

# SUCCESS & SUPPORT STANDARD TJÄNSTEAVTAL

## 1 AVTALSOBJEKT

Avtalsobjektet är stödtjänsten Success & Support Standard som produceras av Woolman AB.

## 2 TJÄNSTEAVTALETS TILLÄMPNING

Dessa avtalsvillkor tillämpas på den Tjänst Woolman AB (i fortsättningen "Leverantören") producerar åt företagskunden (i fortsättningen "Kunden") i form av stöd, teknisk utveckling och konsultering rörande Shopify-webbutiksplattformen. Kunden intygar att denne läst detta tjänsteavtal och dess bilagor (tillsammans i fortsättningen "Avtalet") och förbinder sig att hålla dem.

## 3 TJÄNSTEAVTALETS IKRAFTTRÄDANDE OCH VARAKTIGHET

Avtalet träder i kraft när Kunden registrerar sig som kund hos Leverantören och elektroniskt godkänner villkoren i detta tjänsteavtal. Efter godkännandet skickas ett exemplar av Tjänsteavtalet med bilagor elektroniskt åt Kunden. Tjänsteavtalet gäller tills vidare. Tjänsten kan användas så fort avtalet godkänts.

## 4 TJÄNSTEAVTALETS INNEHÅLL

Success & Support Standard-paketet är avsett för webbhandlare som redan har en Shopify-webbutik med ett tema och eventuella tilläggsappar från tredje parter. Stödet som ingår i tjänsteavtalet omfattar bedömning, utredning, konsultering, planering, korrigerande, konfigurerande, programmering och annat utvecklingsarbete som rör Shopify-webbutiksplattformen. Leverantören kan också producera integrationstjänster, om vilka ett separat avtal ingås. Sådana tjänster ingår inte i detta tjänsteavtal.

### **Kundens kontaktperson och utväljande av dem som deltar i samarbetet**

- Tjänsten är företagsspecifik och grundar sig på det gällande tjänsteavtalet. Kunden utser en ansvarsperson som i första hand sköter kontakten till Woolman.
- Kunden utser i sin egen organisation ytterligare ett behövligt antal personer som är viktiga för samarbetet. Ansvarspersonen kan göra ändringar i personlistan genom att meddela det åt Woolman på [support@woolman.io](mailto:support@woolman.io). För att undvika oklarheter tas tjänstbegäranden emot endast av de namngivna personerna. Tjänsten utförs på engelska.

## Leverantörens uppgifter och förbindelser i tjänsteavtalet

- Stödtjänsten betjänar per e-post på adressen: [support@woolman.io](mailto:support@woolman.io). Vårt betjäningsslöfte för behandling av stödbegäranden är 8 h (vardagar under tjänstetid kl. 8-16).
- Stödtjänsten behandlar Kundens stödbegäran. Behandlingen omfattar läsande av begäran, bedömning och svar åt Kunden. Behandlingen av stödbegäran är avgiftsfri och bedömningen grundar sig på Leverantörens sakkunskap och erfarenhet.
- Begäranden till stödtjänsten indelas i två kategorier: tjänstbegäran och felsituation.
- En tjänstbegäran har att göra med det system som är mål för stödtjänsten, det vill säga en webbutik, användningen av dess egenskaper, konfigurering eller annat motsvarande (utom felsituation). När en tjänstbegäran tas emot bedöms den först enligt två storleksklasser;  
1. Små tjänstbegäranden (ca 2-4h). Om begäran har att göra med ändringar eller utredningar i Shopify-lösningen bedömer vi uppgiftens arbetstid och om den är under 2 timmar bekräftar vi begäran och tar uppgiften under arbete utan separat godkännande. Om arbetstiden är 2-4 timmar ber vi Kunden bekräfta att vi ska utföra arbetet. Vi fakturerar för arbetet enligt den faktiska arbetstiden och arbetet kan kräva planering tillsammans med Kunden per telefon eller annan distanskontakt.  
2. Stora tjänstbegäranden (över 4h). Uppgifter som tar mer än fyra timmar planeras separat, även tidtabellen. Vi uppskattar först hur lång tid planeringen tar, och Kunden får godkänna tidtabellen innan vi börjar planeringen. Planeringsarbetet kan kräva Kundens medverkan per telefon eller annan distanskontakt. När planeringen är gjord gör vi ett skriftligt förslag på genomförandet, resurserna och tidtabellen. Arbetet ska godkännas av Kunden innan vi påbörjar det. Vi utser en ansvarsperson för uppgiften och gör upp en tidtabell inom en vecka efter kontakten.
- Felsituationer: En felsituation innebär att Kundens system inte fungerar som planerat. Kundens beskrivning av felsituationen läses, bekräftas och analyseras enligt hur kritisk felsituationen är. Hur kritiska felsituationerna är klassificeras enligt följande: 1. high: försäljning/köp förhindras helt, 2. medium: försäljning/köp försvåras eller en enskild kunds beställning eller beställningsbehandling avbryts, 3. low: kosmetisk störning eller problem med enskilda produkter eller priser. Hur kritisk felsituationen är meddelas Kunden inom åtta (8) timmar under tjänstetid. Fel i Shopifys eller andra tredje parters teman eller tilläggssappar hänvisas av Leverantören i första hand till den tredje part som sköter den aktuella processen. Stödtjänsten kan inom sina befogenheter korrigera felet på Kundens särskilda begäran. Vi fakturerar för utredningen av felet enligt arbetstid, om inte felet omfattas av garanti.
- Leverantören har också en avgiftsbelagd telefontjänst som är öppen vardagar kl. 9 - 15.
- Tjänsteavtalskunder har rätt att boka Leverantörens utvecklingsresurser på förhand.
- Förhandsbokningen som berättigar till rabatt är bindande och faktureras på förhand om inte annat överenskommit.
- Ni har tillgång till Woolmans kontaktperson, sakkunniga, utvecklare, growth-hackers och integrationsexperter enligt situation och behov, till det timpris som anges i tjänsteavtalet. Resekostnader faktureras enligt Avtalsvillkoren. Om våra gemensamma funderingar leder till ett projekt gör vi upp en separat plan med tidtabeller och prispförslag på projektet.
- Ett månatligt nyhetsbrev per e-post som berättar om sådant som underlättar utvecklandet av webbutiken, förbättrar affärsverksamheten eller i övrigt är inspirerande för webbhandlare.

- Varje kvartal ordnas ett fråge-webbinarium för tjänsteavtalskunder angående aktuella teman som rör webbutiksutveckling. Kunderna kan skicka in frågor på förhand och vi svarar på dem under webinariet.
- Det arbete Leverantören utför enligt tjänsteavtalet omfattas av en garanti som gäller så länge tjänsteavtalet är i kraft. Ett fel betyder en situation där verksamheten är avbruten eller störd. Att funktioner fattas är inte ett fel. Att en funktion inte är kompatibel med till exempel en ny app som installerats efter ett arbete som Woolman utfört är inte heller ett fel. Garantin gäller inte arbeten, program eller tjänster som tredje parter eller Kunden gjort och inte heller felsituationer som beror på sådana.
- I fråga om stödtjänster lovar Leverantören att fakturera Kunden endast för utfört arbete och enligt verklig arbetsmängd.

## 5 PRIS

Tjänsten har två olika prismodeller beroende på val av faktureringsperiod. Kunden kan välja mellan 12 månaders abonnemang för 99€/månad eller 3 månaders abonnemang för 114€/månad. Hela summan för vald period faktureras i början av den valda perioden. Kundens avtalspris för genomförande av tjänstbegäranden är 150€/h. Mervärdesskatten ingår inte i de angivna priserna. Om Kunden vill byta till ett annat tjänstpaket bör Kunden kontakta kundservicen på adressen [support@woolman.io](mailto:support@woolman.io). Om tjänsten byts till en tjänst med lägre månadspris iakttas den uppsägningstid som anges i Avtalet. Leverantören återbetalar inte avgifter och ger ingen gottgörelse på eventuellt oanvänd Tjänst.

## 6 REFERENSRÄTT

Kunden godkänner att ingåendet av Tjänsteavtalet berättigar Leverantören att använda Kunden och samarbetet som referens.

## 7 UPPSÄGNING AV TJÄNSTEAVTALET

Uppsägningstiden för Tjänsteavtal som gäller tills vidare är en (1) kalendermånad. Uppsägningstiden börjar vid slutet av den månad då uppsägningen meddelades. Kunden har normal tillgång till tjänsten under uppsägningstiden. För uppsägningstiden debiteras vanlig månadsavgift. Kunden bör säga upp Tjänsteavtalet skriftligt på adressen [support@woolman.io](mailto:support@woolman.io).

## BILAGOR

### BILAGA 1 Woolman AB:s avtalsvillkor

För tydlighetens skull noteras att båda avtalsparterna vid ingåendet av Avtalet är i ett självständigt avtalsförhållande med ägaren till Shopify-webbutiksplattformen (Shopify Inc.). Avtal, åligganden och villkor som gäller Shopify-webbutiksplattformen bildar indirekt en del av detta Tjänsteavtal och parterna inser att deras samarbete följer Shopify-avtalsvillkoren. Nedan finns en lista på de viktigaste avtalen som rör samarbetet, men det kan också finnas andra. På sidan <https://www.shopify.com/legal> finns alltid den gällande Shopify-avtalsramen.

