med svensk lag och andra författningar, tex med Personuppgiftslagen (PUL) och GDPR

3.4 Kunden har inloggning med personliga användaruppgifter. Kunden ansvarar för att användarnamn och lösenord förvaras på ett betryggande sätt så att obehörig åtkomst förhindras.

### 4. Ändring av Tjänsten och Driftmiljö

4.1 Om Kunden önskar ändra Tjänstens karaktär eller omfattning eller driftmiljö skall Kunden skriftligen framställa detta önskemål till Leverantören. Leverantören skall inom rimlig tid från mottagandet av begäran om ändring ge skriftligt besked om ändringen är accepterad samt vilka villkor, såväl avseende pris, kvalitetspåverkan som annat, som gäller för ändringen. Överenskommelse om ändringen tillsammans med överenskomna ekonomiska förändringar och andra villkor till följd av ändringen skall dokumenteras och bör vara undertecknad av båda parter.

4.2 Leverantören äger rätt att flytta Kunden till annan driftmiljö och teknikplattform med anledning av utveckling av Leverantörens produkter och vid förändring av sin verksamhet, förutsatt att Kunden erhåller en liknande Tjänst.

### 5. Driftsdokumentation

5.1 Leverantören ansvarar för att driftsdokumentationen avseende Driftsmiljön hålls aktuell. Vid ändring av Driftsmiljön, som innebär uppdatering av driftsdokumentationen, har Kunden rätt att på begäran få ta del av driftsdokumentationen på plats hos Leverantören. Dokumentationen hålls företrädesvis på engelska.

5.2 Driftsdokumentationen får aldrig utlämnas till tredje man.

5.3 Om någon av parterna är myndighet eller bolag, förening eller stiftelse som omfattas av 1 kap 9 § sekretesslagen gäller dock att dokumentationen får utlämnas när part är skyldig därtill av lag. Leverantören skall dock först ha haft möjlighet att påtala vilken information som är Leverantörens affärs- eller företagshemligheter innan utlämnandet sker.

### 6. Samarbetsförhållanden

6.1 Parterna skall utse varsin kontaktperson som har ansvar för avtalat samarbete och leverans. Motparten skall underrättas om valet av kontaktperson. Det framgår i avtalet vilka som är kontaktpersoner när avtalet tecknas. 6.2 Kunden accepterar att vara referenskund i samband med marknadsföring av Leverantörens tjänster, vilket ofta är ett krav i offentliga upphandlingar.

### 7. Servicenivå och tillgänglighet

7.1 Part som noterat en inträffad påtaglig avvikelser eller att det är sannolikt att en påtaglig avvikelser kommer att inträffa från överenskommen kvalitet, skall så snart som möjligt informera den andra parten om detta och därefter snarast överlämna relevant beskrivning av avvikelserna. Leverantören skall därefter undersöka möjliga orsaker samt lämna förslag till åtgärder.

7.2 Normalt kan, om inte annat är överenskommet, Tjänsten som abonnemangstjänst berör stängas ner och ej vara tillgänglig under cirka en timme per vecka. Detta benämns som serviceavstängning och meddelas via så kallat "avista meddelande" som visas automatiskt på datorns eller mobilens skärm när man är inloggad i tjänsten: Meddelandet kommuniceras normalt 30 minuter innan serviceavstängningen verkställs. Tiden för avstängningen anpassas så att så få användare påverkas. Historiskt brukar det inträffa under vardagar kl 20:00 CET.

7.3 Normal servicetid för felavhjälpling är kontorstid, helgfria vardagar 09.00 till 16.00. Felavhjälpling initieras så fort som möjligt efter upptäckande av fel. Skulle Tjänsten

drabbas av fel utanför kontorstid gäller "Nästa arbetsdag".

7.4 I det fall Tjänsten bevisligen ej kunnat användas under en längre period än 15 dygn, eller tillgängligheten understigit 96% exklusive serviceavstängning baserat på minst tolv månaders nyttjande, på grund av omständigheter som Leverantören råder över, kan abonenten säga upp avtalet med omedelbar verkan.

7.5 Har Kunden anmält ett fel som visar sig vara hänförligt till Kundens utrustning och Kunden skäligen kunnat anta detta, är Kunden skyldig att betala ersättning för felsökningen. 7.6 Leverantören har rätt att i den omfattning som är nödvändig begränsa användningen av Tjänsten på grund av tekniska, underhållsmässiga eller driftmässiga skäl eller vid annan särskild anledning. Sådan begränsning utgör inte grund för ekonomiskt avdrag.

