

Avista - Allmänna villkor 2019



Dessa allmänna bestämmelser utgör bilaga till av parterna träffat avtal. Avtalet med bilagor benämns nedan avtalet. Om det i avtalet förekommer motstridiga uppgifter har det av parterna träffade avtalet och upprättade bilagorna företräde framför de allmänna bestämmelserna.

1. Definitioner

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

Driftmiljö

Den utrustning, programvara angiven i avtalet som AVISTA skall utföra drift av.

AVISTA program

Programvaran som ägs av AVISTA eller för vilken AVISTA har ett avtal med leverantör.

AVISTA utrustning

Hårdvara som ägs eller hyrs av AVISTA.

Kundens utrustning

Telefoner och datorer som Kunden köpt in för egen räkning tillhör Kunden.

AVISTA avläsningsetiketter (NFC etc)

Den registreringsenhet som ägs, hyrs eller leasas av Kunden.

Start av Tjänsten

Den dag Tjänsten är tillgänglig för Kunden, dvs när kunden erhållit ett konto för inmatning/nyttjande av tjänsten.

Tjänsten

Tjänsten som specificeras i avtalet samt senare överenskomna förändringar därav.

2. AVISTA åtagande

2.1 AVISTA skall från respektive avtalad startdag tillhandahålla Tjänsten.

2.2 AVISTA skall aktivt medverka i övertagande av driften från Kunden eller dennes leverantör i enlighet med punkt 4 nedan. Om något övertagande av drift ej skall ske från Kunden eller dennes leverantör utan det är fråga om en nyetablering av drift, skall punkt 4 i tillämpliga delar äga tillämpning.

2.3 AVISTA skall utföra sina åtaganden med för ändamålet lämplig, kvalificerad och kunnig personal. Åtagandena skall utföras på ett fackmannamässigt sätt. Om inget annat angivits i detta avtal skall Tjänsten utföras enligt de metoder och standarder som leverantören normalt tillämpar.

3. Kundens åtagande

3.1 För att AVISTA skall kunna utföra sina åtaganden enligt punkt 2 skall Kunden ansvara för följande:

a) Kunden skall lämna uppgifter till AVISTA vid övertagande/nyetablering av drift, granska handlingar och meddela beslut samt i övrigt fortlöpande lämna de upplysningar som är nödvändiga för att AVISTA skall kunna genomföra sina åtaganden enligt Avtalet.

b) Kunden skall lämna korrekta och erforderliga uppgifter om förhållanden och förutsättningar hos Kunden.

c) Kunden skall ansvara för fel eller brist i Kundens Utrustning/ program eller data/information.

d) Kunden skall utföra sina åtaganden med för ändamålet kvalificerade, kompetenta medarbetare och tillräckliga resurser och i övrigt utföra de åtaganden i samband med Tjänsten som anges i avtalet.

3.2 Genom avtalstecknade och genom att fylla i webbförmulär, registreringsuppgifter eller på annat sätt delge AVISTA 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).

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 AVISTA. AVISTA 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 bör vara undertecknad av båda parter.

4.2 Avista äger rätt att flytta Kunden till annan driftsmiljö och teknikplattform i anledning av utveckling av Avistas produkter och vid förändring av sin verksamhet, förutsatt att Kunden erhåller en liknande Tjänst.

5. Dokumentation

5.1 AVISTA ansvarar för att driftdokumentationen avseende Driftsmiljön hålls aktuell. Vid ändring av Driftsmiljön, som innebär uppdatering av driftdokumentationen, har Kunden rätt att på begäran och utan dröjsmål ta del av driftdokumentationen hos AVISTA. Dokumentationen hålls på engelska.

5.2 Under avtalsperioden får driftdokumentationen inte utlämnas till tredje man. Kunden har inte rätt att efter avtalsperiodens slut utlämna driftdokumentationen till tredje man innan AVISTA haft möjlighet att ta bort information som är AVISTA affärs- eller företagshemligheter.

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. AVISTA skall dock först ha haft möjlighet att påtala vilken information som är AVISTA:s affärs- eller företagshemligheter innan utlämnande får ske.

6. Samarbetsförhållanden

6.1 Parterna skall utse varsin kontaktperson som har ansvar för samarbetet avseende detta avtal. Motparten skall underrättas om valet av kontaktperson. De bestämmelser om sammansättning av och uppgifter om andra kontaktpersoner skall anges i Avtalet.

6.2 Kunden accepterar att vara referenskund i samband med marknadsföring av AVISTA.

7. Servicenivå och tillgänglighet

7.1 Part som noterat en inträffad påtaglig avvikelser eller att det är sannolikt att en påtaglig avvikelse 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. AVISTA skall därefter undersöka möjliga orsaker, ansvarighet för det inträffade samt förslag till åtgärder.