[Shopify's Privacy Policy](#)

[Shopify's Acceptable Use policy](#)

[Shopify Partner Program Agreement](#)

[Shopify API License and Terms of use](#)

[Shopify App Store Terms and Conditions](#)

[Shopify Terms of Service](#)

[App requirements checklist for submission to the Shopify App Store](#)

# BILAGA 1 - WOOLMAN AB:S AVTALSVILLKOR

## 1 DEFINITIONER

1.1. Tjänst betyder en tjänst för installation, underhåll, stöd, konsultering, expertis, utbildning eller program eller en annan tjänst som avtalet omfattar.

1.2 Leveransobjekt betyder de produkter och tjänster som avtalet gäller.

1.3. Produkt betyder en apparat, ett redskap, ett program, ett informationssystem eller en motsvarande produkt som avtalet gäller samt tillhörande bruksanvisning eller annan dokumentation.

1.4 Avtal eller Tjänsteavtal betyder det egentliga Avtalet, till vilket dessa avtalsvillkor är bifogade.

## 2 LEVERANTÖRENS ALLMÄNNA SKYLDIGHETER

2.1. Leverantören ansvarar för att Tjänsten utförs enligt avtalet, omsorgsfullt och med den yrkeskunnighet som uppgiften kräver.

## 3 KUNDENS ALLMÄNNA SKYLDIGHETER

3.1. Kunden ansvarar för att de uppgifter denne har sköts enligt avtalet och omsorgsfullt.

3.2. Kunden ska enligt överenskommelse ge leverantören tillräcklig och korrekt information för utförande av experttjänsten. Kunden ansvarar för den information och de anvisningar kunden gett åt leverantören.

## 4 PRISER

4.1. Priserna är angivna i euros (€) och faktureringsvalutan är den samma.

4.2. Om inget pris överenskommit i avtalet eller på annat sätt för en produkt eller tjänst, tillämpas för produkten eller tjänsten det pris som vid beställningstidpunkten anges i leverantörens prislista.

4.3. Om produktens eller tjänstens pris är helt eller delvis knutet till en prisändringsgrund, justeras priset enligt grunden förutsatt att ändringen är minst 2 procent. För prisändringsgrunden tillämpas den grundnotering eller det värde som gällde vid avtalets underteckningsdatum. De priser som är bundna till valutakursen bestäms enligt Europeiska centralbankens medelkurs under leveransdagen, förutom för produkter och tjänster som faktureras i perioder. För dessa bestäms priset enligt Europeiska centralbankens medelkurs under faktureringsdagen.

4.4. Leverantören har rätt att ändra produktens eller tjänstens periodiskt återkommande avgift genom att minst 60 dagar innan ändringen träder i kraft meddela kunden skriftligen om ändringen och grunderna för den. Kunden har då rätt att säga upp avtalet för ifrågavarande produkt eller tjänst från och med det datum prisändringen träder i kraft, genom att meddela detta skriftligen minst 30 dagar innan ändringen träder i kraft. Kunden har rätt att samtidigt säga upp avtalet för sådana andra produkter och tjänster som kunden på grund av den förutnämnda uppsägningen till väsentliga delar inte kan utnyttja. Prisändringen påverkar inte avgifterna för de faktureringsperioder som börjat innan den träder i kraft.

4.5. Priserna inkluderar de offentliga avgifter som myndigheterna fastställt och som gäller den dag avtalet undertecknas, förutom mervärdesskatten. Mervärdesskatten läggs till priserna enligt gällande bestämmelser. Om allmänavgifterna som myndigheterna fastslår ändras på grund av författnings- eller beskattningsändringar, så ändras priserna enligt det.

4.6. Leverantören har rätt att debitera separat för vanliga och skäliga rese- och logikostnader samt dagtraktamenten. Leverantören har även rätt att för restiden debitera hälften av det överenskomna timpriset när en för tjänsten nödvändig resa är över 60 kilometer tur och retur. Om avståndet tur och retur är högst 60 kilometer debiteras kunden inte separat för restiden. Andra researrangemang överenskomms separat.

4.7. Leverantören har rätt att debitera separat för arbeten utanför leveransobjektet, enligt överenskomna debiteringsgrunder. Leverantören har rätt att för sådana arbeten även debitera tillägg enligt överenskomna debiteringsgrunder, om kunden skriftligen beställer ett arbete att utföras utanför leverantörens vanliga arbetstid.

4.8. Leverantören har rätt att enligt överenskomna debiteringsgrunder debitera separat för extra kostnader som uppstår på grund av att kunden gett felaktig information eller på grund av annan motsvarande orsak som beror på kunden.

## 5 BETALNINGSVILLKOR

5.1. Avtalsparterna avtalar skriftligen om betalningsrater och betalningsvillkor. Där avtalsparterna inte skriftligen kommit överens om något annat i fråga om betalningsrater och betalningsvillkor tillämpas villkoren i punkterna 4.2 – 4.4.