7.7 Kunden får inte göra några ingrepp i Tjänsten.

7.8 Tjänsten får inte användas på ett sådant sätt att avsevärda olägenheter uppstår för Leverantören eller någon annan.

7.9 Kunden får inte, utan Leverantörens skriftliga samtycke, uppmana allmänheten att utnyttja Tjänsten på sådant sätt att störningar i Tjänsten kan uppstå, exempelvis genom så kallat massanrop.

### 7.10 Avgiftsreduktion

Om Avista inte har uppfyllt angivna servicenivå för maximal stilleståndstid har Kunden rätt till avgiftsreduktion enligt vad som beskrivs nedan. Avgiftsreduktion sker genom kreditering av nästkommande fakturering. Kunden måste inkomma med ett skriftligt ersättningskrav senast två (2) veckor efter att stilleståndet skett. Kunden har inte rätt till skadestånd eller annan ersättning på grund av avvikelser från servicenivån för Tjänsten. Reduktionen beräknas på antal Användare som varit påverkade av stilleståndstiden.

### 7.11 Maximal avgiftsreduktion

Den maximala avgiftsreduktionen under en faktureringsperiod är begränsat till tio (10) % av Kundens totala avgift för Avtalet under samma faktureringsperiod, (normalt kalendermånad) med undantag av ev engångsavgifter.

Om Avista avsevärt skulle brista i uppfyllandet av servicenivåer under flera sammanhängande mätperioder, ska Parterna diskutera och planera gemensamma åtgärder för att förebygga störningar i framtiden. Vid dessa diskussioner skall hänsyn tas till alla relevanta faktorer, t.ex. orsaker till problemen, förutsägbarhet, felfrekvens, Avista åtgärder, Kundens åtgärder och hur Kunden har påverkats av Tjänstens bristande servicenivå.

### 8. Ersättning, avgifter och betalningsvillkor

8.1 Till Leverantören, för utförande av Tjänsten, skall Kunden betala den ersättning som framgår i avtalet eller aktuell faktura då nyttjande kan ha ändrats under pågående avtalsperiod. Avgifterna är exklusive, moms, andra skatter och pålagor. Avgifter för Tjänsten faktureras periodvis i förskott och skickas som elektronisk faktura. För utskrift av faktura utgår en särskild avgift om 150 kr.

8.2 För konsultation som inte ingår i Tjänsten skall kunden, om inte annat överenskommit, betala ersättning enligt löpande räkning med det timarode, övertid ersättning m.m. som framgår av avtalet. Har någon sådan överenskommelse ej träffats, sker debitering enligt leverantörens vid varje tidpunkt gällande prislista. Om parterna ej har överenskommit att reskostnader skall ingå i avtalade fasta avgifter, har Leverantören rätt till ersättning för traktamente och resor samt för logi.

8.3 År betalningen inte fullgjord senast på förfallodagen utgår lagstadgad dröjsmålsränta från förfallodagen. Gällande avgift framgår på fakturan. Kunden är skyldig att betala ersättning för skriftlig betalningspåminnelse samt för inkassokostnader enligt lag.

## Avista Time i Norden AB - Allmänna villkor 2023

8.4 Om Leverantören förorsakats merarbete eller merkostnader på grund av omständighet som Kunden ansvarar för, skall Kunden ersätta Leverantören för sådant merarbete och sådana merkostnader enligt Leverantörens vid tillfället gällande prislista

8.5 Är Kunden i dröjsmål med betalning och Leverantören skriftligen anmodat Kunden att betala förfallet belopp, får Leverantören, 30 dagar efter skriftlig underrättelse därom till Kunden med hänvisning till denna punkt, avbryta fortsatt tillhandhållande av Tjänsten.

8.6 Leverantören får för kreditbedömning inhämta uppgifter om Kunden från kreditupplysningsföretag.

8.7 Kunden svarar för användningen av Kundens anslutning till Tjänsten och är skyldig att betala avgifter för anslutningen och användningen därav

8.8 Om ej annat framgår av avtalet, äger Leverantören rätt att fr. o. m. nytt kalenderår en gång per år ändra avtalade timarvoden i överensstämmelse med förändringen enligt SCBs IT-konsultindex. Leverantören har rätt att justera priser i detta avtal när underleverantör eller serviceorganisation ändrar priserna.