7.2 Normalt kan, om inte annat är överenskommet, Tjänsten som abonnemanget berör stängas ner och ej vara tillgänglig varannan lördag mellan klockan 10.00 och 11.00 svensk tid. Detta benämns som serviceavstängning.

7.3 Normal servicetid för felavhjälpning är kontorstid 09.00 till 16.00. Felavhjälpning initieras så fort som möjligt efter upptäckande av fel. Skulle Tjänsten drabbas av fel utanför kontorstid gäller "Nästa arbetsdag". Fel kan anmälas till support@avistatime.com eller annan ansvarig, t.ex projektledare.

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 AVISTA råder över, kan abonnenten 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 AVISTA 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 AVISTA eller någon annan.

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

8. Ersättning, avgifter och betalningsvillkor

8.1 Till AVISTA, för utförande av Tjänsten, skall Kunden betala den ersättning som framgår i avtalet. Avgifterna är exklusive, hård- och mjukvara, 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 50 kr.

8.2 För konsultation som inte ingår i Tjänsten skall kunden, om inte annat överenskommits, betala ersättning enligt löpande räkning med det timarvode, övertidsersättning 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 resekostnader skall ingå i avtalade fasta avgifter, har AVISTA rätt till skälliga faktiska kostnader för traktamente och resor samt för logi.

8.3 Är betalningen inte fullgjord senast på förfallodagen utgår dröjsmålsränta enligt 6 § räntelagen från förfallodagen. Gällande avgift framgår på fakturan. Kunden är skyldig att betala ersättning för skriftlig betalningspåminnelse samt för inkassokostnader enligt lag.8.4 Om AVISTA förorsakats merarbete eller merkostnader på grund av omständigheter som Kunden ansvarar för, skall Kunden ersätta AVISTA för sådant merarbete och sådana merkostnader enligt AVISTAs vid tillfället gällande prislista.8.5 Är Kunden i dröjsmål med betalning och AVISTA skriftligen anmodat Kunden att betala förfallet belopp, får AVISTA, 30 dagar efter skriftlig underrättelse därom till Kunden med hänvisning till denna punkt, avbryta fortsatt tillhandahållande av Tjänsten.

8.6 AVISTA får för kreditbedömning inhämta uppgifter om Kunden även från annat person- eller företagsregister än AVISTA:s kundregister. 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 AVISTA rätt att fr. o. m. nytt kalenderår en gång per år ändra avtalade timarvoden i överensstämmelse med förändringen enligt SCBs IT-konsultindex. AVISTA har rätt att justera priser i detta avtal när underleverantör eller serviceorganisation ändrar priserna. 8.9 Har utrustning eller tjänst finansierats av externt bolag, så följer Kunden detta bolags avtalsvillkor.

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

8.11 Kommunikationsavgifter, t.ex utgående SMS faktureras efter faktisk förbrukning i efterskott. Avista förbehåller sig rätten att förskotts fakturera 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 om extern leverantör ändrar priserna till avista. Avista kan vid nästa faktura tillfälle retroaktivt fakturera för dessa kostnader. Avista förbehåller sig rätten att omedelbart stänga de externa integrationerna idet fall Kunden inte vill betala kostnaderna för integrationerna.



Avista - Allmänna villkor 2019

9. Risker för utrustning, programvara och data

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

9.2 AVISTA bär risken för AVISTAs 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 AVISTA tar betalt för, har Avista rätt att stänga av funktion utan att Part har rätt till kostnadsnedsättning eller att Avista tar ut en kostnad enligt 3:e parts leverantör prislista, om leverantören stänger ner funktionen eller börjar ta betalt för den.

10. Rättigheter till program och data

10.1 AVISTA ansvarar för erforderliga licensavtal för programvara i AVISTA Driftmiljö.

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

10.3 Kunden ansvarar för att behandlingen sker i enlighet med gällande lagstiftning. AVISTA förbinder sig att bara behandla uppgifter i enlighet med avtalet. AVISTA skall vidta de tekniska och organisatoriska åtgärder som överenskommit.

10.4 Kunden kan lagra information upp till 500 MB på AVISTA servern utan extra kostnad.

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. AVISTA ansvarar enligt föregående stycke för AVISTA:s programvara som ingår i Driftmiljön, förutom sådan programvara som AVISTA övertagit från Kunden. Kunden ansvarar enligt föregående stycke för Kundens programvara samt för sådan programvara som AVISTA har övertagit åt Kunden.

12. Sekretess

12.1 Kunden förbinder sig att inte utan AVISTA:s medgivande till tredje man under avtalstiden eller under en tid av tre år därefter utlämna uppgifter om AVISTA:s verksamhet som kan vara att betrakta som affärs- eller yrkeshemlighet. Som affärs- eller yrkeshemlighet skall alltid betraktas information som AVISTA 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 iaktas. Kunden ansvarar för att även anlitad underleverantör samt dess anställda som berörs av uppdraget iaktar normal sekretess av motsvarande innehåll till förmån för andra parten.

