

Bilageförteckning

Bilaga 1: Allmänna villkor

Bilaga 2: Licensvillkor

Bilaga 3: Villkor för tjänster och support

Bilaga 4: Lagring av data och hosting

Bilaga 5: Personuppgiftsbiträdesavtal GDPR

Bilaga 6: Ellions Sites

Bilaga 1, Allmänna villkor

1. Omfattning

1.1 Leverantören åtar sig att till Kunden tillhandahålla den eller de programvaror ("Programvaran") och Applikationer som anges i Kundens avtal. Kundens rätt att använda Programvaran och Applikationerna regleras, utöver vad som framgår nedan, även av Bilaga 2 till Avtalet.

1.2 Parterna ska inför varje Uppdrag skriftligen fastställa vilka eventuellt tillkommande tjänster, såsom implementering och utbildning, som uppdraget ska omfatta. Om inget annat överenskommits, ska Avtalets bestämmelser tillämpas även på sådant uppdrag.

2. Ersättning och Betalningsvillkor

2.1 Kundens pris för hyra av Programvaran, Applikationer och pris för övriga tjänster framgår av Kundens avtal. Angivna priser är, om inte annat anges, angivna exklusive mervärdesskatt, frakt- och transportkostnader samt andra offentliga avgifter och skatter.

2.2 Betalning ska erläggas inom trettio (30) dagar från fakturadatum. I händelse av försenad betalning förbehåller sig Leverantören rätt till dröjsmålsränta med åtta (8) % i tillägg till Riksbankens – vid var tid – gällande referensränta från förfallodagen till dess full betalning erlagts. Leverantören är dessutom berättigad att:

a) omedelbart avbryta Kundens tillgång till Programvaran samt allt pågående arbete enligt Avtalet tills dess full betalning sker; samt

b) om full betalning inte erhållits inom trettio (30) dagar från Leverantörens avsändande av skriftlig påminnelse om förfallen betalning, i förtid säga upp Avtalet med omedelbar verkan.

2.3 Kunden ska snarast meddela Leverantören om Kunden anser en faktura vara felaktig. Sker detta inte inom skälig tid (inom 10 dagar efter fakturadatum), förlorar Kunden rätten att göra invändning mot fakturan. Har Kunden i tid invänt mot fakturan och anfört en saklig grund mot debiteringen, ska Leverantören medge anstånd med betalning av det tvistiga beloppet.

2.4 Leverantören äger rätt att, utan meddelandeskyldighet, årligen justera Kundens pris för hyra av Programvaran och Applikationerna enligt konsumentprisindex. Leverantören äger även rätt att justera priser för övriga tjänster genom skriftligt meddelande till Kunden. Justeringar av Leverantörens priser för övriga tjänster träder i kraft tre (3) månader efter att Leverantören har översänt uppgifter om nya priser till Kunden.

3. Force majeure

3.1 Leverantören är befriad från skadestånd och andra påföljder om fullgörandet av Avtalet förhindras eller försvåras av någon omständighet som Leverantören skäligen inte kunnat förutse vid tiden för Avtalets underskrift och vars följder Leverantören inte skäligen kunnat undvika eller övervinna ("Befriande omständighet"). Såsom befriande omständighet räknas händelser såsom krig, krigshandling, terroristhandling, naturkatastrof, avbrott eller inskränkningar i allmän samfärdsel, energiförsörjning eller allmänna kommunikationsnät, myndighetsåtgärder eller myndighets underlåtenhet, nytillkommen eller ändrad lagstiftning, konflikt på arbetsmarknaden (egen eller annans), restriktioner, uteblivna tillstånd, olyckshändelser, oväntade och omfattande virusattacker av okänd eller inte allmänt spridd natur, ogynnsamma väderleksförhållanden eller uteblivna leveranser från underleverantörer på grund av omständighet som anges ovan samt därmed jämställda omständigheter. Såsom befriande omständighet räknas också om Leverantörens underleverantörer och samarbetspartners drabbas av ovan angivna omständigheter och detta medför att Avtalets fullgörande förhindras eller försvåras.

4. Ansvarsbegränsning

4.1 Utöver de särskilda ansvarsbegränsningar som följer av Avtalet gäller att parternas ansvar är begränsat till direkta skador och förluster och ingen av parterna ska således svara för indirekta skador och förluster såsom, utan att vara uttömmande, produktionsbortfall, utebliven vinst, utebliven förväntad besparing, förlust av data, förlorad goodwill eller följdskadorna som uppstår hos

Kunden eller tredje man.

4.2 Överenskomna begränsningar i punkt 4.1 ska dock inte gälla i det fall part har gjort sig skyldig till grov vårdslöshet eller uppsåtlig handling.

4.3 Leverantören ska inte i något fall vara skyldig att till Kunden utge ersättning: a) per enskild skada med ett belopp som överstiger femton (15) % av de sammanlagda ersättningarna som Kunden erlagt till Leverantören under den föregående tolv (12) månadersperioden; eller b) totalt under avtalstiden, oberoende av antalet inträffade skador, femton (15) % av de sammanlagda ersättningarna som Kunden erlagt till Leverantören under motsvarande period.

5. Kundens ansvar

5.1 Kunden förbinder sig att följa svensk och internationell lagstiftning om upphovsrätt och tillämpliga författningar som kan utgöra villkor eller förutsättning för utnyttjande av hela eller delar av Programvaran och/eller Applikationerna.

5.2 Kundens uppkoppling mot Internet med tillhörande kostnader från Kundens Internetoperatör sköts av Kunden och ligger utom Leverantörens kontroll och ansvar.

5.3 Kundens behov av hårdvara för Programvarans drift tillgodoses, sköts och bekostas av Kunden och ligger sålunda utom Leverantörens kontroll och ansvar.

5.4 Kunden ansvarar för all korrespondens som sker via Programvaran eller Applikationerna med slutkunder via e-post och SMS samt för all information denne publicerar via Programvaran.

5.5 Otillåten eller skadlig användning

Kunden får inte använda Programvaran, Applikationerna eller tillhörande tjänster på ett sätt som:

- a) strider mot lag, myndighetsföreskrifter eller branschpraxis,
- b) innebär utskick av spam, massutskick eller annan oönskad kommunikation,
- c) medför överbelastning av system, nätverk eller tredjepartstjänster,
- d) kan orsaka skada, säkerhetsrisk eller försämrad funktion för Leverantören, andra kunder eller tredje man,
- e) innebär att Tjänsten används för att erbjuda, förmedla, administrera eller besluta om lån, krediter, kreditavtal eller andra former av finansiell utlåning, eller för att genomföra, automatisera eller stödja kreditprövning, kreditbedömning eller kreditbeslut avseende sådan utlåning, utan Leverantörens i förväg skriftliga godkännande, eller**
- f) i övrigt utgör missbruk av Tjänsten.

Bestämmelsen i punkt e) omfattar inte sedvanlig kund-, avtals- eller betalningsadministration avseende abonnemangs-, medlemskaps- eller tjänsteavtal där betalning sker löpande för nyttjad tjänst, under förutsättning att Tjänsten inte används för att fatta, automatisera eller utgöra beslutsunderlag för kreditbeslut avseende lån eller finansiell utlåning.