8.9 Har utrustning eller tjänst finansierats av extern bolag, så följer Kunden finansbolagets avtalsvillkor.

8.10 De uppgifter som framgår i skriftliga avtal ligger till grund för minimifakturering. I det fall antalet användare överstiger minimiantalet förbehåller sig Leverantören rätten att i efterskott tilläggsfakturera enligt vad var tid gällande prislista.

8.11 Kommunikationsavgifter, t.ex utgående SMS faktureras efter faktisk förbrukning i efterskott. Leverantören förbehåller sig rätten att förskottsfakturera i det fall att volymerna överstiger 500 kr per månad.

8.12 Avtal som överstiger 12 månader räknas upp med 3% eller konsumentprisindex om det överstiger 3% på rullande tolv månader enligt Statistiska Centralbyråns mätningar.

8.13 INTEGRATIONER till externa tjänsteleverantörer, t.ex kartor, sms, chat, lönesystem med flera. Priser som anges i avtal kan när som helst ändras av extern leverantör, då kan Leverantören ändras priserna till Kunden. Leverantören kan vid nästa faktura tillfälle retroaktivt fakturera för dessa kostnader. Leverantören förbehåller sig rätten att omedelbart stänga de externa integrationerna i det fall Kunden inte vill betala kostnaderna för integrationerna.

### 9. Risker för utrustning, programvara och data

9.1 Kunden bär risken för Kundens utrustning, programvara och data. Leverantören har ingen skyldighet att ha försäkring för Kundens utrustning, programvara eller data.

9.2 Leverantören bär risken för Leverantörens utrustning, programvara och data.

9.3 För i Tjänsten ingående hårdvara gäller respektive produktleverantörs garanti.

9.4 För funktion som kommer från 3:e parts leverantör som inte Leverantören tar betalt för, har Leverantören rätt att stänga av funktion utan att Part har rätt till kostnadsnedsättning eller att Leverantören tar ut en kostnad enligt 3:e parts leverantör prislista, om 3:e parts leverantör stänger ner funktionen eller börjar ta betalt för den.

### 10. Rättigheter till program och data

10.1 Leverantören ansvarar för erforderliga licensavtal för programvara i Leverantörens Driftmiljö.

10.2 I förhållandet mellan Kund och Leverantören har Kunden samtliga rättigheter till de data som Kunden ställer till Leverantörens förfogande för uppdragets genomförande samt till resultatet av Leverantörens behandling av data. Leverantören förfogar över data som omfattas av avtalet i den utsträckning som är nödvändig för att Leverantören skall kunna uppfylla sina åtaganden enligt avtalet.

10.3 Kunden ansvarar för att behandlingen sker i enlighet med gällande lagstiftning. Leverantören förbinder sig att bara behandla

uppgifter i enlighet med avtalet. Leverantören skall vidta de tekniska och organisatoriska åtgärder som överenskommit.

10.4 Kunden kan lagra information upp till 500 megabyte på Leverantörens servern utan extra kostnad.

10.5 Kundens Data kan när som helst hämtas ut i diverse format, t.ex xlsx eller pdf för att nämna några format. I samband med Avtalets upphörande raderas all information inom tolv månader. Då har kunden tid för att hämta ner allt som önskas.

10.6 Kundens data i Tjänsten hanteras primärt inom Sverige och sekundärt inom EU.

10.7 Tjänstens och systemets loggfiler sparas minst 2 månader och max 6 månader.

### 11. Rättsintrång

11.1 Part ansvarar för att partens programvara ej kränker annans upphovs-, patent-, eller annan immateriell rättighet. Parten skall hålla andra parten skadelös för intrång i tredje mans rättigheter rörande första partens programvara. Där tredje man gör gällande att nyttjande av partens programvara strider mot tredje mans rättigheter, skall parterna ansvara för att nödvändiga rättigheter erhålls eller att annan programvara anskaffas utan omkostnader eller driftstörningar för andra parten. Utöver vad som anges i denna punkt har part inget ansvar gentemot andra parten till följd av intrång i tredje mans immateriella rättigheter. Leverantören ansvarar enligt föregående stycke för Leverantörens programvara som ingår i Driftmiljön, förutom sådan programvara som Leverantören övertagit från Kunden. Kunden ansvarar enligt föregående stycke för Kundens programvara samt för sådan programvara som Leverantören har övertagit åt Kunden.