5.2. Leverantören har rätt att debitera för produkter då leveransen skett och för tjänster då de utförts. Leverantören har dock rätt att på förhand debitera periodiskt återkommande avgifter och andra avgifter som uppstår i perioder enligt skriftligen överenskomna faktureringsperioder eller, om faktureringsperioder inte överenskommit, månatligen på förhand. Om avtalsparterna kommit överens om ett godkännandeförfarande i fråga om en leverans eller en del av en leverans, så fakturerar leverantören de tidsdebiterade avgifterna månatligen i efterhand och övriga avgifter för leveransen efter att leveransen eller en del av den godkänts.

5.3. Betalningsvillkoret är 10 dagar netto efter leveransdatum eller fakturans datum, enligt det senare datumet.

5.4. Förseningsräntan följer räntelagen och leverantören har rätt att vid behov gå vidare till indrivningsåtgärder.

## 6 GARANTI

6.1. Leverantören förbinder sig att avgiftsfritt och utan onödigt dröjsmål korrigera de fel som kunden meddelar åt leverantören skriftligen under garantitiden. Korrigeringen kan också göras genom att kringgå felet eller ge kunden skriftliga instruktioner om hur felet kan kringgå, om detta kan göras utan extra kostnader eller väsentligt besvär för kunden. Garantitiden är 6 månader efter det godkännande som behandlas i punkt 10.

6.2. Leverantören gör garantikorrigeringsarna från sitt verksamhetsställe.

6.3. Garantin täcker inte korrigerings av sådana fel som orsakats av (a) användning i strid med avtalet eller leverantörens skriftliga instruktioner, (b) en annan produkt än leverantörens eller (c) en ändring eller korrigerings som gjorts av kunden eller en tredje part.

6.4. Om det konstateras att felet som kunden anmält inte omfattas av garantin, har leverantören rätt att debitera för sökningen och lokaliseringen av felet enligt överenskomna debiteringsgrunder.

6.5. Garantin upphör om kunden gör eller låter en tredje part göra ändringar som leverantören inte godkänt skriftligen.

## 7 ENTREPRENAD

7.1. Om inte annat kommits överens skriftligen har avtalsparten rätt att låta en underleverantör sköta sina avtalsenliga uppgifter. Avtalsparten ska på den andra avtalspartens begäran ge behövliga uppgifter om de underleverantörer som sköter uppgifter som hör till leveransobjektet.

## 8 DATASKYDD OCH SÄKERHETSKOPIERING

8.1 Avtalsparten och underleverantörerna ska sörja för dataskydd och säkerhetskopiering enligt avtalsparternas skriftliga överenskommelser och den lagstiftning som gäller avtalsparten. Där avtalsparterna inte skriftligen kommit överens om något annat i fråga om dataskydd och säkerhetskopiering tillämpas villkoren i punkterna 8.2 - 8.4.

8.2 Avtalsparten ska se till att den del av leveransobjektet som enligt avtalet är på avtalspartens ansvar samt avtalspartens egen miljö, såsom maskiner, informationsnät, tjänsteproduktionens lokaler och andra lokaler som avtalsparten ansvarar för, är skyddade mot datasäkerhetsrisker enligt den tillbörliga dataskyddspraxis som avtalsparten följer samt att praxis för skydd och informationssäkerhet verkligen tillämpas. Ingendera avtalsparten ansvarar för datasäkerheten i det allmänna informationsnätet eller störningar som eventuellt förekommer där.

8.3. Avtalsparten är skyldig att utan onödigt dröjsmål informera den andra avtalsparten om märkbara datasäkerhetsrisker, datasäkerhetsbrott eller misstankar om sådana, som äventyrar leveransobjektet eller dess användning. Avtalsparten ska för sin del omedelbart skrida till åtgärder för att avlägsna eller minska säkerhetsbrottets verkan. Avtalsparten är skyldig att medverka i undersökningen av säkerhetsbrott.

8.4. Avtalsparten ansvarar för att ta säkerhetskopior på sin egen information och sina egna filer samt för att kontrollera att de fungerar.

## 9 EXPERTTJÄNSTENS STYRNING OCH BESLUTFATTANDE

9.1. Om expertarbetet utförs i form av ett projekt och man kommit överens om det utses en styrgrupp för följande av avtalet och för samarbetet mellan avtalsparterna. Bägge avtalsparterna utser sina representanter till styrgruppen. Styrgruppen verkar som en samarbetsorganisation och övervakar projektets genomförande. Styrgruppen samlas på avtalsparternas begäran enligt behov.

## 10 EXPERTTJÄNSTEN OCH GODKÄNNANDE AV RESULTATEN

10.1. Avtalsparterna definierar skriftligen de uppgifter som hör till experttjänsterna och deras tidtabeller. Det som inte avtalats skriftligen ingår inte i avtalet.

10.2. Experttjänsten utförs enligt leverantörens arbetsmetoder.

10.3. Avtalsparterna reserverar behövliga arbetslokaler och redskap för utförandet av experttjänsten. Avtalsparten är skyldig att medverka i utförandet av experttjänsten i fråga om sådana faktorer som avtalsparten bestämmer över eller kontrollerar.

