

## Bilaga

Särskilda villkor för Molntjänst

Programvaror och tjänster 2014

Kontorsstöd

## Innehållsförteckning

- 1 Tillämplighet 2
- 2 Särskilt om kontraktshandlingar 2
- 3 Ramavtalsleverantörs allmänna åtaganden 3
- 4 Leverans och särskilda åtaganden 3
- 5 Säkerhet, Kunds information och personuppgifter 3
- 6 Ändring av Molntjänst och Standardvillkor 4
- 7 Särskilt om ansvar för Fel, försening och annat avtalsbrott 5
- 8 Kunds användning av Molntjänst 6
- 9 Kunds tillgång till Kunds information 7

### 1 Tillämplighet

- 1.1 Dessa Särskilda villkor kompletterar Allmänna villkor för Programvaror och tjänster 2014 - Kontorsstöd i den utsträckning Kontraktsföremål helt eller delvis omfattar Molntjänst. Av bilaga Avropsregler till Ramavtal framgår vilka typer av Molntjänst som kan Avropas från Ramavtal.
- 1.2 I det fall Molntjänst tillhandahålls tillsammans med programvara som är Öppen källkod och/eller proprietär programvara, tillämpas dessa Särskilda villkor på Molntjänst och Särskilda villkor för Öppen källkod för programvaran som är Öppen källkod och Särskilda villkor för proprietär programvara för den del som är proprietär programvara.
- 1.3 Konsulttjänst tillhandahållen i samband med Molntjänst, eller dess Leverans, regleras av Särskilda villkor för Konsulttjänst. Endast om konsultinsatser i samband med Molntjänst är en integrerad del av Molntjänst och någon särskild ersättning för sådana konsultinsatser inte utgår utöver ersättningen för Molntjänst (alternativt endast en fastprissatt obligatorisk uppstartsavgift för Molntjänst tillämpas), ska dessa Särskilda villkor även tillämpas för konsultinsatserna.

### 2 Särskilt om kontraktshandlingar

- 2.1 Kontraktsföremål är en standardtjänst. Enligt vad som närmare anges i dessa Särskilda villkor, ska därför Kontrakt kompletteras med Standardvillkor avseende Molntjänst som Ramavtalsleverantör givit in eller hänvisat till i Avropssvar. Standardvillkor kompletterar Kontrakt, och utgör del av Kontrakt för tillämpningen av avsnitt 3 i Allmänna villkor (Kontrakts

omfattning och tolkningar) endast i de avseenden och inom de ramar som framgår av dessa Särskilda villkor. Därutöver ska Standardvillkor anses ogiltiga och inte tillämpliga, i den utsträckning Standardvillkor är motstridiga mot Allmänna villkor eller dessa Särskilda villkor eller Kunds krav i Avropsförfrågan.

### 3 Ramavtalsleverantörs allmänna åtaganden

- 3.1 I tillägg till vad som anges i punkt 4.2 i Allmänna villkor gäller att tillhandahållen Molntjänst även ska uppfylla Molntjänstleverantörs egna specifikationer och produktbeskrivningar av Molntjänst, enligt dokumentation som tillhandahålls i samband med ingåendet av Kontrakt eller vid tillhandahållandet av Molntjänst, publiceras på Molntjänstleverantörs webbplats eller på annat sätt används i Molntjänstleverantörs marknadsföring eller är allmänt tillgänglig.

### 4 Leverans och särskilda åtaganden

- 4.1 Ramavtalsleverantör ska, från och med Avtalad leveransdag, tillhandahålla Molntjänst enligt i Kontrakt angivna krav. Regleringar i Standardvillkor rörande servicenivåer, Support, Uppdatering och Uppgradering ska tillämpas med de begränsningar som framgår av dessa Särskilda villkor.
- 4.2 Leverans av Molntjänst ska vara föremål för leveranskontroll enligt villkoren i avsnitt 6 (Leverans) i Allmänna villkor. Kund och Ramavtalsleverantör har emellertid möjlighet att i Kontrakt eller därefter överenskomma om avsteg från villkoren rörande leveranskontroll i avsnitt 6 (Leverans) i Allmänna villkor. Detta kan exempelvis ske om Leverans är av enkel art och Kund godtar att enklare leveranskontroll eller ingen leveranskontroll ska ske.
- 4.3 Molntjänst ska levereras med nödvändig användardokumentation om inte Kund och Ramavtalsleverantör överenskommer annat. Dokumentationen ska vara upprättad på svenska eller engelska.

### 5 Säkerhet, Kunds information och personuppgifter

- 5.1 Med avvikelse från vad som framgår av punkt 17.2 i Allmänna Villkor ska, såvida inte Kund uttryckligen angivit annat i Avropsförfrågan, av Kund i Avropsförfrågan tillhandahållet Personuppgiftsbiträdesavtal ersättas med motsvarande regleringar om behandling av personuppgifter i Standardvillkor.

Standardvillkors tillämpning förutsätter dock att Standardvillkor uppfyller de krav som uppställs enligt personuppgiftslagen samt eventuella ytterligare av Kund i Avropsförfrågan specificerade krav avseende behandling av personuppgifter. Standardvillkor rörande behandling av personuppgifter ska följas av Ramavtalsleverantör, dess Underleverantör (oavsett led) och i tillämpliga fall av Kund.

- 5.2 Med avvikelse från vad som framgår av punkt 14.1 i Allmänna Villkor, ska såvida inte Kund uttryckligen angivit annat i Avropsförfrågan, Standardvillkor rörande säkerhet tillämpas, i stället för av Kund eventuella angivna säkerhetsföreskrifter, under förutsättning att villkoren inte äventyrar skyddet för personuppgifter eller möjligheten för Kund att på skäligt sätt säkerställa att behandlingen av personuppgifter sker i enlighet med personuppgiftslagen. Standardvillkor rörande säkerhet ska följas av Ramavtalsleverantör, dess Underleverantör (oavsett led) och i tillämpliga fall av Kund.
- 5.3 Oaktat vad som framgår av Standardvillkor, får Ramavtalsleverantör och dess Underleverantör endast behandla, t.ex. lagra, bearbeta eller lämna ut, Kunds information i den utsträckning det är nödvändigt för tillhandahållande av Molntjänst och enligt Kunds instruktion. Detta åtagande gäller utan begränsning i tiden.
- 5.4 Uppgifter i Molntjänsts logg får endast användas av Ramavtalsleverantör för vad som krävs för Molntjänsts funktionalitet. Kund har rätt att ta del av de uppgifter som registreras i loggen.

## 6 Ändring av Molntjänst och Standardvillkor

- 6.1 Av i Kontrakt ställda krav på Molntjänst får endast ändras enligt processen och under förutsättningarna som framgår av avsnitt 24 (Ändring av Kontrakt eller Kontraktsföremål) i Allmänna villkor.
- 6.2 Inom de yttre ramarna för Molntjänst enligt punkt 6.1, har Molntjänstleverantör rätt att ändra på innehållet i Molntjänst med den periodicitet och enligt den process som framgår av Standardvillkor. Kontrakt kan vidare innehålla skyldighet att företa sådana ändringar i Molntjänst.
- 6.3 Skulle ändringar av Molntjänst enligt Kunds skäliga bedömning innebära väsentlig försämring eller annan väsentlig olägenhet för Kund, har Kund rätt att inom två månader från det att Kund fått

skriftlig del av ändringen av tjänsten, skriftligen säga upp Kontrakt eller del därav enligt Kunds begäran. Kunds uppsägning får ske antingen omedelbart eller med en uppsägningstid om högst sex månader. Vid uppsägning ska Kund endast utge ersättning för Molntjänst fram till att uppsägningen får effekt.

- 6.4 Molntjänstleverantör får ändra tillämpliga Standardvillkor under förutsättning att de ändrade villkoren uppfyller kraven i Kontrakt. Skulle ändringar av villkoren enligt Kunds skäliga bedömning innebära väsentlig försämring eller annan väsentlig olägenhet för Kund, har Kund rätt att inom två månader från det att Kund fått skriftlig del av ändringen, skriftligen säga upp Kontrakt eller del därav enligt Kunds begäran. Kunds uppsägning får ske antingen omedelbart eller med en uppsägningstid om högst sex månader. Vid uppsägning ska Kund endast utge ersättning för Molntjänst fram till att uppsägningen får effekt.
- 6.5 Kund har möjlighet att i Avropsförfrågan dela upp kraven på Molntjänst i sådana krav som endast får ändras enligt regleringarna i avsnitt 24 (Ändring av Kontrakt eller Kontraktsföremål) i Allmänna villkor, respektive krav som får ändras enligt punkt 6.2.

## 7 Särskilt om ansvar för Fel, försening och annat avtalsbrott

- 7.1 Ramavtalsleverantörs ansvar för Fel, försening och annat avtalsbrott framgår av Allmänna villkor.
- 7.2 Till förtydligande av vad som följer av definitionen av Fel samt regleringarna rörande Fel i Allmänna villkor gäller följande avseende Ramavtalsleverantörs ansvar för Fel i Molntjänst:
- (a) Fel i Molntjänst föreligger om Molntjänst efter Effektiv leveransdag till men för Kund avviker från de krav som ställs på Molntjänst i Kontrakt, eller avviker från vid var tid gällande och enligt Kontrakt tillåtna beskrivningar av Molntjänst i Standardvillkor eller i annan dokumentation hänvisad till i punkt 3.1.
- (b) Innefattar Kontrakt Servicenivåavtal, ska rättelse, utöver vad som följer av Allmänna villkor, ske inom de servicenivåkrav som framgår däri.
- 7.3 Ramavtalsleverantörs ansvar för Fel omfattar även i tillämpliga fall proprietär programvara och/eller programvara som är Öppen källkod som ingår i Kontraktsföremål tillsammans med

Molntjänst. Ramavtalsleverantör åtar sig i sådant fall ett helhetsansvar för Kontraktsföremåls funktionalitet inklusive integration mellan samtliga ingående delar. Ramavtalsleverantör ansvarar dock i särskild ordning för Fel i proprietär programvara eller i programvara som är Öppen källkod enligt vad som anges i Särskilda villkor för proprietär programvara respektive Särskilda villkor för Öppen källkod.

- 7.4 Såvida inte annat anges i Avropsförfrågan ska regleringar i Standardvillkor om begränsning av skadeståndsansvar för Fel i Molntjänst, inklusive för förlust eller förvanskning av Kunds information, tillämpas med följande begränsningar:
- (a) Villkor om exklusiva sanktioner för Fel i Molntjänst (såsom att vite utgör exklusiv sanktion för brott mot Servicenivåavtal) är ogiltiga;
  - (b) Begränsningar av skadeståndsansvar ska aldrig tillämpas vid skada som orsakats av grov vårdslöshet eller uppsåtligen;
  - (c) För tillämpningen av punkt 5.1 gäller att Ramavtalsleverantörs skadeståndsansvar enligt Standardvillkor för krav från tredje part avseende Ramavtalsleverantörs behandling av personuppgifter inte ska tillämpas i den utsträckning Standardvillkor anger ett lägre ansvar än som följer av det Personuppgiftsbiträdesavtal som Kund bifogat Avropsförfrågan.

## 8 Kunds användning av Molntjänst

- 8.1 Kund har en icke-exklusiv rätt att nyttja Molntjänst och användardokumentation i Kunds verksamhet under Kontraktstid.
- 8.2 Såvida inte annat anges i Kontrakt, ska Standardvillkor närmare reglera Kunds rätt att nyttja Molntjänst och användardokumentation, inklusive eventuella krav på att endast registrerade användare får nyttja Molntjänst och att Kund ansvarar för användares nyttjande av Molntjänst. Såvida inte annat framgår av Kontrakt ska begreppet användare även innefatta användare hos tredje part som Kund anlitar för utförande av tjänster åt Kund.
- 8.3 Kund ska följa de instruktioner Ramavtalsleverantör ger avseende användande av Molntjänst.

## 9 Kunds tillgång till Kunds information

- 9.1 Oaktat vad som framgår av Standardvillkor, får Ramavtalsleverantör eller dess Underleverantör under inga omständigheter rätt att vägra Kund åtkomst till Kunds information. Såvida inte annat överenskommes i Kontrakt ska Ramavtalsleverantör ovillkorligen ge Kund åtkomst till Kunds information som Ramavtalsleverantör behandlar utan dröjsmål och inom tolv timmar från Kunds begäran, antingen via direkt access eller genom att Ramavtalsleverantör tillhandahåller Kund kopia på Kunds information. Tid räknas endast under Arbetsdag 08.00 – 17.00. Såvida inte annat avtalats eller uppenbart följer av omständigheterna, ska Kunds information vara i ett format som är läsbart och möjligt att använda i andra sammanhang. Detta innebär att inte enbart Kunds information ska tillhandahållas utan även all annan logisk information som behövs för att kunna nyttja Kunds information. Vidare ska också loggfiler, revisionsdata, accessdata och liknande metadata tillhandahållas. Även sådan data ska lämnas i ett sådant format att den är användbar för Kund. Allt i syfte att Kunds information ska kunna användas för avsett ändamål. Ramavtalsleverantörs ovillkorliga skyldighet att ge Kund åtkomst till Kunds information gäller även i en situation då Kund enligt Ramavtalsleverantör begärt överträdelse av Kontrakt.
- 9.2 Till komplettering av vad som följer av avsnitt 23 (Konsekvenser av Kontrakts upphörande) i Allmänna villkor ska följande gälla. Ramavtalsleverantör ska på Kunds begäran i samband med Kontrakts upphörande ge Kund åtkomst till Kunds information på sätt som framgår av Kontrakt. Framgår inget av Kontrakt ska åtkomst ske enligt vad som framgår av punkt 9.1. Om så överenskommits i Kontrakt ska Ramavtalsleverantör istället för att överföra Kunds information till Kund, istället överföra Kunds information till annan leverantör till Kund enligt Kunds instruktion. Först när Kunds information har överförts till Kund eller annan leverantör till Kund, ska Ramavtalsleverantör tillse att Kunds information raderas. Radering ska ske så snart det är praktiskt möjligt och vara förenlig med eventuella lagstadgade krav och bestämmelser i tecknat Personuppgiftsbiträdesavtal avseende radering.