### 12. Sekretess

12.1 Kunden förbinder sig att inte utan Leverantörens medgivande till tredje man under avtalstiden eller under en tid av tre år därefter utlämna uppgifter om Leverantörens verksamhet som kan vara att betrakta som affärs- eller yrkeshemlighet. Som affärs- eller yrkeshemlighet skall alltid betraktas information som Leverantören angivit vara konfidentiell. Sekretessskyldigheten gäller inte sådan information som kunden kan visa blivit känd för kunden på annat sätt än genom uppdraget eller som är allmänt känt. Sekretessskyldigheten gäller ej heller när kunden är skyldig enligt lag att lämna ut uppgifter.

12.2 Kunden skall genom tystnadsförbindelse med personal eller andra lämpliga åtgärder tillse att sekretess enligt ovan iakttas. Kunden ansvarar för att även anlitad underleverantör samt dess anställda som berörs av uppdraget iakttar normal sekretess av motsvarande innehåll till förmån för andra parten.

### 13. Ansvar för Tjänsten

13.1 Föreligger fel i Tjänsten som Leverantören ansvarar för skall Leverantören med den skyndsamhet omständigheterna kräver avhjälpa felet om så är möjligt. Kunden har vidare, om inte Kunden kunnat utnyttja Tjänsten i väsentliga avseenden till följd av fel i Tjänsten som orsakats av Leverantören, rätt att för perioden från anmälan av felet och under den tid bristen föreligger, erhålla en skälig nedsättning av avgiften som hänför sig till Tjänsten. Har Leverantören orsakat felet genom grov oaktsamhet är Leverantören skadeståndsansvarig med den begränsning som framgår av avtalet. Framgår begränsning inte i avtalet, så är den maximalt 10% av den månadsersättning som Kunden betalar till avista för berörd användare eller grupp av användare, (benämns som "Roll" i Tjänsten)

13.2 Har parterna träffat överenskommelse om garanterad servicenivå ansvarar Leverantören vid avvikelser från denna enbart för vad som anges i avtalet om garanterad servicenivå. Därutöver har Kunden ingen rätt till skadestånd eller annan ersättning på grund av avvikelser från servicenivån, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger. När kunden påträffar avvikelser så skall det

anmälas av superusern. Till grund för eventuell ersättning beräknas från den tidpunkt när anmälan inkommit från superusern till Leverantören.

13.3 Kunden (via superusers) må göra gällande påföljder enligt punkt 14 endast om Kunden givit Leverantören meddelande därom senast 30 dagar efter att Kunden märkt, eller bort märka grunden för kravet

13.4 Leverantörens ansvar för levererad hårdvara gäller 30 dagar från leverans och vid normalt handhavande.

### 14. Ansvarsbegränsning för Leverantören

14.1 Om Leverantören förhindras fullgöra sina åtaganden enligt detta avtal av omständighet som Leverantören ej kunnat råda över, såsom blixtnedslag, arbetskonflikt, eldsvåda, ändrade myndighetsbestämmelser, myndighetsingripande samt fel eller försening i tjänster från underleverantörer på grund av omständigheter som här angivits, skall detta utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkt för prestation och befrielse från skadestånd och andra eventuella påföljder. Har Tjänstens fullgörande till väsentlig del förhindrats längre tid än två månader på grund av viss ovan angiven omständighet, äger vardera parten rätt att utan ersättningskyldighet skriftligen frånträda avtalet. Kunden har rätt och på Leverantörens begäran skyldighet att överta sådan utrustning, som Leverantören använder enbart för Kunden. Priset skall motsvara det högsta av bokfört värde och marknadsvärde vid överlättelse tidpunkten.

14.2 Skulle skadeståndsansvar uppstå skada, utom i fall som avses i punkt 11 och såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger, Leverantörens skadeståndsansvar per kalenderår vara begränsat till direkt skada till ett sammanlagt belopp om en månadsavgift för berörd Tjänst i fråga. Leverantören ansvarar inte i något fall för utebliven vinst eller annan indirekt skada eller förlust inklusive kundens eventuella ersättningskyldighet gentemot tredje man.

14.3 Leverantören ansvarar inte för förlust av data utom vad avser sådan förlust av data som orsakats av Leverantören försumlighet att utföra säkerhetskopiering enligt för var tid gällande driftinstruktion i Tjänsten. Kunden kan när som helst ta ut sin egna data för att ytterligare säkerställa önskvärd back-up.