10.4. Avtalsparten ansvarar för att utan dröjsmål ta de beslut som behövs för utförandet av experttjänsten.

10.5. Leverantören ska på överenskommet sätt informera kunden om experttjänstens framskridande.

10.6. Experttjänsten anses godkänd (a) när kunden meddelar leverantören sitt godkännande; (b) när leverantören påvisat att denne korrigerat de fel som kunden skriftligen meddelat att förhindrar godkännandet; (c) om kunden inte gör en skriftlig anmärkning om fel som förhindrar godkännandet eller (d) om kunden tar resultaten av experttjänsten i produktionsbruk.

10.7. Om inget annat överenskommit skriftligen ska kunden utan onödigt dröjsmål meddela sitt godkännande eller sin anmärkning gällande leverantörens meddelande om experttjänstens framskridande och de resultat leverantören överlåtit åt kunden. Om kunden inte gör en skriftlig anmärkning inom 7 dagar efter mottagande av meddelandet eller arbetsresultatet anses arbetet godkänt.



10.8. Leverantörens ansvar för experttjänstens fel begränsas till att korrigera felet eller utföra tjänsten på nytt på egen bekostnad och förutsätter att kunden meddelar leverantören om felet skriftligen inom den tid som anges under punkt 10.7.

## **11 RÄTTIGHETERNA TILL EXPERTTJÄNSTENS RESULTAT**

11.1. Om inget annat överenskommit skriftligen innehar både leverantören och kunden de immateriella rättigheterna till de dokument och andra resultat som experttjänsten åstadkommer samt till ändringarna som leverantören gör i dessa.

11.2. Om inte annat överenskommit skriftligen har kunden och företag som hör till samma koncern enligt bokföringslagen rätt att i sin interna verksamhet använda de dokument och andra resultat som experttjänsten åstadkommer. Kunden har rätt att inom användningsrättens ramar fritt kopiera och använda de dokument och andra resultat som experttjänsten åstadkommer, som grund för fortsatt arbete samt rätt att göra eller låta göra ändringar i dem. Kunden har inte rätt att utöver i ovan nämnda syfte sälja eller i övrigt överlåta dokument eller andra resultat som experttjänsten åstadkommer till tredje parter.

11.3. Avtalet påverkar inte rättigheterna till material som avtalsparterna överlåter till varandra för utförandet av experttjänsten.

## **12 APPLIKATIONER UTVECKLADE AV LEVERANTÖREN**

12.1. Leverantören är aktiv i utvecklingen av applikationen. När applikationen är under utveckling kan den testas av Kunden och kan fortsätta utvecklas och förändras, utan kostnad eller mot ersättning. Kunden blir alltid informerad om debitering kommer att ske.

12.2. Applikationer kan distribueras direkt av Leverantören eller via tredje parts App-store, dock ej enbart begränsad till ovanstående distributionsform. När en applikation distribueras via tredje parts App-store redovisas användarvillkor, beskrivning samt priser i tredje parts App-store.

12.3. Om Avtalet innehåller uppgifter i Applikationerna, tillämpas i första hand det som överenskommit i Avtalet.

12.4 Leverantören äger alla rättigheter till av Leverantören utvecklade applikationer.

## 13 SEKRETESS

13.1. Avtalsparten förbinder sig att betrakta som konfidentiellt det material och den information som denne får av den andra avtalsparten och som är märkt som konfidentiellt eller som måste förstås som sådant och att inte använda det till annat än avtalsenliga syften. Sekretessen gäller dock inte material eller information (a) som är allmänt tillgänglig eller offentlig, (b) som den mottagande parten fått av en tredje part utan sekretess, (c) som den mottagande parten hade utan sekretess redan innan denne fick dem av den andra avtalsparten, (d) som den mottagande parten själv utvecklat utan att utnyttja material eller information av den andra avtalsparten eller (e) som den mottagande parten är skyldig att överlåta på grund av lag eller myndigheters bestämmelser.

13.2. När avtalet tar slut eller när avtalsparten inte längre behöver det konfidentiella material eller den konfidentiella information som denne fått av den andra avtalsparten för avtalsenliga syften måste avtalsparten omedelbart sluta använda detta material och denna information samt på begäran återlämna eller förstöra materialet och alla kopior på ett tillförlitligt sätt. Avtalsparten har ändå rätt att spara material som förutsätts sparas enligt lagen eller myndigheternas bestämmelser.

13.3. Avtalsparten har rätt att använda den yrkesskicklighet och erfarenhet denne förvärvat i samband med leveransen. De rättigheter och skyldigheter som avses här i punkt 11 gäller även efter att avtalet upphört.

13.4. Om inget annat kommits överens skriftligen tar dessa rättigheter och skyldigheter slut 5 år efter att avtalet upphör.