13. Ansvar för Tjänsten

13.1 Föreligger fel i Tjänsten som AVISTA ansvarar för enligt punkt 7, skall AVISTA 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 AVISTA, rätt att för

perioden från anmälan av felet och under den tid bristen föreligger, erhålla en skälig nedsättning av avgiften som hänförs till Tjänsten. Har AVISTA orsakat felet genom grov oaktsamhet är AVISTA skadeståndsansvarig med den begränsning som framgår av avtalet. Framgår begränsning inte i avtalet, så är den maximalt en månadsersättning som AVISTA betalar kunden.

13.2 Har parterna träffat överenskommelse om garanterad servicenivå ansvarar vid avvikelser från denna AVISTA 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.

13.3 Kunden må göra gällande påföljder enligt punkt 14 endast om Kunden givit AVISTA meddelande därom senast 30 dagar efter att Kunden märkt, eller bort märka grunden för kravet.

13.4 AVISTAs ansvar för levererad hårdvara gäller 30 dagar ifrån leverans och vid normalt handhavande.

14. Ansvarsbegränsning för AVISTA

14.1 Om AVISTA förhindras fullgöra sina åtaganden enligt detta avtal av omständighet som AVISTA 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. Vid frånträddande av avtalet med stöd av denna punkt skall punkten 17.1 vara tillämplig. Vidare skall Kunden ha rätt och på AVISTA:s begäran skyldighet att överta sådan utrustning, som AVISTA använder enbart för Kunden. Priset skall motsvara det högsta av bokfört värde och marknadsvärde vid överlåtelsestidpunkten.

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

14.3 AVISTA ansvarar inte för förlust av data utom vad avser sådan förlust av data som orsakats av AVISTA 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 AVISTA är beroende av tele/hostingoperatörernas system som används för kommunikationen och serverrdrift. Det innebär att AVISTA inte ansvarar för problem som uppstår från operatörerna

14.5 AVISTA tar ej ansvar för kundplacerad utrustning såsom t ex: Borttagen eller trasig kundplasetikett, tidsterminal eller telefon mm

14.6 AVISTA ansvarar ej för av Kunden orsakade fel såsom: Missbruk eller försummelse av Tjänsten. Förlust av kundplacerad utrustning eller inloggningsuppgifter. Felaktigt data eller handhavande fel mm.

15. Avtalsperiod

15.1 Detta avtal gäller från det att parterna undertecknat avtalet. Om avtalet inte uppsagts 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 AVISTA uppkommer när avtalet undertecknats eller när kunden genom att aktivt logga in i AVISTA och använder de tjänster som finns tillgängliga för kunden.

15.3 När kunden har erhållit ett konto hos avista innan avtalsperioden börjat löpa så har Avista 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 AVISTA inte har stängt ner kundens access möjligheter till AVISTA.

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, ställt till i förekommande fall AVISTA 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 till i uppsägningen angiven tidpunkt, dock senast till upphörande tre månader från uppsägningen.

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

17. Avveckling av samarbete

17.1 Vid avtalets upphörande skall AVISTAs Programvaror och data återlämnas till AVISTA. Kunden skall själv ladda ner den data som kunden vill spara. Data kan tillhandahållas enligt AVISTAs standardrapporter. AVISTA har rätt till skälig ersättning för sådant arbete enligt AVISTA 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 de parterna angivna telefonnummer och e-postadresser.

Uppsägningsmeddelandet skall anses ha kommit andra parten till handa:

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 AVISTA 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.

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

20. Tvist

20.1 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 25 gånger det vid tiden för påkallade av skiljeförfarande gällande basbelopp enligt lagen (1962:381) om allmän försäkring skall tvisten avgöras av allmän domstol.

21. GDPR - Dataskyddsförordningen

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

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

Avista - Allmänna villkor 2019



eller filer.

21.2 AVISTA tillämpar svensk lagstiftning vid behandlingen av personuppgifter.

21.3 AVISTA vidtar löpande säkerhetsåtgärder, t.ex kryptering av data, både vid lagring och kommunikation. AVISTA följer rapportering av potentiella säkerhetsshot och vidtar åtgärder för att skydda kunden mot dessa hot.

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

21.5 AVISTA 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 Avista eller funktioner i Avista kan vi komma att dela personuppgifter med underleverantörer till Avista Time både inom och utanför eu/ees. Avista Times leverantörerna 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 Avista och fullfölja våra åtaganden gentemot dig. 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 Avista kommer vi att dela de personuppgifter som den integratören kräver för att kunna möjliggöra driften.

21.7 AVISTA har rätt att kommunicera elektroniskt t.ex SMS, epost, 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.