14.4 Kunden är medveten om att Leverantören är beroende av driftpartners eller underleverantörens system som används för kommunikationen, integrationer och serverdrift. Det innebär att Leverantören inte ansvarar för problem som uppstår hos underleverantör

14.5 Leverantören tar ej ansvar för kundplacerad utrustning såsom t.ex: Borttagen eller trasig kundplatsetikett, tidsterminal eller telefon mm

14.6 Leverantören ansvarar ej för av Kunden orsakade fel såsom: Missbruk eller försummelse av Tjänsten. Förlost av kundplacerad utrustning eller inloggningsuppgifter. Felaktig data eller handhavande fel mm.

14.7 Utvecklingsverktyg

Leverantören utvecklar Tjänsten och mobila appar kontinuerligt och följer vi var tid gällande instruktioner och villkor från alla tillverkare av utvecklingsverktyg t.ex Google (Android) och Apple (iOS) m.fl. Detta kan innebära att kunden måste på egen bekostnad genomföra uppdateringar av mjukvara och tillhörande hårdvara.

### 15. Avtalsperiod

15.1 Detta avtal gäller från det att parterna undertecknat avtalet. Om avtalet inte sagts upp sex (6) månader före avtalsperiodens utgång förlängs avtalet med ett år (1) i sänder med samma uppsägningstid. Uppsägning skall vara skriftlig.

15.2 Bindande avtal mellan Kunden och Leverantörens uppkommer när avtalet undertecknats eller när kunden genom att aktivt logga in i Leverantören och använder de tjänster som finns tillgängliga för kunden.

15.3 När kunden har erhållit ett konto hos

## Avista Time i Norden AB - Allmänna villkor 2023

Leverantören innan avtalsperioden börjat löpa så har Leverantören rätt att fakturera för nedlagd tid hos kund enligt rådande timtaxa. 15.4 Efter det att uppsägningstiden löpt ut så är det kunden ansvar att säkerställa att kunden fortsättningsvis används även i det fall att Leverantören inte har stängt ner kundens access möjligheter till Leverantören.

### 16. Förtida upphörande

16.1 Vardera parten äger att säga upp avtalet till upphörande:

a) om vardera 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

b) om motparten har försatts i konkurs, inleder ackordsförhandlingar, är föremål för företagsrekonstruktion eller eljest är på obestånd.

16.2 Den uppsägande parten har rätt att säga upp avtalet vid angiven tidpunkt, dock senast till upphörande sex månader från avtalstidens utgång.

16.3 Uppsägningen och anmodan skall ske skriftligen för att vara gällande.

### 17. Avveckling av samarbete

17.1 Vid avtalets upphörande skall Leverantörens Programvaror och data återlämnas till Leverantören. Kunden skall själv ladda ner den data som kunden vill spara. Data kan tillhandahållas enligt Leverantörens standardrapporter. Leverantören skall bistå Kunden om så önskas och då har Leverantören rätt till skälig ersättning för sådant arbete enligt Leverantören gällande prislista för konsultarbeten.

### 18. Uppsägning och Meddelanden

18.1 Uppsägning eller andra meddelanden kan ske genom bud, rekommenderat brev, elektroniskt meddelande till parternas kontaktpersoner eller till av parterna angivna telefonnummer och e-postadresser.

Uppsägningen skall anses ha kommit andra parten tillhanda:

a) om avlämnat med bud

b) om avsänt med rekommenderat brev; 5 dagar efter avsändandet för postbefordran.

c) Om avsänt med elektroniskt meddelande; vid mottagandet då elektroniska meddelandet kommit till mottagarens elektroniska adress när mottagande server lämnar leveranskvitto. Andra meddelanden hanteras via e-post eller liknande elektroniska meddelande kanaler.

### 19. Överlåtelse

19.1 Leverantören får överlåta avtalet eller del därav till annat bolag eller annat kreditinstitut, t.ex factoring eller leasingbolag m.fl. utan att meddela kunden särskilt. Överlåts bolaget, skall kunden informeras om det görs utanför koncernen.

19.2 Leverantören får utan Kundens medgivande överlåta rätten att mottaga betalning enligt detta avtal.

### 20. Tillämplig lag och tvister

Tvister angående tolkning eller tillämpning av detta avtal och därmed sammanhängande rättsförhållanden skall avgöras av skiljemän enligt svensk lag. Om vid tvist värdet av vad som yrkas uppenbart inte överstiger tjugofem (25) gånger det vid tiden för påkallade av skiljeförfarande gällande basbelopp, skall tvisten avgöras av allmän domstol och första instans är Tingsrätten i Stockholm.