## 14 HANTERING AV PERSONUPPGIFTER

### 14.1 Roller och uppgiftshantering

14.1.1. Leverantören är i samarbete med Kunden registerhanterare enligt EU:s dataskyddsförordning (679/2016, GDPR) medan Kunden är den registeransvarige.

14.1.2. Eventuell hantering av personuppgifter sker på uppdrag av Kunden och för Kundens räkning. Leverantören ska vidta adekvata tekniska och organisatoriska åtgärder för att förhindra och förebygga olovlig och olaglig hantering av personuppgifterna samt för att förhindra att personuppgifterna oavsiktligt försvinner, ändras, förstörs eller skadas.

14.1.3. Leverantören ska försäkra sig om att de personer som hanterar personuppgifter har förbundit sig till sekretess eller att de omfattas av adekvat lagstadgad sekretess och att personuppgifter hanteras endast i samband med arbetsuppgifter i ett överenskommet syfte.

14.1.4. Kunden har rätt att ge leverantören bindande skriftliga instruktioner om personuppgiftshanteringen och leverantören förbinder sig att följa dem. Leverantören meddelar kunden omedelbart om leverantören anser att kundens instruktioner bryter mot dataskyddslagstiftningen.

14.1.5. Kunden ska som registeransvarig vidta nödvändiga åtgärder för att försäkra sig om att hanteringen av de personuppgifter som överförs åt leverantören följer dataskyddslagstiftningen för kundens del.

14.1.6. Leverantören meddelar utan onödigt dröjsmål kunden skriftligen om alla datasäkerhetsbrott och andra händelser som drabbat personuppgifterna och som gör att personuppgifterna som hanteras för kundens räkning äventyras eller om leverantören har orsak att tro att datasäkerheten kan ha äventyrats. På kundens begäran ska leverantören ge kunden all relevant information som rör datasäkerhetsbrottet. Leverantören ska också meddela kunden om de åtgärder som vidtagits på grund av datasäkerhetsbrottet.

14.1.7. Leverantören ska utan dröjsmål på kundens begäran erbjuda kunden all sådan information som kunden kan behöva för att tillgodose de registrerades rättigheter, inklusive rätten till åtkomst, eller för att uppfylla dataskyddsmyndigheternas krav eller instruktioner. Leverantören meddelar kunden utan dröjsmål om alla krav och förfrågningar från registrerade, dataombudsmannen eller andra myndigheter. Leverantören har rätt att debitera för detta arbete enligt avtalsparternas avtal eller, om inget pris avtalats, enligt leverantörens allmänna prislista.

## **14.2. Kvalitetsrevision**

14.2.1. Kunden eller en kvalitetsrevisor som kunden befullmäktigat har rätt att kontrollera hur leverantören och dennes underleverantörer fullgör sina skyldigheter i fråga om personuppgiftshantering.

14.2.2. Båda avtalsparterna svarar för sin del för de kostnader kontrollerna föranleder.

## **14.3. Personuppgifternas placering**

14.3.1. Leverantören har rätt att för producerandet av tjänsten fritt överföra personuppgifter inom Europeiska unionen och europeiska ekonomiska samarbetsområdet. Om inget annat överenskommits skriftligen har leverantören också rätt att överföra personuppgifter till ställen utanför Europeiska unionen och Europeiska ekonomiska samarbetsområdet med beaktande av dataskyddslagstiftningen. Kunden har rätt att när som helst få information av leverantören om var personuppgifterna hanteras.

14.3.2. Om personuppgifter hanteras utanför Europeiska unionen eller Europeiska ekonomiska samarbetsområdet försäkras sig båda avtalsparterna för sin del om att dataskyddslagstiftningen följs i fråga om personuppgiftshantering.

## **14.4. Användning av tredje parter vid uppgiftshantering**

14.4.1. Om inte annat överenskommits skriftligen har leverantören rätt att använda underleverantörer för personuppgiftshantering. På en skriftlig begäran från kunden informerar leverantören kunden skriftligen om de underleverantörer leverantören använder.

## 14.5. Avlägsnande och återlämnande av personuppgifter

14.5.1. Under avtalets giltighetstid får leverantören inte utan kundens uttryckliga begäran avlägsna personuppgifter som leverantören hanterat för kundens räkning.

14.5.2. När avtalet upphör avlägsnar leverantören alla personuppgifter som denne hanterat för kundens räkning eller återlämnar dem åt kunden, enligt kundens val, samt raderar alla kopior på dem, om inte lagstiftningen förutsätter att leverantören sparar personuppgifterna. Om kunden inte begär att personuppgifterna som leverantören hanterat för kundens räkning ska avlägsnas eller återlämnas sparar leverantören personuppgifterna i sex (6) månader efter att avtalet upphört, varefter leverantören raderar alla kopior på dem om inte lagstiftningen kräver att leverantören sparar dem.

