

Detta Molntjänsteavtal (CSA) och tillämpliga Tilläggsvillkor och Transaktionsdokument utgör det fullständiga avtalet förande transaktioner under detta CSA (tillsammans "Avtal") under vilket Kunden kan komma att beställa molntjänster. Tilläggsvillkor innehåller typiskt ytterligare villkor som gäller för liknande typer av erbjudanden. Transaktionsdokument, t.ex. tjänstebeskrivningar, orderdokument eller uppdragsbeskrivningar, innehåller specifika detaljer rörande en order för en Molntjänst och det kan finnas mer än ett Transaktionsdokument som innehåller detaljer för en order. I händelse av konflikt har Tilläggsvillkor företräde över detta CSA och ett Transaktionsdokument har företräde över både CSA och eventuella Tilläggsvillkor.

## 1. Molntjänster

- a. En Molntjänst är ett IBM-märkt erbjudande som tillhandahålls av IBM och som görs tillgängligt via ett nätverk. Varje Molntjänst beskrivs i Tilläggsvillkor eller i ett Transaktionsdokument. Molntjänster är utformade att vara tillgängliga 24/7, med undantag för underhåll. Kunden kommer att meddelas om schemalagt underhåll. Åtaganden för teknisk support och servicenivå, om tillämpliga, anges i Tilläggsvillkor eller i ett Transaktionsdokument.
- b. Kunden accepterar Tilläggsvillkor eller Transaktionsdokument genom att beställa, införa, använda eller göra en betalning för Molntjänsten. När IBM accepterar Kundens beställning tillhandahåller IBM Kunden de behörigheter som anges i Transaktionsdokumentet. Avtalsperioden, inklusive eventuell förnyelseperiod, för en Molntjänst beskrivs i Tilläggsvillkor eller ett Transaktionsdokument.
- c. IBM tillhandahåller de anläggningar, personal, utrustning, program och andra resurser som behövs för att tillhandahålla Molntjänsterna och allmänt tillgängliga användarhandböcker och dokumentation för stöd av Kundens användning av Molntjänsten. Kunden tillhandahåller maskinvara, programvara och anslutningsmöjligheter för åtkomst till och användning av Molntjänsten, inklusive eventuella Kundenspecifika URL-adresser som behövs och relaterade certifikat. Tilläggsvillkor eller Transaktionsdokument kan ha ytterligare Kundensvarsområden.
- d. Kunden får åtkomst till en Molntjänst endast enligt de behörigheter som Kunden anskaffat. Kunden är ansvarig för användningen av Molntjänsterna för alla användare som får åtkomst till Molntjänsterna med Kundens autentiseringsuppgifter. En Molntjänst får inte användas i någon jurisdiktion för olagligt, vulgärt, stötande eller bedrägligt Innehåll eller aktivitet, t.ex. för att främja eller orsaka skada, hindra eller begå brott mot integritet eller säkerhet i ett nätverk eller system, kringgå filter, skicka oönskade, kränkande eller bedrägliga meddelanden, virus eller skadlig kod, eller kränka tredjepartsrättigheter. Om det finns något klagomål eller meddelande om överträdelse, kan användningen stängas av tills problemet är löst och kan avslutas om det inte blir löst omgående. Kunden får inte i) återförsälja direkt åtkomst till en Molntjänst till en tredje part utanför Kundens Företag; eller ii) kombinera Molntjänster med något värde Kunden tillför för att skapa en kommersiellt tillgänglig lösning märkt med Kundens namn för vilken Kunden debiterar en avgift.