### 21. GDPR - Dataskyddsförordningen

Personuppgifter hanteras på ett flertal ställen i Tjänsten. Det innebär att nedanstående punkter är EXTRA VIKTIGA att ta del av. Kunden rekommenderas att kontakta Leverantören om något är oklart alternativt läsa mer på datainspektionen.se

21.1 Leverantören är personuppgiftsbiträde till kunden vid användandet av Tjänsten. Kunden är ALLTID ansvarig för de uppgifter som läggs in och behandlas i Tjänsten eller skickas elektroniskt till Leverantören i separata

meddelanden eller filer.

21.2 Leverantören tillämpar svensk lagstiftning vid behandlingen av personuppgifter.

21.3 Leverantören vidtar löpande säkerhetsåtgärder, t.ex kryptering av data, både vid lagring och kommunikation.

Leverantören följer rapportering av potentiella säkerhetshot och vidtar åtgärder för att skydda kunden mot dessa hot.

21.4 Leverantören förutsätter att kunden har laglig rätt behandla personuppgifter. Det kan uttrycka sig i form av SAMTYCKE, avtal eller liknande samt att kunden har gjort relevanta intresseavvägningar så att behandlingen följer svensk lag.

21.5 Leverantören möjliggör diverse tekniska skyddsåtgärder bland annat kryptering och till exempel anonymisering och för säkerställa intresseavvägningen mellan att lagra uppgifter för att kunna svara upp mot andra lagar och förordningar som kräver längre lagringstid, t.ex bokföringslagen

21.6 I användningen av Tjänsten eller funktioner i Tjänsten kan vi komma att dela personuppgifter med underleverantörer till Leverantören både inom och utanför eu/ees. Underleverantörerna har motsvarande skyldigheter gällande behandlingen av personuppgifter som du som kund har enligt svensk lag. Vi kan behöva dela personuppgifterna med andra bolag inom koncernen för att vi ska kunna tillhandahålla Tjänsten och fullfölja våra åtaganden gentemot Kunden. Vi kan dela personuppgifter om användare och kunder mellan bolagen inom koncernen när du har ett ärende till oss, om informationen behövs för att kunna hjälpa dig. Väljer du att aktivera en integration till ditt konto i Tjänsten kommer vi att dela de personuppgifter som den integratören kräver för att kunna fullgöra driften.

21.7 Leverantören har rätt att kommunicera elektroniskt t.ex SMS, e-post, chat-meddelande etc med av kunden registrerade personer för att säkerställa driften av tjänsten, samt informera om tekniska nyheter t.ex uppgraderingar som syftar till en stabilare drift för användaren.

### 22. Införandeprojekt

Leverantören ska inom ramen för Införandeprojekt konfigurera, parametrisera och sin standardlösning.

### 23. Kundanpassning

Leverantören kan inom ramen för standardlösning avtala om kundanpassningar för kundens egen verksamhet som vid driftsättningen blir en del av Tjänsten.

### 24. Tillgänglighet

Leverantören åtar sig härmed att tillse att tjänsten ska vara tillgänglig för kunden. Tjänsten ska anses vara tillgänglig när Användare kan ansluta till och använda Molntjänsten, med avtalade funktioner och funktionalitet, enligt vad som följer av Avtalet med svarstider som inte avviker från vad som kan förväntas på marknaden.

Tjänstens tillgänglighet mäts vid Anslutningspunkten (<https://a5.avistatime.com>). Leverantören kan på begäran redovisa resultatet för beräkning av tillgänglighet.

### 24. Avstängning

Leverantören har inte rätt att stänga av eller annars begränsa Kunden eller viss Användares tillgång till eller nyttjande av tjänsten, om inte avstängningen eller begränsningen är proportionerlig och:

-Avstängningen har schemalagts eller meddelat Kunden enligt avtalade rutiner för servicefönster; eller

-Avstängningen verkställs under omständigheter där Leverantören enligt Avtalets ordalydelse har rätt att säga upp Avtalet; eller

-Avstängningen är nödvändig för att begränsa konsekvenser av pågående personuppgifts- eller säkerhetsincident

Oavsett anledningen till avstängning ska Leverantören meddela Kunden i förväg (eller, om det inte är möjligt, utan dröjsmål) och vidta alla nödvändiga åtgärder för att minimera omfattning och längd av sådan avstängning eller begränsning.