## 15 FÖRSENING SAMT HÄVNING OCH UPPSÄGNING AV AVTALET

15.1. Om en avtalspart upptäcker att en försening sker eller är sannolik ska avtalsparten omedelbart skriftligen meddela den andra avtalsparten om förseningen och dess effekter på leveranstidtabellen.

15.2. Om det blivit klart att uppfyllandet av avtalet försenas mer än 60 dagar på grund av ett oöverstigligt hinder har den avtalspart som inte drabbats av det oöverstigliga hindret rätt att häva avtalet helt eller delvis utan att någondera avtalsparten har rätt att kräva skadestånd.

15.3. Om leveransen försenats på grund av den andra avtalsparten och inte heller sker inom en rimlig tilläggstid på minst 30 dagar som avtalsparten angett skriftligen, har avtalsparten rätt att häva avtalet för de produkters och tjänsters del vars leverans försenats, förutsatt att förseningen är av väsentlig betydelse för avtalsparten och den andra avtalsparten förstod detta eller borde ha förstod det.

15.4. En avtalspart har också rätt att helt eller delvis häva avtalet om den andra avtalsparten på annat sätt väsentligt bryter mot avtalet och avtalsbrottet är av väsentlig betydelse för avtalsparten. Om avtalsbrottet kan korrigeras förutsätter hävning av avtalet emellertid att den andra avtalsparten inte korrigerat sitt avtalsbrott inom en rimlig tid på minst 30 dagar som avtalsparten angett skriftligen.

15.5. Leverantören har rätt att häva avtalet helt eller delvis också i det fall att kunden inte betalar en förfallen och korrekt betalning inom 30 dagar efter en skriftlig påminnelse om att betalningen förfallit och kunden inte har ställt en godtagbar säkerhet på att de avtalsenliga betalningarna kommer att göras.

15.6. En avtalspart har rätt att häva avtalet helt eller delvis innan avtalet uppfylls om det blivit klart att den andra avtalsparten gör sig skyldig till avtalsbrott som berättigar till hävning av avtalet. Hävningen av avtalet träder emellertid inte i kraft om den andra avtalsparten utan dröjsmål efter att ha fått hävningsmeddelandet ställer en godtagbar säkerhet eller presenterar en annan tillförlitlig redogörelse för att avtalet kommer att uppfyllas.

15.7. Om kunden häver avtalet för en viss produkts eller tjänsts del har kunden rätt att samtidigt häva avtalsparternas avtal om sådana andra produkter och tjänster i samma leveranshelhet som kunden i väsentlig mån inte längre kan använda på grund av den nämnda hävningen.

15.8. För att en hävning ska bli gällande måste avtalsparten meddela hävningen skriftligen till den andra avtalsparten.

15.9. Om avtalsparten har rätt att häva avtalet har denne även rätt att avhålla sig från sin prestation genom att meddela detta skriftligen till den andra avtalsparten. Avtalspartens rätt att avhålla sig från sin prestation upphör om den andra avtalsparten utan dröjsmål efter att ha fått meddelandet om avhållandet ställer en godtagbar säkerhet eller presenterar en annan tillförlitlig redogörelse för att avtalet kommer att uppfyllas.

15.10. Ett experttjänstavtal som slutits för viss tid upphör utan uppsägning när den vissa tiden gått och ett avtal om utförande av en bestämd experttjänst upphör när uppgifterna som hörde till avtalet utförts. Om inget annat överenskommit skriftligen kan ett experttjänstavtal som gäller tills vidare sägas upp skriftligen med en månads uppsägningstid.

15.11. Om inget annat överenskommit skriftligen kan ett experttjänstavtal som gäller tills vidare sägas upp skriftligen med en månads uppsägningstid.

15.12. Om uppsägningstiden och uppsägningsvillkoren definierats i det egentliga Avtalet, till vilket dessa avtalsvillkor bifogats, tillämpas i första hand det som överenskommit i Avtalet.

## 16 OÖVERSTIGLIGT HINDER

16.1. En avtalspart ansvarar inte för försening eller skada som beror på ett hinder som ligger utanför avtalspartens påverkningsmöjligheter, som avtalsparten inte rimligtvis kan förutsättas ha beaktat då avtalet ingicks och vars följderna avtalsparten inte heller rimligtvis kunde ha undvikit eller övervunnit. Som oöverstigligt hinder räknas, om inte annat bevisas, till exempel krig eller uppror, jordbävning, översvämning eller andra motsvarande naturkatastrofer, avbrott i den allmänna trafiken, datakommunikationen eller eldistributionen, import- eller exportförbud, strejk, lockout, bojkott eller andra motsvarande arbetskonflikter. En strejk, lockout, bojkott eller andra motsvarande arbetskonflikter räknas, om inte annat bevisas, som ett oöverstigligt hinder även när avtalsparten själv är föremål för den eller deltar i den.

16.2. Ett oöverstigligt hinder som drabbat en avtalsparts underleverantör räknas också som oöverstigligt hinder för avtalsparten om prestationen som är föremål för entreprenaden inte utan orimliga kostnader eller väsentlig försening kan göras eller skaffas annanstans.

16.3. Avtalsparten ska utan dröjsmål skriftligen meddela den andra avtalsparten om ett oöverstigligt hinder samt om hindrets upphörande.

## 17 ERSÄTTNINGSSKYLDIGHET OCH ANSVARSBEGRÄNSNINGAR

17.1. Avtalsparterna kommer skriftligen överens om ersättningskyldighet och ansvarsbegränsningar. Till den del avtalsparterna inte kommit överens om annat gällande ersättningskyldighet och ansvarsbegränsning tillämpas villkoren i punkterna 17.2.–17.5.

17.2. Avtalspartens avtalsenliga ersättningskyldighet mot den andra avtalsparten är eventuella försenings-, servicenivå- eller andra avtalsviten eller ersättningar exklusive sammanlagt högst 20 procent av leveransobjektets totalpris utan mervärdesskatt. Om leveransobjektet är enbart en visstids eller tillsvidare gällande produkt eller tjänst som faktureras periodiskt är skadeersättningen eventuella försenings-, servicenivå- eller andra avtalsviten eller ersättningar exklusive högst den ifrågavarande produktens eller tjänstens kalkylmässiga månadspris utan mervärdesskatt vid tidpunkten för brottet multiplicerat med 6. Om avtalsparten är skyldig att betala försenings-, servicenivå- eller annat avtalsvite eller ersättning är avtalsparten skyldig att därtill betala skadeersättning bara till den del skadan överstiger försenings-, servicenivå- eller det andra avtalsvitet eller ersättningen.

17.3. Avtalsparten ansvarar inte för indirekta förluster. Indirekt förlust är till exempel utebliven vinst eller en förlust som beror på att produktionen eller omsättningen minskar eller avbryts.

17.4. Avtalsparten ansvarar inte för om den andra avtalspartens information eller filer förstörs, försvinner eller förändras eller för förluster och utgifter som detta leder till, såsom kostnader för att återskapa filer.

17.5. Ansvarsbegränsningarna gäller inte skada som orsakas av (a) lag- eller avtalsstridig överlåtelse, kopiering eller användning av leveransobjektet, (b) avsiktlig eller grov vårdslöshet.

## 18 VILLKORENS GILTIGHET

18.1. Om något i dessa villkor konstateras ogiltigt med ett beslut som vunnit laga kraft, påverkar detta inte dessa villkor som helhet. Leverantören ersätter då det villkor som konstaterats ogiltigt med ett korrekt villkor som motsvarar villkorens syfte så bra som möjligt.

## 19 REKRYTERINGSBEGRÄNSNING

19.1. Avtalsparten får inte anställa en person som är eller har varit i den andra avtalspartens tjänst och som utför eller har utfört centrala uppgifter som har att göra med Avtalet eller Tjänsten och inte heller ingå andra avtal eller komma överens om sådana arrangemang vilkas syfte är att skaffa sig den ifrågavarande personens arbetsinsats, innan 6 månader har gått sedan den aktuella experttjänsten eller anställningen tagit slut, enligt den som slutar tidigare.

19.2. Om avtalsparten bryter mot rekryteringsbegränsningen i punkt 19.1 är denne skyldig att som avtalsvite åt den andra avtalsparten betala en summa som motsvarar den ifrågavarande personens förskotts innehållningspliktiga bruttolön för 6 månader.

19.3. Rekryteringsbegränsningen tillämpas emellertid inte om den ifrågavarande personens anställning tagit slut på grund av arbetsgivaren eller om personen anställs genom att personen på eget initiativ svarar på en offentlig platsannons.

## **20 ÖVERFÖRING OCH ÄNDRING AV AVTALET**

20.1. Avtalsparten har inte rätt att överföra ens en del av avtalet utan den andra avtalspartens skriftliga godkännande. Den andra avtalsparten får dock inte vägra godkänna överföringen utan välgrundad orsak, om den som avtalet överförs på skriftligen förbinder sig att följa avtalsvillkoren och överföringen sker till en part som hör till samma koncern enligt bokföringslagen eller i samband med verksamhetsöverlåtelse.

20.2. Leverantören har rätt att överföra sina fordringar som grundar sig på avtalet till en tredje part.

20.3. Ändringar och tillägg i avtalet måste överenskommas skriftligen för att vara giltiga.

## **21 LAGAR SOM TILLÄMPAS OCH LÖSANDE AV TVISTER**

21.1. På avtalet tillämpas finsk lag.

21.2. Avtalstvister löses slutgiltigt genom skiljeförfarande enligt Centralhandelskammarens regler. Tvisten löses av en skiljeman.