Om Leverantören skäligen bedömer att Kunden bryter mot denna punkt, äger Leverantören rätt att omedelbart och utan föregående varning helt eller delvis stänga av Kundens tillgång till tjänsten i den utsträckning som krävs för att förhindra fortsatt skada eller missbruk.

Sådan avstängning ska inte anses utgöra avtalsbrott från Leverantörens sida. Leverantören ska, när så är möjligt, informera Kunden om åtgärden och ge Kunden möjlighet att vidta rättelse.

Om missbruket är av väsentlig betydelse eller inte upphör utan dröjsmål, äger Leverantören rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande i enlighet med punkt 8.

6. Personuppgifter

6.1 Vad avser personuppgifter är Kunden i förhållande till sina anställda och sina kunder/brukare personuppgiftsansvarig. Leverantören är gentemot Kunden personuppgiftsbiträde i den utsträckning Leverantören behandlar personuppgifter om Kundens kontaktpersoner, Kundens anställda eller Kundens kunder/brukare inom ramen för Avtalet. För att uppfylla tillämplig dataskyddslagstiftning har parterna ingått ett personuppgiftsbiträdesavtal, Bilaga 5 Personuppgiftsbiträdesavtal GDPR.

7. Sekretess

7.1 Parterna förbinder sig att iaktta sekretess avseende Konfidentiell Information som part får del av i samband med Avtalet samt åtar sig att endast använda Konfidentiell Information för internt bruk inom ramen för parternas samarbete samt att:

- a) säkerställa att sådan personal som tar del av Konfidentiell Information åtar sig att iaktta Avtalets bestämmelser om sekretess;
- b) inte utlämna eller avslöja Konfidentiell Information tillhörig den andra parten utan inhämtande av den andra partens på förhand skriftliga samtycke;
- c) varken direkt eller indirekt använda Konfidentiell Information på annat sätt, för andra ändamål eller annans räkning såvida inte detta uttryckligen är tillåtet enligt Avtalet.

7.2 Med Konfidentiell Information avses all muntlig och skriftlig information eller på annat sätt upprättad dokumentation som hänför sig till, beskriver eller redovisar parts affärsidé, affärsmetoder, affärsplaner, priser, finansiell information, finansiering, produkter eller tjänster, programvara, kunder, leverantörer, anställda, statistik, avtal, marknadsinformation, know-how, patent, patentansökningar, uppfinningar, forskning och utveckling, varumärken, upphovsrätt, design, kretsmönster samt andra immateriella rättigheter, ritningar, specifikationer, prototyper, tillverkningsprocesser, idéer samt varje annan upplysning, information eller dokumentation oberoende av dess format, som av part uttryckligen anges vara eller bedöms vara av företagsintern natur.

7.3 Parts åtagande enligt punkt 7.1 ovan gäller inte Konfidentiell Information som part kan visa; a) är allmänt känd eller kommer till allmän kändedom på annat sätt än genom parts brott mot innehållet i detta Avtal; b) har erhållits innan Avtalets undertecknande utan åtagande att iaktta sekretess eller andra restriktioner mot användning eller offentliggörande; c) har utvecklats av parten själv innan informationen erhöles från den andra parten; eller d) måste utlämnas på grund av bestämmelse enligt lag eller myndighetsbeslut.

8. Förtida uppsägning

8.1 Leverantören respektive Kunden äger rätt att säga upp Avtalet i förtid med omedelbar verkan om: a) Kunden respektive Leverantören begår ett väsentligt avtalsbrott och underlåter att vidta rättelse (under förutsättning att avtalsbrottet går att avhjälpa) inom trettio (30) dagar från det att den felande parten mottagit skriftligt påpekande av avtalsbrottet med uppmaning att vidta rättelse; eller b) Kunden respektive Leverantören träder i likvidation, inleder ackordsförhandlingar, själv inger ansökan om eller blir föremål för beslut om inledande av företagsrekonstruktion, försätts i konkurs eller annars skäligen kan antas vara på obestånd. Uppsägning ska göras skriftligen.

9. Referenssamarbete

9.1 Parterna i avtalet äger rätt att i publikationer på Internet, i pressmeddelanden såväl som i nyhetsartiklar och intervjuer i media referera till samarbetet.

9.2 Leverantören äger rätt att till sina kundprospekt samt övriga intressenter referera till samarbetet enligt Avtalet.

10. Användning av anonymiserad data

Leverantören äger rätt att samla in, bearbeta och använda data som genereras genom Kundens användning av Tjänsten, förutsatt att sådan data har anonymiserats och inte kan kopplas till en identifierbar fysisk eller juridisk person ("Anonymiserad Data").

Leverantören får använda Anonymiserad Data för egna ändamål, inklusive men inte begränsat till analys, produktutveckling, förbättring av Tjänsten samt statistiska sammanställningar. Leverantören äger även rätt att dela sådan Anonymiserad Data med sina samarbetspartners för motsvarande ändamål.

All behandling av data enligt denna klausul ska ske i enlighet med tillämplig dataskyddslagstiftning.

11. Övrigt

11.1 Kunden äger inte rätt att överlåta hela eller delar av Avtalet utan Leverantörens på förhand inhämtade samtycke.

11.2 Svensk lag ska vara tillämplig på detta Avtal. Tvist i anledning av detta Avtal eller tillämpning av detta Avtal ska slutligt avgöras genom skiljedom enligt Stockholms Handelskammars Skiljedomsinstituts regler för förenklat skiljeförfarande. Om tvisten omfattar belopp understigande etthundratusen (100 000) kronor äger part dock utan hinder av föregående mening rätt att inge ansökan om betalningsföreläggande eller väcka talan vid allmän domstol.

11.3 Skiljeförfarandet ska äga rum i Stockholm.

11.4 Nedgradering av tjänstens omfattning

Kunden äger rätt att under Avtalstiden minska omfattningen av Avtalet, exempelvis genom att reducera antalet anläggningar eller motsvarande enheter som omfattas av tjänsten, i enlighet med Avtalets uppsägningsvillkor.

Vid sådan nedgradering upphör Kundens nyttjanderätt till Programvaran och tillhörande tjänster för den eller de borttagna anläggningarna vid utgången av tillämplig uppsägningstid.

Efter nyttjanderättens upphörande äger Leverantören rätt att **radera all data som uteslutande är hänförlig till den borttagna anläggningen**, inklusive men inte begränsat till kundregister, transaktionsdata, bokningar, statistik och konfigurationer, såvida inte annat följer av lag eller särskild skriftlig överenskommelse mellan parterna.

Leverantören ansvarar inte för bevarande, export eller återställning av sådan data efter nyttjanderättens upphörande, om inte Kunden skriftligen begärt och bekostat sådan åtgärd före uppsägningstidens utgång.

12. Hårdvara och garanti

I den mån Leverantören tillhandahåller hårdvara som används tillsammans med Programvaran och/eller Tjänsten omfattas sådan hårdvara av garanti under en period om tjugofyra (24) månader från leveransdagen, om inte annat skriftligen avtalats.

Garantin innebär att hårdvaran vid normal och avsedd användning ska vara fri från väsentliga material- och tillverkningsfel. Leverantörens ansvar enligt garantin är begränsat till, efter Leverantörens val, reparation eller utbyte av felaktig hårdvara.

Garantin omfattar inte fel eller skador som beror på:

- a) felaktig installation, montering, eller inkoppling,
- b) installation som inte utförts i enlighet med Leverantörens anvisningar,
- c) installation, ändring eller ingrepp utförda av elektriker, larminstallatör eller annan tredje part,
- d) felaktig användning, oaktsamhet, bristande underhåll eller normalt slitage,
- e) yttre påverkan, strömavbrott, överspänning eller annan omständighet utanför Leverantörens kontroll, eller
- f) hårdvara, enheter eller komponenter som inte tillhandahållits av Leverantören, även om sådana helt eller delvis styrs, kommunicerar med eller används tillsammans med Leverantörens hårdvara, Programvara eller Tjänst.

Garantin omfattar inte förbrukningsdelar och avser inte heller avbrott i eller påverkan på Programvaran eller SaaS-tjänstens tillgänglighet.

Utöver vad som uttryckligen anges i denna punkt lämnas inga ytterligare garantier, vare sig uttryckliga eller underförstådda, avseende hårdvaran.

13. Ändringar av villkor

Leverantören äger rätt att från tid till annan uppdatera dessa Allmänna villkor.

Sådana ändringar ska meddelas Kunden skriftligen eller genom elektronisk avisering senast trettio (30) dagar innan de träder i kraft.

Om ändringen innebär en väsentlig nackdel för Kunden, har Kunden rätt att säga upp Avtalet till upphörande med verkan från den dag ändringen träder i kraft.

Fortsatt användning av Tjänsten efter ikraftträdandet innebär att Kunden accepterar de uppdaterade villkoren.

Bilaga 2, Licensvillkor

1. Upplåtelse

1.1 Leverantören upplåter mot Kundens betalning av överenskommen hyresavgift till Kunden en icke exklusiv, icke överlåtbar rätt att under avtalstiden använda angiven Programvara och Applikationer.

2. Hyresavgift

2.1 Kunden ska till Leverantören erlägga hyresavgift för den eller de Programvaror och Applikationer som framgår enligt detta avtal.

3. Otillåten användning

3.1 Kunden äger inte rätt att kopiera, ändra, anpassa eller vidareutveckla Programvaran eller applikationerna, såvida annat inte följer av Avtalet eller tvingande lag.

3.2 Kunden äger inte rätt att avlägsna eller modifiera märkningen av Programvaran eller Applikationerna.

4. Immateriella rättigheter till Programvaran, Applikationerna och Anpassningar

4.1 Programvaran och Applikationerna innehåller upphovsrättsskyddat material och affärshemligheter som tillhör Leverantören och/eller dess licensgivare. Leverantören och/eller dess licensgivare behåller alla rättigheter som inte uttryckligen upplåts till Kunden i villkoren.

4.2 Om Avtalet omfattar Applikationer, i form av Mobilappar för nedladdning, äger Kunden rätt att erbjuda sina kunder att ladda ner Mobilappen till sina mobila enheter under förutsättning att Kundens kunder har anslutit sig till Apple App Store och Googles Play Butiks villkor för användande av mobila appar. Eventuella förseningar i Apple App Store eller Googles Play Butiks hantering, test eller godkännande av mobilapparna ska anses utgöra omständigheter utanför Leverantörens kontroll och ansvar gentemot Kunden.

4.3 Kunden äger rätt att när som helst säga upp nyttjanderätten till Applikationerna till omedelbart upphörande genom ett skriftligt meddelande till Leverantören. Kundens skyldighet att betala avtalade avgifter för Applikationerna upphör då att gälla tre månader efter att Kunden sagt upp nyttjanderätten. I händelse av nyttjanderättens upphörande avseende Applikationer i form av Mobilappar ska Leverantören mot Kundens betalning tillse att dessa inte längre är tillgängliga för nedladdning från App Store och Googles Play Butik senast vid den tidpunkt då Kundens nyttjanderätt till Applikationerna upphör. Kunden erinras om att Kundens slutkunders/brukarnas rätt att använda Applikationerna i sig inte påverkas av nyttjanderättens upphörande, dock att Applikationens funktionalitet för tid efter nyttjanderättens upphörande inte kan upprätthållas.

4.4 I den mån Leverantören på Kundens uppdrag, inom eller utom Avtalets bestämmelser, tillhandahåller Tjänster eller supporttjänster, utför vidareutveckling, anpassning, eller vidtar annan åtgärd som innebär att Programvaran modifieras eller att ny mjukvara eller kod utvecklas såsom tillägg till Programvaran eller som helt nya moduler eller applikationer, tillfaller alla immateriella rättigheter till sådana Anpassningar till Leverantören, liksom rätten att vidareutveckla, modifiera, upplåta, överlåta och/eller på annat sätt disponera över sådana Anpassningar. Kunden erhåller såvida annat inte skriftligen överenskommit med Leverantören en rätt att använda Anpassningar i enlighet med vad som i övrigt gäller för Kundens användning av Programvaran och Applikationerna.

5 Leverantörens Åtagande

5.1 Leverantören åtar sig att tillse att Programvaran och Applikationerna fungerar i alla väsentliga delar i enlighet med Programvarans dokumentation under avtalsperioden.

5.2 Leverantörens ansvar för eventuella fel eller brister i Programvaran och Applikationerna

regleras uttömmande i Bilaga 3.

6 Ansvarsbegränsning

6.1 I tillägg till de övriga ansvarsbegränsningarna som framgår av Avtalet gäller att Leverantörens sammanlagda ersättningsansvar med anledning av Programvaran aldrig ska överstiga ett belopp motsvarande den hyresavgift som Kunden erlagt för den relevanta Programvaran under en period av tre (3) månader före skadans inträffande.

7. Uppsägning och konsekvenser av nyttjanderättens upphörande

7.1 Kunden äger rätt att när som helst säga upp nyttjanderätten till Programvaran till omedelbart upphörande genom skriftligt meddelande till Leverantören. Kunden är trots sådan uppsägning skyldig att erlägga avtalade avgifter i enlighet med detta avtal, under Avtalstiden, dock att återstående belopp förfaller till omedelbar betalning vid nyttjanderättens upphörande.

7.2 Leverantören äger rätt att säga upp nyttjanderätten till Programvaran till omedelbart upphörande i följande fall: a) om Kunden tjugo (20) dagar efter påminnelse alltjämt har obetald hyresavgift (oberoende av om den är månatlig, kvartalsvis eller med annan period); b) upprepade dröjsmål från Kunden med att erlägga avtalad hyresavgift; c) Kundens brott mot dessa Licensvillkor eller annan bestämmelse enligt Avtalet, varvid Kunden ska erlägga resterande belopp, jämte eventuell övrig ersättning till Leverantören till omedelbar betalning vid nyttjanderättens upphörande.

7.3 I händelse av nyttjanderättens upphörande ska Kunden omedelbart upphöra att använda Programvaran samt återlämna alternativt radera och förstöra samtliga Kopior av Programvaran jämte, i förekommande fall, tillhörande Dokumentation.

Bilaga 3, Villkor för tjänster och support

1. Tjänster

Leverantören ska tillhandahålla Kunden de tjänster som parterna överenskommer om på de villkor som framgår av denna bilaga. Alla tjänster, oavsett om de framgår i detta avtal eller avser framtida tjänster som överenskommes mellan parterna, omfattas av Avtalet och dess bilagor.

2. Installation

2.1 Leverantören ska tillhandahålla Kunden erforderliga anvisningar för att Kunden ska kunna erhålla tillgång till Programvaran och Applikationerna.

2.2 Såvida inte annat avtalats åligger det Kunden att införskaffa och konfigurera nödvändig hårdvara som används för och i anslutning till systemet. Sådan hårdvara ska uppfylla de krav med avseende på kapacitet, kompatibilitet, prestanda och säkerhet som angivits av Leverantören.

2.3 Leverantören äger rätt att anlita underleverantörer och konsulter till fullgörande av Leverantörens skyldigheter.

2.4 Leverantörens tillhandahållande av tjänster för installation debiteras på löpande räkning i enlighet med gällande prislista eller en särskild överenskommelse.

3. Leverans

3.1 Leverans ska anses ha ägt rum när Leverantören har levererat i avtalet angiven Programvara genom att göra den tillgänglig vid överenskommen anslutningspunkt och tillhandahållit instruktioner för anslutning.

3.2 Kunden ska anse ha godkänt leverans av Programvaran den dag då den första av nedan angivna händelser inträffar;

- a) Leveransen har skriftligen godkänts av Kunden;
- b) Tio (10) dagar förflutit efter att Leverantören företagit leverans enligt punkt 3.1 ovan utan att Kunden skriftligen gjort befogad anmärkning mot leveransen;
- c) Leverantören fullgjort sitt åtagande efter att Leverantören avhjälpst av Kunden gjord befogad anmärkning; eller
- d) Kunden tar programvaran helt eller delvis i drift i sin verksamhet.

3.3 Leverantören ska efter bästa förmåga verka för att leverans ska äga rum.

3.4 Om godkänd leverans inte har ägt rum för en del av Programvaran, ska leverans och installation likväl fortskrida enligt gällande överenskommelse.

3.5 Uppstart och övergång till ordinarie drift

Under den inledande uppstarts- och implementationsfasen sker Kundens löpande kommunikation avseende uppstart, konfigurering och införande av Programvaran primärt med Leverantörens utsedda implementationsansvarig.

Uppstartsfasen anses avslutad och ordinarie drift påbörjad när den första av följande händelser inträffar:

- a) Leveransen anses godkänd i enlighet med punkt 3.2 i denna Bilaga;
- b) Kunden tar Programvaran helt eller delvis i operativ drift i sin verksamhet; eller
- c) Trettio (30) dagar har förflutit från det att Leverantören gjort Programvaran tillgänglig enligt punkt 3.2, oavsett om Kunden fullt utnyttjat uppstartsstöd.

Efter att uppstartsfasen avslutats ska all support, felanmälan och löpande frågor hanteras via Leverantörens ordinarie supportkanaler i enlighet med denna Bilaga. Kunden äger därefter inte rätt att förutsätta fortsatt direktkontakt med implementationsansvarig eller säljfunktion inom ramen för Avtalet.

4. Supporttjänster

4.1 Supporttjänster består av följande:

- a) Felavhjälpning enligt punkt 5;
- b) Tillgång till Uppdateringar enligt punkt 6

4.2 Leverantörens åtagande med avseende på Supporttjänster förutsätter att Kundens datorer innehållande Programvaran är anslutna till Internet och att Leverantören genom Internet får full tillgång till Kundens datorer samt att Kunden tillhandahåller Leverantören all efterfrågad och tillgänglig information utan dröjsmål.

4.3 Leverantörens tillhandahållande av support förutsätter att den person som kontaktar supporten har genomfört av Leverantören tillhandahållen grundutbildning avseende Programvaran eller, enligt Leverantörens skäliga bedömning, har erhållit motsvarande kunskaper genom intern utbildning hos Kunden.

Leverantören äger rätt att begränsa eller avvisa supportärenden från personer som inte uppfyller dessa förutsättningar.

5. Felanmälan

5.1 Under Servicetid (helgfria vardagar mellan klockan 09:00 och 16:00) tillhandahåller Leverantören tjänster för felavhjälpning.

5.2 Fel ska anmälas skriftligt per e-post i enlighet med Leverantörens vid var tid meddelade instruktioner. Felanmälan ska som minimum innehålla:

- a) en beskrivning av felet och hur det yttrar sig samt i förekommande fall, ange hur felet kan återskapas;
- b) uppgift om berörd programvara, i förekommande fall, versionsnummer samt operativsystem;
- c) uppgift om Kundens firma, kontaktperson, e-postadress och telefon;

5.3 Innan felrapport lämnas ska Kunden

- a) kontrollera att det aktuella felet inte redan rapporterats av annan; samt
- b) kontrollera att felet går att reproducera.

5.4 Kunden ska efter felanmälan i skälig utsträckning bistå Leverantören med att avhjälpa felet. Kundens åtagande innefattar en skyldighet att bistå med nödvändig information om systemmiljö, Kundens användning av berörd Programvara med mera samt förtydliga och vid behov visa hur felet yttrar sig. I händelse av att Kunden inte bistår Leverantören inom skälig tid från Leverantörens begäran ska Leverantören äga rätt att avsluta felavhjälpning utan att vidta ytterligare åtgärder.

5.5 Har Kunden anmält fel och det visar sig att fel inte föreligger för vilket Leverantören svarar ska Kunden ersätta Leverantören för utfört arbete enligt Leverantörens vid var tid gällande prislista.

6. Uppdateringar, uppgraderingar och nya versioner

6.1 Efter särskild överenskommelse kan Leverantören bistå Kunden med att installera uppdateringar, uppgraderingar samt "ny version" av Programvaran. Debitering för denna assistans sker enligt gällande prislista per påbörjad halvtimme.

6.2 Utöver vad som anges ovan har Kunden rätt att begära tillkommande/utökad funktionalitet av Programvaran och/eller Applikationerna som Leverantören utvecklar från tid till annan. Leverantören ska informera Kunden om sådan tillkommande/utökad funktionalitet när sådan finns tillgänglig samt pris och övriga eventuella villkor för sådan funktionalitet.

7. Koppling till tredje parts programvara

7.1 Programvarans koppling till tredje parts programvara för överföring av redovisningsdata följer och begränsas till den standard som anges för SIE.

7.2 Övrig export och import av data från och till systemet begränsas till de standarder som normalt hanteras i Programvaran och Kundens tredje parts programvara.

8. Ansvarsbegränsning

8.1 I tillägg till de övriga ansvarsbegränsningar som framgår av Avtalet gäller att Leverantörens sammanlagda ersättningsansvar med anledning av Tjänster eller Supporttjänster;

- a) per enskild skada, inte ska överstiga ett belopp motsvarande femton (15) % av de avgifter och ersättningar för supporttjänster som Kunden erlagt till Leverantören under den tolv månadersperiod som föregick skadans inträffande samt;
- b) totalt under avtalstiden, oberoende av antalet inträffade skador, inte ska överstiga ett belopp motsvarande femton (15) % av de sammanlagda avgifter och ersättningar som Kunden erlagt för Supporttjänster under motsvarande period.

8.2 Leverantörens support, rekommendationer, instruktioner eller vägledning, oavsett om dessa lämnas muntligen, skriftligen eller genom Tjänsten, tillhandahålls uteslutande i informations- och hjälpsyfte. Sådan support eller vägledning utgör inte juridisk, finansiell, regulatorisk eller annan professionell rådgivning, och Leverantören ansvarar inte för hur Kunden väljer att använda eller förlita sig på sådan information.

Tjänsten kan generera automatiserade texter, formuleringar, mallar, avtalstexter, policytexter eller andra dokument, inklusive men inte begränsat till texter avseende avtal, integritet, dataskydd eller efterlevnad av lag. Sådant automatiserat innehåll tillhandahålls utan garantier avseende korrekthet, fullständighet eller lämplighet för Kundens specifika verksamhet eller tillämplig lagstiftning.

Kunden ansvarar själv för att granska, anpassa och vid behov inhämta oberoende juridisk eller annan professionell rådgivning innan sådant innehåll används, publiceras eller tillämpas i Kundens verksamhet. Leverantören ansvarar inte för skada, förlust eller rättsliga följder som uppkommer till följd av Kundens användning av rekommendationer, instruktioner eller automatiserat innehåll som tillhandahålls genom Tjänsten.

Bilaga 4, Lagring av data och hosting

1. Serverhosting

1.1 Plattformens infrastruktur är den underliggande infrastruktur som utgör värdmiljön för Programvaran och gör det möjligt för Kunden att använda Programvaran i en molnbaserad implementeringsmodell. Detta inkluderar servrar, lagringssystem, operativsystem, databas och "Middleware-hantering". Med hjälp av denna värdmiljö installeras Programvaran och görs tillgänglig för Kunden via säkra nätverksanslutningar. Leverantören har avtalat om att värdmiljön ska vara uppkopplad dygnet runt.

Kunden ansvarar själv för att spara och lagra datan när avtalstiden upphör.

2. Anslutning

2.1 Anslutning från Kundens webbplats till värdmiljön sker via en säker nätverksanslutning genom HTTPS.

3. Underhåll av Tjänsten

3.1 Leverantören hanterar i sin Molntjänst (Tjänsten) en kombinerad värdmiljö som beskrivs i avsnittet "Serverhosting" ovan och i denna klausul "Hantering av tjänsten", som ger övervakning och specifikt operativt stöd för Programvaran och den tekniska infrastrukturen som stöder den. Servrar, databaser och andra tekniska komponenter övervakas proaktivt och ger ett svar på nödsituationer, såsom servicefel.

3.2 Administration sträcker sig inte till problem på Kundens webbplats, såsom nätverksförbindelsen mellan Kundens webbplats/webbplatser och datacentret eller Leverantörens Programvara och Applikationer som stöds enligt Kundens avtal om underhåll och support.

4. Uppdateringar, uppgraderingar och buggfixar

4.1 Programvarans buggfixar, uppgraderingar och uppdateringar tillhandahålls enligt gällande avtal om Underhåll och Felavhjälpning. Programvarans och applikationernas reparationer samt uppdateringar som Leverantören tillhandahåller och distribuerar till Kunden kommer att distribueras till hanterade instanser (dvs. produktion, test). Alla patchar och uppdateringar kommer att kräva en kort period av driftstopp.

5. Ansvarsbegränsning

5.1 I tillägg till de övriga ansvarsbegränsningar som framgår av Avtalet gäller att Leverantörens sammanlagda ersättningsansvar med anledning av Lagring av data och Hosting aldrig ska överstiga ett belopp som motsvarar av Kunden erlagd avgift för den relevanta Tjänsten under en period av tre (3) månader före skadans inträffande.

Bilaga 5, Personuppgiftsbiträdesavtal

Detta Personuppgiftsbiträdesavtal ("Personuppgiftsbiträdesavtalet") har vid avtalets signering träffats mellan:

"Kunden";
och Ellions AB ("Leverantören").

Kunden och Leverantören kallas nedan individuellt "Part" och gemensamt "Parterna".

1. Allmänt

1.1 Detta Personuppgiftsbiträdesavtal utgör en integrerad del av avtalet mellan Leverantören och Kunden.

1.2 Leverantören kommer vid fullföljandet av Avtalet att Behandla Personuppgifter för Kundens räkning så som Kundens personuppgiftsbiträde. Kunden är personuppgiftsansvarig för behandlingen av personuppgifterna. Om någon annan tillsammans med Kunden är personuppgiftsansvarig för de aktuella Personuppgifterna ska Kunden informera Leverantören om detta.

1.3 Syftet med detta Personuppgiftsbiträdesavtal är att Kunden och Leverantören ska uppfylla vid var tid gällande krav på Personuppgiftsbiträdesavtal och förpliktelser enligt Dataskyddsregler samt att säkerställa ett adekvat skydd för personlig integritet och grundläggande rättigheter för enskilda i samband med överföring av Personuppgifter från Kunden till Leverantören inom ramen för de tjänster Leverantören utför åt Kunden under Avtalet.

2. Definitioner

"Behandling" avser vid var tid gällande legal definition av "Behandling" enligt Dataskyddsregler.

"Dataskyddsregler" avser vid var tid gällande tillämplig dataskyddslagstiftning, inklusive Dataskyddsförordningen (EU) 2016/679, kompletterande nationell lagstiftning samt bindande beslut och föreskrifter från Tillsynsmyndighet.

"Kunden" avser den part som anges i ingressen ovan. I den mån Kunden ingår detta avtal för andra tjänstemottagares räkning i enlighet med Avtalet, ska dock definitionen "Kund" i tillämpliga delar även avse sådana tjänstemottagare, om inte annat uttryckligen framgår av detta Personuppgiftsbiträdesavtal.

"Leverantören" avser den part som anges i ingressen ovan.

"Personuppgifter" avser de personuppgifter som Leverantören Behandlar för Kundens räkning under detta Personuppgiftsbiträdesavtal. Begreppet personuppgift ska anses ha den innebörd som framgår av vid var tid gällande legal definition av "personuppgift" enligt Dataskyddsregler.

"Registrerad" avser den fysiska personen som en personuppgift avser.

"Tillsynsmyndighet" avser den eller de tillsynsmyndigheter som har behörighet att bedriva tillsyn över hantering av personuppgifter eller anses vara berörd tillsynsmyndighet enligt Dataskyddsregler, t.ex. Integritetsskyddsmyndigheten.

"Underbiträde" avser den som Behandlar Personuppgifter som underleverantör åt Leverantören (vilket innefattar men inte är begränsat till Leverantörens koncernbolag).

2.1 Eventuella övriga definitioner med stor begynnelsebokstav som används i detta Personuppgiftsbiträdesavtal ska, om inget annat uttryckligen anges, ha den innebörd och betydelse som framgår i första hand av Dataskyddsregler och annars av Avtalet om inte omständigheterna uppenbarligen talar för annan tolkningsordning.

3 Särskilt om Dataskyddsförordningens ikraftträdande

3.1 I den mån bestämmelser i detta Personuppgiftsbiträdesavtal är en direkt följd av Dataskyddsförordningens ikraftträdande och inte följer av tillämplig lagstiftning före sådant ikraftträdande, ska sådana bestämmelser tillämpas från och med den 25 maj 2018.

4. Ansvar och instruktion

4.1 De Personuppgifter som Behandlas av Leverantören på uppdrag av Kunden framgår av Bilaga 1 (Instruktion om hantering av Personuppgifter). Kunden ansvarar för att Leverantören inte förses med andra kategorier av Personuppgifter än sådana som anges i nämnda bilaga 1. Om Leverantören identifierar att Kunden överfört eller på annat tillfört Leverantören andra kategorier av Personuppgifter ska Leverantören underrätta Kunden därom, varpå Parterna ska samråda rörande hantering av sådana överförda eller tillförda Personuppgifter. Om av Parterna beslutad hantering leder till merarbete för Leverantören har Leverantören i enlighet med punkt 12 rätt till extra ersättning av Kunden för de kostnader som Leverantören drabbas av p.g.a. sådant merarbete. Om Parterna inte inom skälig tid kan enas om en för båda Parter acceptabel hantering därav, har endera Parten rätt att säga upp Avtalet (innefattande detta Personuppgiftsbiträdesavtal) i förtid med trettio (30) dagars uppsägningstid.

4.2 Kunden är personuppgiftsansvarig för samtliga Personuppgifter som Leverantören Behandlar för Kundens räkning under Avtalet. Kunden ansvarar därmed för att gällande dataskyddsregler följs. Utöver de krav som gäller direkt för Leverantören enligt Dataskyddsregler ska Leverantören vara skyldig att följa vid var tid gällande krav i Dataskyddsregler samt gällande rekommendationer från Tillsynsmyndighet som Kunden har informerat Leverantören om och instruerat Leverantören att följa. Kunden ska även löpande informera Leverantören om tredje parts, däribland Tillsynsmyndighets och Registrerades, åtgärder med anledning av Behandlingen.

4.3 Leverantören och den eller de personer som arbetar under Leverantörens ledning ska endast Behandla Personuppgifter i enlighet med Kundens dokumenterade instruktioner och inte för andra ändamål än dem som Leverantören anlitas för. De instruktioner som gäller vid Personuppgiftsbiträdesavtalets träffande framgår av Bilaga 1. Därutöver ska detta Personuppgiftsbiträdesavtal och Avtalet i övrigt anses utgöra Kundens instruktioner till Leverantören avseende Behandling av Personuppgifter. Kunden ska omedelbart informera Leverantören om förändringar som påverkar Leverantörens skyldigheter enligt detta Personuppgiftsbiträdesavtal.

4.4 Behandling får även ske om sådan Behandling krävs enligt unionsrätten eller enligt en medlemsstats nationella rätt som Leverantören eller Underbiträde omfattas av. Om Behandling krävs enligt unionsrätten eller enligt en medlemsstats nationella rätt som Leverantören eller Underbiträde omfattas av ska Leverantören eller Underbiträdet informera Kunden om det rättsliga kravet innan Behandlingen, såvida sådan information inte är förbjuden med hänvisning till ett viktigt allmänintresse enligt denna rätt.

4.5 Till undvikande av missförstånd har Leverantören rätt att under Personuppgiftsbiträdesavtalets giltighetstid och därefter lagra och behandla data som härrör från Kunden i aggregerat eller anonymiserat format, d.v.s. data som inte innehåller personuppgifter.

4.6 Kunden ska säkerställa att Leverantören har rätt att behandla kontaktuppgifter och eventuella andra Personuppgifter om Kundens anställda om och i den utsträckning det krävs för att Leverantören ska kunna fullgöra sina åtaganden under Avtalet (innefattande detta Personuppgiftsbiträdesavtal).

5 Säkerhet

5.1 Leverantören ska vidta de tekniska och organisatoriska åtgärder som krävs enligt Dataskyddsregler för att säkerställa en säkerhetsnivå som är lämplig i förhållande till risken och för att skydda de Personuppgifter som Behandlas mot oavsiktlig eller olaglig förstöring, förlust eller ändring eller obehörigt röjande av eller obehörig åtkomst till de Personuppgifter som Behandlas.

5.2 Leverantören ska vidta de lämpliga åtgärder som krävs för att uppfylla Artikel 32 i Dataskyddsförordningen.

5.3 Leverantören ska bistå Kunden med att se till att skyldigheterna enligt Artiklarna 32-36 i Dataskyddsförordningen fullgörs, med beaktande av typen av Behandling och den information som Leverantören har att tillgå.

6. Utlämnande av Personuppgifter och information

6.1 Om det till Leverantören kommer in en begäran från Registrerad, Tillsynsmyndighet eller annan tredje man om att få ta del av uppgifter som Leverantören Behandlar för Kundens räkning, ska Leverantören utan dröjsmål vidarebefordra begäran till Kunden. Leverantören, eller den som arbetar under Leverantörens ledning, får inte lämna ut Personuppgifter eller annan information om Behandlingen av Personuppgifter utan uttrycklig instruktion om detta från Kunden om inte sådan skyldighet föreligger enligt gällande Dataskyddsregler.

6.2 Leverantören ska genom tekniska och organisatoriska åtgärder, som med hänsyn till Behandlingens art är lämpliga, hjälpa Kunden i den mån det är möjligt så att Kunden kan fullgöra sin skyldighet att svara på begäran från den Registrerade vid den Registrerades utövande av sina rättigheter enligt Dataskyddsregler.

6.3 Kunden ska utge separat ersättning till Leverantören för Leverantörens arbete med anledning av sina åtaganden enligt denna punkt 6 i enlighet med Leverantörens vid var tid gällande timpriser.

7. Kontakt med Tillsynsmyndigheten

7.1 Leverantören ska informera Kunden om eventuella kontakter från Tillsynsmyndigheten som rör Behandling av Personuppgifter. Leverantören har inte rätt att företräda Kunden eller agera för Kundens räkning gentemot Tillsynsmyndigheten.

8. Underbiträden

8.1 Personuppgifter får behandlas av ett Underbiträde under förutsättning att Leverantören på Kundens vägnar ingår ett skriftligt avtal eller annan rättsakt enligt unionsrätten där Underbiträdet åläggs motsvarande skyldigheter i fråga om dataskydd som Leverantören åläggs enligt detta Personuppgiftsbiträdesavtal.

8.2 Leverantören åtar sig att informera Kunden om eventuella planer på att anlita nya Underbiträden eller ersätta Underbiträden. Kunden har rätt att invända mot sådana förändringar. Sådan invändning får endast hänföra sig till objektiva grunder hänförliga till säkerheten för Behandlingen enligt Personuppgiftsbiträdesavtalet. Om Kunden gör en sådan befogad invändning och Leverantören inte accepterar att byta ut aktuellt Underbiträde har Leverantören rätt att säga upp Avtalet, innefattande detta Personuppgiftsbiträdesavtal helt eller delvis, t.ex. avseende en viss tilläggstjänst, med trettio (30) dagars uppsägningstid.

8.3 Leverantören ansvarar för att tillse att Artikel 28.2 och 28.4 i Dataskyddsförordningen beaktas vid anlitan av Underbiträden och att tillse att sådant Underbiträde ger tillräckliga garantier om att genomföra lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder på ett sådant sätt att Behandlingen uppfyller kraven i Dataskyddsförordningen.

8.4 Leverantören ska löpande tillhandahålla Kunden en korrekt och uppdaterad lista utvisande vilka Underbiträden som anlits för Behandlingen av Personuppgifter, kontaktuppgifter till dessa samt den geografiska placeringen för sådan Behandling.

8.5 Om ett Underbiträde inte fullgör sina skyldigheter i fråga om dataskydd ska Leverantören vara ansvarig för utförandet av Underbiträdets skyldigheter i relation till Kunden.

9 Rätt till insyn

9.1 Leverantören ska ge Kunden tillgång till all information som krävs för att visa att de skyldigheter som följer av Artikel 28 i Dataskyddsförordningen har fullgjorts inom skälig tid efter att sådan begäran framställts av Kunden till Leverantören. Detta medför bland annat att Kunden, i

egenskap av personuppgiftsansvarig, har rätt att vidta nödvändiga åtgärder för att verifiera att Leverantören kan fullfölja sina åtaganden enligt detta Personuppgiftsbiträdesavtal och att Leverantören faktiskt har vidtagit åtgärder för att säkerställa detta.

9.2 Leverantören ska ge Kunden tillgång till all information som krävs för att visa att de skyldigheter som följer av detta Personuppgiftsbiträdesavtal har fullgjorts samt möjliggöra och bidra till granskningar, inbegripet inspektioner, som genomförs av Kunden eller av en annan oberoende revisor som har bemyndigats av Kunden och som Leverantören skäligen kan acceptera.

9.3 Leverantören har rätt till skälig ersättning för allt arbete och samtliga kostnader som uppstår till följd av fullgörande av punkt 9.1 ovan.

10. Överföring av Personuppgifter utanför EU/EES

10.1 Överföring av Personuppgifter av Leverantören eller av Underbiträde till en plats utanför EES-området får vidtas förutsatt att vid varje tid gällande krav för sådan överföring enligt Dataskyddsregler uppfylls.

11. Sekretess

11.1 Leverantören åtar sig att säkerställa att personer med behörighet att Behandla Personuppgifterna har åtagit sig att iaktta sekretess för sådan Behandling eller omfattas av en lämplig lagstadgad tystnadsplikt. Detta åtagande gäller dock inte information som Leverantören föreläggs att utge till myndighet enligt Dataskyddsregler eller annan lagstadgad skyldighet.

11.2 Sekretessåtagandet gäller under Avtalets giltighetstid och därefter.

12. Dataportabilitet

12.1 Leverantören ska, när så krävs enligt Dataskyddförordningen, tillse att Kunden kan uppfylla eventuell skyldighet enligt gällande Dataskyddsregler att möjliggöra dataportabilitet avseende Personuppgifter som Leverantören Behandlar för Kundens räkning

12.2 Leverantören har rätt till skälig ersättning för allt arbete och samtliga kostnader som uppstår till följd av fullgörande av punkt 12.1 ovan.

13. Ersättning

13.1 Leverantören ska ha rätt till skälig ersättning för allt arbete och samtliga kostnader som beror på instruktioner för Behandlingen från Kunden som går utöver de funktioner och den säkerhetsnivå som följer av de tjänster som Leverantören normalt erbjuder sina kunder, t.ex. vad gäller Leverantörens Programvara eller Applikationer eller annat som kräver att Leverantören behöver göra specialanpassningar för Kundens räkning.

14. Ansvar

14.1 Om Leverantören, den som arbetar under Leverantörens ledning eller av Leverantören anlitat Underbiträde Behandlar Personuppgifter i strid med detta Personuppgiftsbiträdesavtal eller de lagenliga anvisningar som Kunden har lämnat, ska Leverantören med beaktande av de ansvarsbegränsningar som följer av Avtalet, ersätta Kunden för den skada som Kunden har orsakats på grund av den felaktiga Behandlingen.

14.2 Kunden ska hålla Leverantören skadelös för samtliga direkta eller indirekta skador, vilket även innefattar krav från Registrerade som Leverantören orsakas genom överträdelse av Dataskyddsregler som beror på otydliga, bristfälliga eller otillåtna instruktioner från Kunden, bristfällig information från Kunden om vilka kategorier av uppgifter som Behandlas (t.ex. om känsliga Personuppgifter Behandlas utan att Kunden har informerat Leverantören om detta) eller annars beroende på omständighet på Kundens sida.

14.3 Leverantörens ersättningskyldigheter avseende krav och skador enligt denna punkt 14

gäller under förutsättning att a) Kunden utan onödigt dröjsmål skriftligen underrättar Leverantören om krav som framställts mot Kunden; och b) Kunden låter Leverantören kontrollera försvaret av kravet och ensam fatta beslut om eventuell förlikning.

15. Avtalstid och åtgärder vid upphörande

15.1 Personuppgiftsbiträdesavtalet gäller från dess undertecknande och så länge som Leverantören Behandlar Personuppgifter för Kundens räkning.

15.2 Vid Parts brott mot detta Personuppgiftsbiträdesavtal har den andra Parten rätt att säga upp Avtalet (innefattande detta Personuppgiftsbiträdesavtal) till upphörande i enlighet med bestämmelserna i Avtalet.

15.3 Vid Avtalets eller Personuppgiftsbiträdesavtalets upphörande (beroende på vilket som inträffar först) ska Leverantören, beroende på Kundens val såsom det meddelas till Leverantören, radera eller återlämna alla Personuppgifter till Kunden och säkerställa att varje Underbiträde gör detsamma. Om Kunden inte lämnar meddelande om att Personuppgifter ska återlämnas, ska Leverantören radera uppgifterna senast 180 dagar efter Avtalets eller Personuppgiftsbiträdesavtalets upphörande (beroende på vilket som inträffar först). Leverantören ska radera eventuella befintliga kopior såvida inte lagring av Personuppgifterna krävs enligt unionsrätten eller medlemsstats nationella rätt.

16. Ändringar i Personuppgiftsbiträdesavtalet

16.1 Om Dataskyddsregler ändras under tiden för Personuppgiftsbiträdesavtalet, eller om Tillsynsmyndighet utfärdar riktlinjer, beslut eller föreskrifter kring tillämpningen av Dataskyddsregler som föranleder att detta Personuppgiftsbiträdesavtal inte uppfyller de krav som ställs på ett personuppgiftsbiträdesavtal, ska Parterna i god anda diskutera nödvändiga förändringar av detta Personuppgiftsbiträdesavtal för att tillgodose sådana nya eller tillkommande krav. Sådan ändring träder i kraft enligt Parternas skriftliga överenskommelse därom, eller annars senast inom sådan tidsperiod som anges i Dataskyddsregler, Tillsynsmyndighetens riktlinjer, beslut eller föreskrifter. Leverantören har rätt till skälig ersättning för eventuellt arbete, kostnader och utgifter som sådana ändringar föranleder.

16.2 Övriga ändringar av och tillägg till detta Personuppgiftsbiträdesavtal ska för att vara bindande upprättas skriftligen och vara behörigen undertecknade av parterna.

17. Övrigt

17.1 I övrigt ska vad som sägs i Avtalet äga tillämpning även för Leverantörens Behandling av Personuppgifter och åtagandena under detta Personuppgiftsbiträdesavtal. Vid oenighet mellan bestämmelserna i Avtalet och detta Personuppgiftsbiträdesavtal ska dock bestämmelserna i Personuppgiftsbiträdesavtalet äga företräde i förhållande till all Behandling av Personuppgifter och inget i Avtalet ska anses begränsa eller ändra åtaganden i detta Personuppgiftsbiträdesavtal i den mån att detta skulle medföra att någon part inte uppfyller kraven enligt Dataskyddsregler.

17.2 Svensk lag ska under alla omständigheter tillämpas på Leverantörens Behandling av Personuppgifter enligt detta Personuppgiftsbiträdesavtal.

17.3 Tvister som uppstår i anledning av detta Personuppgiftsbiträdesavtal ska lösas i enlighet med tvistlösningsbestämmelsen i Avtalet.

Personuppgiftsbehandling	
Ändamål	Tillhandahålla, administrera, drifta och supportera mjukvara och tjänster enligt gällande avtal mellan parterna.

Kategorier av Personuppgifter	Kontaktuppgifter, identifierande uppgifter samt övriga personuppgifter som Kunden registrerar eller på annat sätt behandlar i systemet inom ramen för avtalade tjänster.
Kategorier av Registrerade	Kundens anställda, användare, slutkunder samt andra personer vars personuppgifter behandlas genom Kundens användning av tjänsten. Personer som i samband med att de skapat supportärenden själva har skickat sina personuppgifter. Personer som skickat e-post till eller mottagit e-post från Leverantören.
Gallringstid	Personuppgifter raderas eller anonymiseras i enlighet med detta personuppgiftsbiträdesavtal och tillämplig lagstiftning.
Praktisk hantering	Data som innehåller personuppgifter ska skickas på sätt som är tillräckligt säkra för ändamålet. E-post som innehåller personuppgifter raderas när ändamålen är uppfyllda. Interna dokument rensas löpande så att endast relevanta personuppgifter sparas.
Åtkomstkontroll	Åtkomstkontroll av anslutningar till kunders installationer sker i tre nivåer. Nivå 1 - Ingen direkt åtkomst till kundinstallationer. Tillgång till installationer för support initieras av kundens användare. Nivå 2 - Tillgång till kunders installationer för installation och support. Nivå 3 - Tillgång till system som hanterar filutbyte mot banktjänster, för exempelvis autogirodragningar.
Backup	Backuper behålls i 14 dagar och raderas sedan.
Loggning av åtkomst	Åtkomst till känsliga interna system loggas. Åtkomst till lösenord för inloggning i kunders miljöer loggas. Personalens inloggnings i kundens installation av systemet loggas.
Auktorisation och behörigheter	Åtkomst till information och system sker enligt principen om minsta behörighet. Översyn av personalens behov av tillgång till information och system sker kvartalsvis.
Kryptering	Anslutningsuppgifter och lösenord krypteras. Filuppladdning av data från Kund till Leverantör sker över krypterade kanaler.
Gallring och radering	Gallring av information i ärendehanteringssystemet sker löpande. Anonymisering av personer i Leverantörens register sker när behovet av

	lagring inte längre finns. Gallring av e-post och dokument sker när behovet av lagring inte längre finns kvar.
Brandväggar, separering av miljöer och antiviruskydd	Information som lagras lokalt i Leverantörens lokaler begränsas till vad som är nödvändigt. Leverantörens lokaler är larmade. Brandvägg med VPN-åtkomst som ger krypterad trafik vid extern åtkomst. Tvåfaktorsautentisering används för åtkomst till interna funktioner i kunders installationer. Leverantörens datorer är utrustade med antivirusmjukvara.

Bilaga 6, Ellions Sites

Allmänt

1.1 Ellions bygger en webbplats baserad på sina mallar och den information som Kunden tillhandahåller via formulär.

1.2 Webbplatsen ägs av Ellions och upplåts till Kunden genom licens eller hyra. Kunden äger ingen rätt till mallar, kod eller teknisk struktur. Vid uppsägning upphör tillgången till webbplatsen och migrering eller export erbjuds inte, om inte annat avtalats separat.

1.3 Befintliga WordPress-webbplatser kan som huvudregel inte migreras till Ellions plattform.

Leverans och godkännande

2.1 Kunden har rätt till en (1) revisionsrunda efter att webbplatsen har färdigställts av Ellions. Ändringar ska rapporteras inom 14 dagar från det att webbplatsen har meddelats som klar. Utebliven återkoppling inom denna tid innebär att webbplatsen anses godkänd.

2.2 Månadsdebitering påbörjas så snart webbplatsen är klar, oavsett om revisionsrunda eller domänkonfiguration har slutförts.

Innehåll och ändringar

3.1 Kunden har rätt till innehållsändringar en gång per kvartal. Innehållsändringar omfattar inte designelement, funktionalitet eller webbplatsens struktur. Text, bilder och logotyper kan ändras, dock inte på ett sätt som väsentligt förändrar layout eller omfattning. Kunden ansvarar för att ta fram och tillhandahålla allt innehåll.

3.2 Kunden ansvarar för att ha nödvändiga rättigheter att använda bilder, logotyper och annat material som publiceras på webbplatsen. Ellions genomför inga rättighetskontroller. Kunden ansvarar även för att materialet används och presenteras i enlighet med tredje parts krav.

3.3 Reklam, uppmaningar och uttalanden på webbplatsen är Kundens ansvar. Ellions ansvarar inte för bildernas, texternas eller annat innehålls korrekthet, aktualitet eller giltighet.

3.4 Kunden ansvarar för cookies, integritetspolicy, personuppgiftshantering samt annat juridiskt innehåll som publiceras på webbplatsen.

Tekniska begränsningar och administration

4.1 Plugins och teman måste godkännas av Ellions innan installation på Kundens webbplats. Installation kan nekas vid bedömd säkerhetsrisk eller teknisk konflikt.

4.2 Kunden kan inte välja bort de teman, plugins eller tekniska komponenter som Ellions installerar som standard. Ellions innehar alltid administratörsbehörighet på webbplatsen.

4.3 Ellions förbehåller sig rätten att neka ändringar på webbplatser där Kunden själv har gjort betydande modifieringar, exempelvis byte av tema, mall eller installation av ej godkända tillägg.

4.4 Webbplatsen är anpassad för de senaste två versionerna av Chrome, Edge, Safari och Firefox. Webbläsare utan aktiverat JavaScript kan inte använda webbplatsen fullt ut.

Support och drift

5.1 Ellions bistår med återställning från backup vid misstag. Återställning sker under supportens ordinarie öppettider och omfattas inte av jourtid. Återställning eller tillgång till historiska versioner garanteras inte.

5.2 Långsamhet eller tillfällig otillgänglighet på webbplatsen omfattas inte av jourtid.

5.3 Support och vidareutveckling av webbplatsen kan utföras inom ramen för Sidekick-tid eller enligt separat överenskommelse.

5.4 Ellions lämnar ingen garanti för oavbruten tillgänglighet utan tillhandahåller tjänsten efter bästa förmåga.

Ansvarsbegränsning

6.1 Ellions garanterar inte specifika placeringar i sökmotorer eller visst trafikutfall.