Kunden ges alltid skälig tid att åtgärda eventuella problem eller påstått avtalsbrott innan Leverantören vidtar någon åtgärd för att stänga av eller begränsa Kundens tillgång till tjänsten.

### 25. Incidenthantering

Leverantören ska hantera och (om inte annat avtalats) avhjälpa alla incidenter och avbrott i Tjänsten tillgänglighet. Varje incidents påverkan på Kundens affärsverksamhet ska minimeras och Leverantören ska återställa Tjänsten tillgänglighet så snart som möjligt. Incidenthantering tillhandahålls under kontorstid om inte annat särskilt avtalats med Kunden. Åtgärd eller aktivitet från Leverantören utanför Avtalad Öppettid ska endast medföra tillkommande ersättning för Leverantören om och i den mån Leverantören tydligt informerat Kunden om att sådan aktivitet eller åtgärd utgör tilläggstjänst och Kunden därefter uttryckligen beställt aktiviteten eller åtgärden ifråga.

En Incident på Funktion klassificeras enligt någon av kategorierna nedan:

Större Incident

- Funktionen är helt otillgänglig eller har en avsevärd minskning av den grundläggande funktionaliteten.

Mindre Incident

- Funktionen eller en del av Funktionen uppvisar försämrad funktionalitet  
Avista klassificerar Incidenterna. Rapportering och avgiftsreduktion görs endast för Större Incidenter.

Villkor för avslutande av en Incident

En Större Incident ska anses avslutad när Funktionen återigen är tillgänglig på normala prestandanivåer och Kunden har meddelats.

### 26. Beställning

Alla tillkommande beställningar avseende Tjänsten eller produkter t.ex mobiltelefoner och etiketter under Avtalets löptid görs via e-post. Samtliga leveranstider beräknas från att beställningen är mottagen.

### 27. Utförande

Leverantören ska utföra sina åtaganden med för ändamålet lämpliga, kvalificerade och kompetenta medarbetare och på ett i övrigt fackmannamässigt sätt.

Utveckling av nya funktioner och underhåll tillhandahålls ENDAST för aktuell version.

Vid utförande av Underhåll ska Leverantören på bästa sätt verka för att störningar i Kundens löpande verksamhet minimeras.

### 28. Uppdatering av nya funktioner

All planerad uppdatering sker vanligtvis under servicefönster, normalt helgfria kvällar (måndag till torsdag) då det erfarenhetsmässigt är minst antal aktiva användare uppkopplade mot Tjänsten.

Aktiva användare informeras ca 30 min före driftsättning av ny funktionalitet, vilket innebär att Tjänsten inte är tillgänglig under en kortare tid för driftsättningen av ny- eller förbättrad funktionalitet.

Mobilappar - offline  
Användare som använder mobila appar med offline funktionalitet kan normalt arbeta vidare under uppdateringen av serverprogramvaran. Appen synkroniseras automatiskt mot servern när uppdateringen är klar.

### 29. Releaser

Leverantören tillhandahåller minst en (1) release per år. Leverantören ska därutöver skyndsamt tillhandahålla varje relevant säkerhetsuppdatering så snart sådan uppdatering finns tillgänglig för de programvaror som Tjänsten använder sig av.

## Avista Time i Norden AB - Allmänna villkor 2023

### 30. Helpdesk via a5.avistatime.com

Kundens användare skall i första hand anmäla fel och brister till Kundens interna utpekade så kallad "superuser" eller systemadministratör.

Superuser eller systemadministratör anmäler i Leverantörens befintliga ärendehanteringssystem ([https://a5.avistatime.com/#support\\_request](https://a5.avistatime.com/#support_request)), där Kunden ska anmäla uppkomna fel och brister i systemet. Kunder erhåller då ett ärendenummer, som skickas via e-post till anmälaren inklusive en sammanställning av det som anmälts. Kunden informeras automatiskt via e-post när ärendet är åtgärdat. För att felavhjälpningen skall gå snabbt och smidigt är det bra med skärmdumpar/bilder hur det ser ut på skärmen för hen som anmäler felet alternativt ta med länkar till den sida där problemet har uppmärksamats på samt vilken användare och tidpunkt och funktion som berörs av felet. Leverantören förväntar sig att kunden är tillgänglig och behjälplig under felavhjälpningen.

Fel och brister som anmäls via telefon, webbmöten eller e-post åtgärdas självklart också, men kunden kommer inte erhålla någon statistik då ärendet inte registreras i efterhand av Leverantören i ärendehanteringssystemet.

Felavhjälpning sker på svenska alternativt engelska

### 31. Försäkring

Leverantören har för närvarande en ansvarsförsäkring hos Länsförsäkringar med högsta ersättning om 10.000.000 kr/år vi ett skadetillfälle samt 2.000.000 kr i förmögenhetsersättning. På begäran kan kunden erhålla en kopia på försäkringsbrevet.

### 32. Force Majeure

Förhindras Part till följd av Force Majeure från att fullgöra sina åtaganden enligt Avtalet ska Parterna, under tiden som Force Majeure fortgår, utan ersättningskyldighet vara befriade från sina åtaganden. Part är skyldig att underrätta den andra Parten om Force Majeure så snart sådan är känd för Parten.

### 33. Tidplan och leveransdatum av konsulttjänster

Om leverans av Tjänsterna ska ske inom viss tid, ska Leverantören vid Avtalets ingående upprätta förslag på tidplan eller leveransdatum. Leverantören ska utföra Tjänsterna i enlighet med avtalad tidsplan eller leverera inom utsatt datum. Part ska omedelbart underrätta den andra parten om omständighet som påverkar tidsplanen eller leveransdagen. Leverantören ska ha rätt att skjuta upp relevanta datum i tidsplanen för det fall utförandet av Tjänsterna försenas på grund av omständigheter hänförliga till Kunden. Parterna har ett ömsesidigt ansvar för att avrapportering sker löpande.

### 34. Driftmiljö och infrastruktur

34.1 Leverantören ska tillse att Molntjänsten alltid tillhandahålls på servrar och annan infrastruktur som är tillräckligt robust, säker och lämplig för det aktuella ändamålet. Detta inkluderar ett åtagande för Leverantören att byta ut och ersätta servrar regelbundet och vid behov (refresh) samt tillse att använd infrastruktur har tillräcklig kapacitet och kraft för att möta avtalade krav.  
34.2 Leverantören ska upprätta och under avtalstiden upprätta en katastrof- och kontinuitetsplan för Molntjänsten i enlighet med industripraxis. Planen ska testas regelbundet av Leverantören och resultat från sådant test kan tillställas Kunden på begäran.  
34.3 Tjänsten innehåller flera integrationer för att ge kunden den bästa upplevelsen och den bästa funktionaliteten. Leverantörens servicenivå och tillgänglighet enligt punkten 7 är begränsat till avgiftsreduktion som motsvarar värdet av de användare som påverkas nedsatt tillgänglighet.

34.5 Serverdriften sköts av operatören Binero. Binero service level agreement finns här: <https://binero.com/sla>

Avista följer Bineros kompensationsvillkor: Alla kunder som ansöker om ersättning måste kontakta oss skriftligen på [support@binero.com](mailto:support@binero.com) senast 7 dagar efter störning för att vara berättigad till ersättning. För att vara berättigad till återbetalning måste en kund också ha god status hos Binero, vilket innebär inga utestående fakturor eller till exempel brott mot villkoren eller avtalet.

Ersättningen kan inte kombineras med andra typer av garantier. De högsta möjliga ersättning är 50% av den totala månadsavgiften under månaden där störningen inträffade och kan inte överstiga detta värde.

Ersättning beräknas per kund och 30 dagar.

Våra garantier är inte tillämpliga om störningar orsakas av kunds operativsystem, programvara, applikation eller kod. Vidare gäller de inte för störningar orsakade av andra parter än Binero, detta gäller andra operatörer som har orsakat störningar i din tjänst, till exempel DDOS-attacker.

Alla godkända ersättningar kommer att tillämpas som krediteringar på nästkommande faktura.

### 35. Konfidentiell information

Konfidentiell Information" All information rörande parts affärs- och driftförhållanden, liksom annan information av konfidentiell natur, som part får ta del av i anledning av Avtalet, oavsett om information härrör från den andre parten eller från tredje man samt oavsett om informationen förmedlats muntligen eller skriftligen och oavsett om den markerats som konfidentiell eller ej, såsom men utan begränsning, information om kunder, samarbetspartners, anläggningar, anställda och annan liknande information. Till förtydligande anges att Kundens data och eventuell annan information om kunder till Kunden alltid ska anses utgöra Konfidentiell Information samt att skyddet av sådan information kan regleras av tvingande lag.