## 2. Innehåll och dataskydd

- a. Innehåll består av alla data, programvaror och information som Kunden eller dess behöriga användare tillhandahåller, tilldelar åtkomst till eller matar in i Molntjänsten. Användning av Molntjänsten påverkar inte Kundens befintliga äganderätt eller licensrättigheter till sådant Innehåll. IBM och dess underleverantörer får använda Innehåll enbart i syfte att tillhandahålla och hantera Molntjänsten, om inte annat beskrivs i ett Transaktionsdokument.
- b. Kunden är ansvarig för att skaffa alla nödvändiga tillstånd för att IBM och dess underleverantörer ska använda, tillhandahålla, lagra och bearbeta Innehåll i Molntjänsten. Detta innefattar att Kunden fullgör nödvändiga underrättelseskyligheter och erhåller medgivande, om det behövs, innan Kunden tillhandahåller enskildas information, inklusive personuppgifter eller annan reglerad information i sådant Innehåll. Om något Innehåll skulle omfattas av myndighetsrestriktioner eller kan kräva säkerhetsåtgärder bortom de som anges av IBM för ett erbjudande, får Kunden inte mata in, tillhandahålla eller tillåta sådant Innehåll, såvida inte uttryckligen tillåtet i villkoren i relevant Transaktionsdokument eller såvida inte IBM först samtyckt skriftligen till att implementera ytterligare säkerhetsåtgärder eller andra åtgärder. IBM:s Tillägg för Personuppgiftsbehandling på <http://ibm.com/dpa> (DPA) och tillämpliga DPA-bilagor tillämpas och kompletterar Avtalet, om och i den utsträckning EU:s allmänna dataskyddsförordning (EU/2016/679) (GDPR) är tillämplig på personuppgifter i Innehållet.
- c. På begäran av endera parten ingår IBM, Kunden eller deras relevanta koncernbolag ytterligare avtal enligt vad som krävs i lag för skydd av den personliga eller reglerade information som är inkluderad i Innehållet. Parterna samtycker (och ska säkerställa samtycken från sina respektive relevanta koncernbolag) till att sådana ytterligare avtal är i enlighet med villkoren i Avtalet.
- d. IBM kommer att återsända eller ta bort Innehållet från IBM:s datorresurser när Molntjänsten upphör eller sägs upp, eller tidigare på Kundens begäran. IBM kan komma att ta betalt för vissa aktiviteter utförda på Kundens begäran (till exempel att leverera Innehåll i ett specifikt format). IBM arkiverar inte Innehåll, däremot kan en del Innehåll ligga kvar i Molntjänstens säkerhetskopior tills sådana filer upphör enligt IBM:s rutiner för bevarande av säkerhetskopior.
- e. Varje Molntjänst är utformad för att skydda Innehåll enligt beskrivningen i Avtalet. IBM:s Data Security and Privacy Principles for IBM Cloud Services (DSP), på <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, gäller för generellt tillgängliga molntjänsterbjudanden eller som beskrivet i tillämpligt Transaktionsdokument. IBM behandlar Innehåll som konfidentiellt genom att inte dela Innehållet annat än med IBM-anställda och underleverantörer och inte annat än för användning i den omfattning som behövs för leverans av Molntjänsten, såvida inte annat anges i ett Transaktionsdokument. Specifika säkerhetsåtgärder och -funktioner för en Molntjänst kan tillhandahålla i tilläggsvillkor och Transaktionsdokument. Kunden ansvarar för att utvärdera lämpligheten för varje Molntjänst för Kundens avsedda användning och Innehåll. Genom att använda Molntjänsten bekräftar Kunden att Molntjänsten uppfyller Kundens krav och följer Kundens behandlingsinstruktioner.

- f. Kunden medger att i) IBM kan modifiera DSP när som helst efter IBMs eget gottfinnande och ii) att sådana modifieringar ersätter tidigare versioner. Avsikten med en modifiering av DSP är att i) förbättra eller förtydliga befintliga åtaganden, ii) bibehålla anpassning till aktuella antagna standarder och tillämpliga lagar eller iii) tillhandahålla ytterligare åtaganden. Ingen modifiering av DSP kommer att väsentlig försämlra säkerheten för en Molntjänst.

### 3. Ändringar

- a. IBM kan komma att ändra en Molntjänst utan att försämlra dess funktionalitet eller säkerhetsfunktioner.
- b. IBM kan dra tillbaka en Molntjänst med 12 månaders varsel, om inte annat anges i ett Transaktionsdokument. IBM kommer att fortsätta att tillhandahålla Molntjänsten för återstoden av Kundens återstående avtalsperiod eller tillsammans med Kunden migrera till ett annat IBM-erbjudande.
- c. Då detta CSA kan gälla många framtida beställningar kan IBM ändra detta CSA genom att förse Kunden med skriftlig information om ändringen minst tre månader i förväg. Ändringar är inte retroaktiva; de gäller från och med Ikraftträdandedatumet för enbart nya beställningar, pågående Molntjänster som inte upphör, och förnyelser. För transaktioner med en definierad förnybar avtalsperiod, kan Kunden begära att IBM skjuter på ändringens Ikraftträdandedatum till slutet av den aktuella avtalsperioden. Kunden godkänner ändringarna genom att göra nya beställningar eller fortsätta användningen efter att ändringen trätt i kraft eller genom att tillåta att transaktioner förnyas efter att ändringsmeddelandet mottagits. