

ALLMÄNNA VILLKOR

Molntjänst med Kundsupport

Definitioner

I Avtalet ska nedan angivna termer ha följande betydelse:

Med **Avtalet** avses detta huvuddokument och vid var tid gällande bilagor.

Med **Anslutningstidpunkten** avses den punkt eller de punkter där Leverantören ansluter Tjänsten till ett allmänt elektroniskt kommunikationsnät.

Med **SaaS-tjänst** avses Leverantörens tillhandahållande av programvara som Tjänst.

Med **Tilläggstjänst** avses tjänst som ej framgår av Uppdragsbeskrivningen.

Med **Tjänsten** avses det uppdrag som Leverantören ska utföra enligt Uppdragsbeskrivningen.

Med **Uppdragsbeskrivningen** avses den specifikation där den närmare beskrivning av Leverantörens åtaganden kan utläsas.

Med **Produktleverantör** avses det företag eller den organisation som tillverkat en Produkt.

Med **Tredjepartsapplikation** avses en programvara vars upphovsrätt tillkommer annan än Leverantören eller som i Avtalet anges vara Tredjepartsapplikation

1 Leverantörens åtagande

1.1 Underhåll enligt Uppdragsbeskrivning

Leverantören åtar sig att från avtalad tidpunkt utföra Tjänsten vid Anslutningstidpunkten samt utföra Tilläggstjänster enligt bestämmelserna i Avtalet. Omfattningen och villkoren för Tjänsten framgår av Uppdragsbeskrivningen och Beskrivning av SaaS-tjänst, **Bilaga 1 & 2**.

1.2 Kontaktperson

Leverantören ska utse en kontaktperson som ska ansvara för att samarbetet mellan Parterna fungerar väl. Leverantören ska meddela Beställaren om kontaktpersonen och dennes kontaktuppgifter. Den kontaktperson som Leverantören utser har rätt att företräda Leverantören i frågor med anslutning till Avtalet, Tjänsten och dess genomförande.

1.3 Utförande av Tjänsten

Tjänsten ska fullgöras på ett fackmannamässigt sätt och med iakttagande av god sedvänja och affärsetiska principer. Om Parterna inte har avtalat annat ska Leverantören utföra sina skyldigheter på ett sätt som är allmänt vedertaget i branschen.

1.4 Anlitande av underentreprenör

Leverantören får anlita underentreprenör för att utföra sina skyldigheter enligt Avtalet. Om underleverantör utför arbete enligt Avtalet ansvarar Leverantören för underleverantörens arbete som för sitt eget.

Leverantören har rätt att tillhandahålla hela eller delar av Tjänsten från annat land under förutsättning att Leverantören efterlever punkt 11 i Avtalet om hantering av personuppgifter.

1.5 Tillgängliggörande av Tjänsten

Leverantören ansvarar att från och med avtalad tidpunkt säkerställa att Tjänsten är tillgänglig för Beställaren.

Leverantören ska i god tid före avtalad tidpunkt lämna den information och de upplysningar till Beställaren som denne kan behöva för att kunna nyttja Tjänsten enligt Avtalet.

Tjänsten enligt Avtalet ska anses vara tillgänglig för Beställaren när denne har möjlighet att nyttja Tjänsten från Anslutningspunkten.

2 Beställarens åtaganden

2.1 Kontaktperson

Beställaren ska utse en kontaktperson som ska ansvara för att samarbetet mellan Parterna fungerar väl. Beställaren ska meddela Leverantören om kontaktpersonen och dennes kontaktuppgifter. Den kontaktperson som Beställaren utser har rätt att företräda Beställaren i frågor med anslutning till Avtalet, Tjänsten och dess genomförande.

2.2 Tillhandahållande av information

Beställaren ska fortlöpande lämna den information och de upplysningar som Leverantören begär för att denne ska kunna utföra sina skyldigheter enligt Avtalet.

Beställaren ska i övrigt lämna upplysningar om förhållanden och förutsättningar hos Beställaren som Leverantören kan behöva för att utföra sina skyldigheter enligt Avtalet.

EVENTFUL AB

+46 10 209 90 01 www.eventful.se info@eventful.se



2.3 Granskning och meddelande av beslut

Beställaren ska granska den dokumentation och det underlag som Leverantören tillhandahåller Beställaren. Beställaren ska meddela beslut om dokumentationen och underlaget kan godkännas.

2.4 Ansvar för kommunikation

Beställaren ansvarar för kommunikationen mellan Beställaren och Anslutningspunkten.

Beställaren ansvarar för att ha den utrustning och programvara som Leverantören angivit för Beställaren att denne ska ha för att kunna nyttja Tjänsten eller som annars framstår som uppenbart att det krävs för nyttjande av Tjänsten, se villkor för åtkomst till Kundmiljö **Bilaga 2**.

2.5 Ansvar för fel

Beställaren ansvarar för eventuella fel och brister som finns i Beställarens utrustning eller programvara. Detta gäller så länge inte Leverantören ansvarar för felet enligt Avtalet.

2.6 Säkerhet

Beställaren ansvarar för att säkerställa att Beställarens data är fri från virus och annan skadlig programvara eller kod.

Beställaren ansvarar för att data som överlämnas sker på avtalat sätt och att den inte skadar eller annars på ett negativt sätt påverkar Tjänsten eller Leverantören.

2.7 Säkerhetskopiering

Om inte annat avtalats mellan Parterna ansvarar Beställaren för säkerhetskopiering av Beställarens data och övriga information.

2.8 Sekretess

Beställaren ansvarar för att hantera information gällande säkerhetslösningar, inloggningsuppgifter och övrig liknande information under sekretess i enlighet med punkt 12 i Avtalet.

2.9 Intrång

För det fall Beställaren får kännedom om att obehörig åtkomst till Tjänsten ska Beställaren skyndsamt meddela Leverantören härom. Beställaren ska även skyndsamt meddela Leverantören om misstänkta och upptäckta intrång samt försök till intrång.

EVENTFUL AB

+46 10 209 90 01 www.eventful.se info@eventful.se



3 Leverantörens förändringar av Tjänsten

Leverantören äger rätt att företa förändringar i Tjänsten samt i hur Tjänsten tillhandahålls. Detta under förutsättning att förändringarna inte i betydande grad påverkar Beställaren negativt. Leverantören behöver inte meddela Beställaren om företagna ändringar.

Leverantören har rätt att företa andra ändringar av Tjänsten samt dess tillhandahållande än dem som nämnts ovan, men endast tre (3) månader efter den tidpunkt Beställaren meddelats härom. Om Leverantören företar ändring enligt detta stycke äger Beställaren rätt att senast vid förändringens ikraftträdande säga upp Tjänsten till upphörande.

4 Beställarens användning av Tjänsten

4.1 Icke-exklusiv rätt

Beställaren har en icke-exklusiv rätt att nyttja Tjänsten.

Beställaren får nyttja Tjänsten endast inom ramen för sin egen verksamhet. Beställaren äger emellertid rätt att låta uppdragstagare nyttja Tjänsten, om det sker för Beställarens räkning.

4.2 Behörigt användande

Beställaren ska meddela Leverantören om vilka som äger behörighet att nyttja Tjänsten. Personer som ej meddelats äga behörighet har ej rätt att nyttja Tjänsten.

Beställaren är ansvarig för behörigas användande av Tjänsten.

Beställaren ska skyndsamt meddela förändringar till Leverantören gällande användares behörighet till Tjänsten.

4.3 Kopiering av programvara

Beställaren har inte rätt att kopiera programvara som ingår i Tjänsten.

4.4 Efterlevnad av skriftliga instruktioner

Beställaren är skyldig att följa de instruktioner som Leverantören tillhandahåller gällande användning av Tjänsten.

Leverantören har rätt att ändra instruktionerna för Tjänstens användande i enlighet med vad som framgår av punkt 3 i Avtalet.

4.5 Säkerhet

Beställaren ska i den utsträckning omständigheterna kräver säkerställa att information som hanteras i Tjänsten inte sprids på obehörigt sätt.

EVENTFUL AB

+46 10 209 90 01 www.eventful.se info@eventful.se



5 Villkor for SaaS-tjänster

5.1 Beställarens användning av SaaS-tjänst

Beställaren har rätt att nyttja SaaS-tjänst under de villkor och förutsättningar som framgår av **Bilaga 2**.

5.2 Leverantörens underhåll

Leverantören ansvarar för att införa uppdateringar eller nya versioner av Applikationen som tillhandahålls av Produktleverantören. En förutsättning för att Leverantören ska ansvara för detta är att det finns sakliga skäl att bedöma det förändringen som lämplig för Tjänsten.

5.3 Dokumentation

Leverantören ska i förhållande till Beställaren tillhandahålla dokumentation och instruktioner så att Beställaren kan nyttja Applikationen.

5.4 Särskilt om Tredjepartsapplikation

Beställaren har rätt att nyttja Tredjepartsapplikation, men endast enligt de licensvillkor som utgivits av Produktleverantören och som Leverantören hänvisat till.

Leverantörens ansvar gällande fel, brister eller intrång i Tredjepartsapplikationen är begränsat. Leverantören ansvarar endast för att skyndsamt anmäla sådana fel till Produktleverantören. För det fall Produktleverantören tillhandahåller en lösning ska Leverantören emellertid utföra lösningen för Beställaren, om detta inte påverkar Tjänsten negativt.

Leverantören ska bevaka att Produktleverantören uppfyller sina förpliktelser i förhållande till Beställaren.

Utöver vad som nämnts ovan har Leverantören inget ansvar för fel, brist eller intrång i Tredjepartsapplikationen.

6 Leverantörens rätt att begränsa Beställarens tillgång till Tjänsten

6.1 Risk för skada

Om Leverantörens tillhandahållande av Tjänsten kan komma att medföra skada för Beställaren har Leverantören rätt att begränsa eller stänga av Beställarens tillgång till Tjänsten. Leverantören ska skyndsamt meddela Beställaren om begränsning eller avstängning sker.

EVENTFUL AB

+46 10 209 90 01 www.eventful.se info@eventful.se



Leverantören har vid tillämpning av denna punkt inte rätt att vidta mer långtgående begränsningar för Beställaren än vad som kan anses skäligt efter omständigheterna.

6.2 Underhåll

Leverantören har rätt att begränsa eller stänga av Beställarens tillgång till Tjänsten om det är motiverat av tekniska, underhålls-, drifts- eller säkerhetsmässiga orsaker. Detta gäller under förutsättning att annat ej framgår av avtalade servicenivåer.

För det fall Leverantören ska utföra underhåll enligt denna punkt ska Leverantören göra det skyndsamt och i möjligaste mån på ett sådant sätt att Beställarens verksamhet inte påverkas negativt. Om det är möjligt ska Leverantören i god tid före det planerade underhållet informera Beställaren om underhållet.

7 Avtalstid

Sågs Avtalet inte upp av Part skriftligen senast tre (3) månader före Avtalstidens utgång, löper ny Avtalstid om ett (1) år i taget med samma uppsägningstid.

8 Ersättning, avgifter och betalningsvillkor

8.1 Ersättning för utfört arbete

Leverantören äger rätt till av Beställaren för utförandet av Tjänsten enligt Avtalet. Ersättning utgår enligt Leverantörens prislista. Samtliga priser anges exklusive moms och andra efter Avtalets träffande fastställda tillkommande skatter och avgifter på Tjänst och Tilläggstjänst.

Om inte annat framkommer av Avtalet ska fasta avgifter faktureras periodvis i förskott. Första debitering sker vid Avtalsstart med 1/12-del av den årliga avgiften för varje månad som återstår av leveransåret.

Vid Tilläggstjänster eller annan ersättning enligt Avtalet har Leverantören rätt att fakturera månadsvis i efterskott. Har överenskommelse träffats om timersättning, sker debitering enligt löpande räkning med avtalade timarvoden. Betalning ska ske senast 30 dagar efter fakturans utställandedatum.

För Tilläggstjänster som ej omfattas av Avtalet men som Beställaren anlitar Leverantören för att utföra gäller Leverantörens vid varje tidpunkt gällande prislista.

För nettopris på Produkter gäller att vid en valutakursförändring större än 2% på valutan i vilken Leverantörens inköp sker, förbehåller Leverantören sig rätten att justera priset i motsvarande grad. Nettopriset är baserat på de valutakurser som gällde vid offertens

EVENTFUL AB

+46 10 209 90 01 www.eventful.se info@eventful.se



datering. För nettopris på Produkter gäller, att vid ökade inköspriser, skatter, importkostnader etc, som totalt överstiger 2%, förbehåller Leverantören sig rätten att justera priset i motsvarande grad. Eventuell prisjustering görs med hela förändringen och inte bara med den förändring som överstiger 2,0%. Levererade produkter är Leverantörens egendom fram till dess att full betalning erlagts.

8.2 Avgiftsändring

Leverantören har rätt att från och med nytt kalenderår en gång per år ändra samtliga Avgifter/Timarvoden i överensstämmelse med förändringen enligt det av SCB publicerade Labor Cost Index för tjänstemän (LCI tjm) preliminärt index, SNI 2007 kod J (Informations- och kommunikations-verksamhet) med baskvartal 1 2008=100. Priset kommer årligen i januari månad att justeras med indextal för kvartal 2 som avräkningstidpunkt, jämfört med kvartal 2 föregående år som utgör baskvartal i Avtalet.

8.3 Ändrad avgift för Tredjepartsapplikation

Om parterna har avtalat om särskild licensavgift för nyttjande av Tredjepartsapplikation, får Leverantören i den utsträckning som Produktleverantören ändrar avgiften för Tredjeparts-applikationens nyttjande ändra licensavgiften en (1) månad efter det att leverantören meddelat Beställaren detta.

8.4 Reskostnader

Om parterna inte överenskommit att reskostnader ska ingå i Avtalade avgifter/timarvoden, har Leverantören vid resa från Leverantörens stationeringsort rätt till ersättning för resekostnader avseende resa med egen bil enligt Leverantörens gällande prislista och för logikostnader och resekostnader avseende resa med annat färdmedel än egen bil med uppkomna kostnader.

8.5 Arbete utanför normal arbetstid

Om inget annat framgår av Avtalet, har Leverantören rätt till ersättning för arbete utanför ordinarie arbetstid enligt nedan. För arbete som ska utföras utanför ordinarie arbetstid men efter 06:00 och före 20:00, helgfria måndagar – fredagar, debiteras avtalat timarvode multiplicerat med faktorn 1,5. För överenskommet arbete utanför ordinarie arbetstid på annan tid debiteras avtalat konsultarvode multiplicerat med faktorn 2,0.

8.6 Övriga kostnader

Om inte annat framgår av Leverantörens prislista eller särskild överenskommelse träffats mellan Parterna äger Leverantören ej rätt till ytterligare ersättning än vad som gäller enligt punkt 8.

EVENTFUL AB

+46 10 209 90 01 www.eventful.se info@eventful.se



Om Leverantören på grund av Beställaren eller omständighet hänförlig till Beställaren utför merarbete eller drabbas av merkostnader ska Beställaren ersätta Leverantören enligt dennes vid varje tidpunkt gällande prislista. Leverantören ska informera Beställaren om Leverantören kunnat konstatera att det arbete Leverantören ska utföra ligger utanför Leverantörens åtagande.

8.7 Slutkrav

Leverantören ska senast inom sex (6) månader efter varje tjänstemånad skicka en faktura till Beställaren som omfattar Leverantörens samtliga krav hänförliga till den aktuella tjänstemånaden.

Om Leverantören underlåter att göra detta äger denne ej längre rätt till ersättning för utfört arbete/tjänst eller kostnader hänförliga till arbetet.

8.8 Ränta vid försenad betalning

Leverantören har rätt till lagstadgad dröjsmålsränta och annan ersättning vid Beställarens betalningsdröjsmål.

Leverantören äger rätt att, tills betalning inkommer, upphöra med tillhandahållet av Tjänsten om Beställaren är i betalningsdröjsmål med mer än 30 dagar. Detta gäller under förutsättning att Leverantören skriftligen meddelat Beställaren om att upphörande på detta sätt kan komma i fråga vid betalningsdröjsmål.

Eventuell återbetalning av avgift eller annan utbetalning till Beställaren sker igenom avräkning mot kommande betalning.

9 Immateriella rättigheter

9.1 Rätten till immateriella tillgångar

Leverantören och/eller Leverantörens licensgivare innehar alla de immateriella rättigheter till information, programvara och övriga data som används inom ramen för Tjänsten.

Leverantören ansvarar för att Beställarens nyttjande av Tjänsten inte medför intrång i tredje mans immateriella rättigheter.

För det fall Beställaren tvingas utge skadestånd eller annan ersättning till tredje man på grund av intrång ska Leverantören hålla Beställaren skadeslös. Detta gäller under förutsättning att Leverantören skyndsamt underrättas om tredje mans anspråk alternativt väckta talan samt att Leverantören ensamt ges rätt att föra talan, föra förhandlingar och ingå förlikning därom.

EVENTFUL AB

+46 10 209 90 01 www.eventful.se info@eventful.se



Leverantören ansvarar för att tillhandahålla annan liknande programvara till Beställaren för det fall tredje man gör gällande att intrång har skett. Detta ska ske skyndsamt och utan kostnad för Beställaren. Tillhandahållandet ska ske på sådant sätt att så få driftstörningar som möjligt uppnås.

Beställaren ansvarar för att denne har de rättigheter som krävs för att dennes Programvara ska kunna användas inom ramen för Tjänsten. För det fall där krav på ersättning gällande intrång riktas mot Leverantören i detta avseende ska Beställaren hålla Leverantören skadeslös.

Vad gäller immateriella rättigheter avseende SaaS-tjänst och Tredjepartsapplikation gäller **Bilaga 2**.

10 Beställarens data

Beställaren äger samtliga rättigheter till sin data i förhållandet mellan Beställaren och Leverantören.

11 Hantering av personuppgifter

11.1 Behandling av personuppgifter

Om Leverantören behandlar personuppgifter med anledning av Tjänsten är denne att betrakta som personuppgiftsbiträde. Beställaren är under sådana omständigheter att betrakta som personuppgiftsansvarig.

Leverantören ska endast behandla personuppgifter enligt skriftlig instruktion från Beställaren. Parterna ska gemensamt upprätta ett personuppgiftsbiträdesavtal som anger vilka personuppgifter Leverantören har rätt att behandla för Beställarens räkning. Leverantören ansvarar för att behandla personuppgifter i enlighet med gällande dataskyddslagstiftning.

11.2 Tekniska och organisatoriska åtgärder

Leverantören ska säkerställa att tillräckliga tekniska och organisatoriska åtgärder vidtas för att skydda de personuppgifter som behandlas.

Leverantören är skyldig att vidta de säkerhetsåtgärder som kan komma att behövas för att personuppgifterna ska skyddas mot obehörig eller annars felaktig hantering eller åtkomst. Om Leverantören orsakas merkostnader eller merarbete med anledning av Beställarens instruktioner har Leverantören rätt till ersättning för detta.

EVENTFUL AB

+46 10 209 90 01 www.eventful.se info@eventful.se



11.3 Underleverantör

Leverantören äger ej rätt att utse en underkonsult (underbiträde) utan Beställarens uttryckliga och skriftliga samtycke.

Om underleverantör anlitas svarar Leverantören för att underleverantören behandlar personuppgifterna i enlighet med gällande dataskyddslagstiftning och att personuppgifterna behandlas på ett betryggande sätt.

11.4 Revision

Beställaren äger rätt att på själv eller genom annan utföra revision för att säkerställa att personuppgifter hanteras enligt Avtalet och gällande dataskyddslagstiftning.

För det fall Leverantören orsakas kostnader eller merarbete med anledning av Beställarens revision har Leverantören rätt till ersättning för detta.

12 Sekretess

12.1 Sekretess för affärs- och yrkeshemligheter

Ingen av Parterna äger rätt att lämna ut uppgifter till tredje man om motpartens verksamhet som kan betraktas som affärs- eller yrkeshemligheter. Detta gäller under hela avtalstiden och under en period av två (2) år efter att avtalet upphört att gälla.

Prisinformation samt information som någon av Parterna angivit som konfidentiell betraktas alltid som affärs- eller yrkeshemlighet, om inte annat följer av lag.

Sekretess gäller ej för information som är allmänt känd eller som kommit till kännedom för part på annat sätt än genom detta avtal.

12.2 Sekretessförbindelse

Leverantören ansvarar för att upprätta sekretessförbindelser med de personer som utför Tjänsten för Beställaren enligt Avtalet. Leverantören ansvarar också för att eventuella underleverantörer samt deras anställda som deltar i utförande av Tjänsten undertecknar sekretessförbindelser.

13 Säkerhet

Leverantören ska följa de säkerhetsföreskrifter och övriga säkerhetsrutiner som framgår av Avtalet. Leverantören är skyldig att följa de säkerhetsföreskrifter och övriga instruktioner gällande säkerheten som Beställaren kräver.

EVENTFUL AB

+46 10 209 90 01 www.eventful.se info@eventful.se



Om Beställaren under Avtalets giltighetstid ändrar säkerhetsrutiner ska Beställaren kompensera Leverantören för de ökade kostnader och det merarbete som förändringarna kan komma att medföra för Leverantören.

Om någon av Parterna upptäcker säkerhetsrisker, misstänkta eller inträffade intrång eller liknande ska detta skyndsamt meddelas den andra parten.

14 Ansvar för Tjänsten

14.1 Påföljder

14.1.1 Avhjälpande

Om det föreligger fel i Tjänsten som Leverantören ansvarar för enligt Avtalet ska Leverantören skyndsamt avhjälpa felet.

14.1.2 Prisavdrag

Om Beställaren inte har möjlighet att i väsentliga avseenden nyttja Tjänsten på grund av fel i Tjänsten som beror på Leverantören har Beställaren rätt till avdrag på ersättningen för Tjänsten.

Om felet har sin grund i Leverantörens uppsåt eller vårdslöshet är Leverantören skadeståndsskyldig för den uppkomna skadan, dock med de begränsningar som följer av Avtalet.

14.2 Ansvar vid avtalade servicenivåer

Om särskilda servicenivåer ska gälla för Tjänsten ska Parterna särskilt och skriftligt överenskomma om detta, **Bilaga 3**. Av överenskommelsen ska förutsättningarna för prisavdrag, vite och andra påföljder tydligt framgå. Om Parterna ej överenskommit om påföljder i överenskommelsen gäller punkt 14 i Avtalet i tillämpliga delar.

Leverantören har dock inget ansvar för fel eller bristande uppfyllelse om orsaken har sin grund i omständigheter som Beställaren svarar för eller som ligger utanför Leverantörens ansvar för Tjänsten. Inte heller har Leverantören något ansvar om Underhållsobjektet utsätts för virus eller annat angrepp, under förutsättning att Leverantören vidtagit avtalade skyddsåtgärder och i övrigt utfört Tjänsten fackmannamässigt

14.3 Särskilt om ansvar i SaaS-tjänst och Tredjepartsapplikation

För ansvar i SaaS-tjänst och Tredjepartsapplikation gäller **Bilaga 2**.

EVENTFUL AB

+46 10 209 90 01 www.eventful.se info@eventful.se



14.4 Begränsningar i rätten att göra påföljder gällande

Beställaren ska skriftligen göra gällande påföljder enligt denna punkt. Detta ska senast 60 dagar från och med den tidpunkt Beställaren märkt eller bort märkt grunderna för sitt krav. Om Beställaren underlåter att göra det går rätten till ersättning enligt denna punkt förlorad.

15 Force majeure

Part behöver inte fullgöra förpliktelser enligt Avtalet om fullgörande omöjliggörs, förhindras eller annars i väsentlig mån försvåras på grund av myndighetsåtgärd, strejk, konflikt på arbetsmarknaden, långvarigt IT-haveri, naturkatastrof eller därmed jämställda omständigheter. En förutsättning för att befrielsen ska gälla är att det är fråga om en omständighet som part skäligen inte kunde ha räknat med vid Avtalets ingående och som heller inte skäligen kunde ha undvikits eller övervunnits.

För befrielse enligt ovan ska part utan dröjsmål meddela den andra parten.

Om fullgörande av avtalet väsentligen förhindras under en längre tid än tre (3) månader på grund av den inträffade omständigheten äger vardera parten rätt att häva Avtalet. Ersättning utgår ej vid hävning på grund av force majeure-händelse.

16 Skadestånd

Leverantörens skadeståndsansvar vid kontraktsbrott är begränsat till 15 % av ersättningen för Tjänsten. Denna begränsning gäller även i fråga om eventuella tilläggstjänster Beställaren gör med anledning av Tjänsten.

Leverantören är ansvarig för skador som vållas Beställaren endast genom fel eller försummelse vid utförande av Tjänsten. Konsulten ansvarar dock inte för Beställarens indirekta förluster. Med indirekt förlust eller följdskada förstås bland annat utebliven vinst, onyttiga omkostnader eller förluster till följd av ersättningsanspråk från tredje man. Konsultens ansvar omfattar heller inte Beställarens förlust av data.

Begränsningarna enligt denna punkt gäller inte om Leverantören orsakat skada av uppsåt eller grov vårdslöshet.

För att inte förlora sin rätt till skadestånd ska part framställa sitt anspråk skriftligen senast sex (6) månader från den tidpunkt då skadan uppstod.

EVENTFUL AB

+46 10 209 90 01 www.eventful.se info@eventful.se



17 Avtalets upphörande i förtid

Part får säga upp detta avtal i förtid om den andra parten

- åsidosätter sina skyldigheter enligt avtalet och inte vidtar rättelse inom tjugo (20) dagar efter skriftlig anmodan härom,
- försätts i konkurs, ställer in sina betalningar, upptar ackordsförhandling, träder i likvidation eller annars kan anses ha kommit på obestånd.

Om förutsättningarna enligt ovan är uppfyllda så upphör avtalet att gälla en månad efter uppsägningen.

Uppsägning enligt denna punkt ska vara skriftlig.

18 Överlåtelse

Leverantören får inte överlåta sina förpliktelser enligt Avtalet till tredje man utan Beställarens skriftliga samtycke.

19 Meddelanden

19.1 Avlämning av meddelande

Meddelanden under detta avtal ska lämnas genom bud, rekommenderat brev eller e-post till parternas ovan angivna eller senare meddelade adresser.

19.2 Meddelande tillhanda

Meddelande skall anses ha kommit mottagaren tillhanda

- a) om avlämnat med bud: vid överlämnandet,
- b) om avsänt med rekommenderat brev: tre (3) dagar efter avlämnandet för postbefordran, och
- c) om avsänt med e-post: omedelbart efter avsändandet.

20 Tvist

20.1 Tvist med anledning av Avtalet

Tvist i anledning av detta avtal ska slutligt avgöras vid allmän domstol med Uppsala tingsrätt som första instans. Svensk lag ska gälla.

EVENTFUL AB

+46 10 209 90 01 www.eventful.se info@eventful.se



BILAGA 1 – UPPDRAGSBESKRIVNING

1 Leverans av Tjänsten

Projektmodell för implementering av Tjänsten:

<https://www.eventful.se/avtalsbilagor/projektinforande>

1.1 Leveransgodkänt projekt

Ett projekt är leveransgodkänt när en av nedanstående punkt inträffar:

- Leveransgodkännande av kund,
- Tjänsten körs schemalagt eller är tillgänglig för slutanvändaren, eller
- Avtalat datum inträffar

2 Förvaltning för Tjänsten

- Drift och övervakning av de Tjänster som specificeras i Avtalet mellan Beställaren och Leverantören
- Leverantören håller dokumentation uppdaterad över de Tjänster som specificeras i Avtalet mellan Beställaren och Leverantören
- Proaktiv förvaltning med avstämningar där eventuella förändringar föreslås
- Tillgång till Leverantörens kunskapsbank
- Teknisk support på de Tjänster som specificeras i Avtalet mellan Beställaren och Leverantören
- Möjlighet för Leverantör att driva supportärenden med 3:e part gällande Tjänster som specificeras i Avtalet mellan Beställaren och Leverantören

3 Avveckling av Tjänsten

Leverantören ska i skälig omfattning assistera Beställaren om Beställaren själv ska tillhandahålla motsvarande tjänst som Förvaltningen eller om Beställaren från annat av Beställaren anvisat företag ska erhålla motsvarande tjänst som Förvaltning för att bidra till att en sådan överföring kan ske med så liten störning som möjligt för Beställaren.

Har Leverantören upprättat särskild dokumentation för Förvaltningen ska den överlämnas till Beställaren i den omfattning den inte innehåller affärshemligheter för Leverantören. Leverantören ska ha rätt till skälig ersättning för sådant arbete eller investering som krävs enligt Leverantörens gällande prislista. Beställarens skyldighet att ersätta investeringar inträder endast om Beställaren begärt sådan investering.

EVENTFUL AB

+46 10 209 90 01 www.eventful.se info@eventful.se



BILAGA 2 – BESKRIVNING AV SAAS-TJÄNST

1 Beskrivning av SaaS-tjänst

Eventful FlowSync

<https://www.eventful.se/avtalsbilagor/eventful-flowsync>

2 Specifika villkor för SaaS-tjänst

Kunden får nyttja SaaS-tjänsten för det antal licenser eller annan användning som framgår av Avtalad specifikation. Tillhandahålls Tredjepartsapplikation genom SaaS-tjänsten gäller även punkt 5.4. Leverantören ska från Avtalsstart tillhandahålla uppdateringar, version eller release av Applikationen som framgår av Avtalet med de förändringar som följer av punkt 5.2.

3 Villkor för åtkomst till Tredjeparts SaaS-tjänster/Molntjänster

För att kunna leverera stabila integrationer och effektiv support behöver Leverantören behörigheter i Beställarens miljö. Detta uppnås med hjälp av olika konton i Beställarens miljö. Nedan beskrivs konton och vilka behörigheter de behöver beroende på vilken Tjänst Avtalet gäller.

<https://www.eventful.se/avtalsbilagor/delegerad-atkomst>

4 Villkor för fjärråtkomst till lokal Kundmiljö

För att kunna leverera vissa tjänster behöver Leverantören åtkomst till Beställarens lokala IT-miljö. Detta kan uppnås på flera vis och Leverantören anpassar sig till Beställarens befintliga metoder för fjärråtkomst. Beställaren tillhandahåller en adekvat support för fjärråtkomst i de fall Leverantören behöver detta.

Om Beställaren har krav på att Leverantörens klienter anpassas på något vis eller dedikerad programvara installeras på Leverantörens klienter står Beställaren för eventuell licenskostnad och Leverantören tar också ut timdebitering för den tid som läggs på anpassning.

EVENTFUL AB

+46 10 209 90 01 www.eventful.se info@eventful.se



BILAGA 3 – BESKRIVNING AV SUPPORTTJÄNST

1 Beskrivning & systemkrav av Kundsupport

Teknisk support

<https://www.eventful.se/avtalsbilagor/support-teknisk>

2 Avtalad servicenivå för Kundsupport

Tjänsten teknisk Kundsupport (Helpdesk) ingår för Avtalade SaaS-tjänster. Beställaren kan även Avtala om verksamhetssupport på Microsofts eller Googles appar för skolverksamhet med samma servicenivå som för teknisk support. Svarsfrekvensen inom angivna svarstider (SLA) för mottagna samtal och ärenden via supportportal från tillåtna användare under Avtalad Servicetid mätt per dygn är följande:

- *8 kontorstimmar helgfri dag måndag till fredag kl 8-17.* Supportärenden som inkommer under helgdag behandlas under nästkommande helgfri vardag.

3 Supportkontakt

Supporten kontaktas via följande kanaler mellan kl 8-17 helgfria vardagar:

- Supportportal: <https://www.eventful.se/supportportal>
- Telefon: 010-2097310

4 Eskalering av supportärende

Beställaren kan genom överenskommen kontaktperson begära eskalering av ett specifikt supportärende. En engångsavgift debiteras i samband med denna beställning, samt normal konsulttaxa per påbörjad timme, avgifter för eskalering anges under Optioner i **Bilaga 4**.

Leverantörens supportinsatser utförs från Leverantörens kontor om inte annat specificerats uttryckligen. För ärenden som kräver arbete på plats hos Beställaren debiteras konsulttaxa, halv konsulttaxa för restid, samt resekostnader.

EVENTFUL AB

+46 10 209 90 01 www.eventful.se info@eventful.se



BILAGA 4 – OPTIONER

1 Optioner

Följande delar kan avropas som optioner.

<https://www.eventful.se/avtalsbilagor/optioner>

EVENTFUL AB

+46 10 209 90 01 www.eventful.se info@eventful.se

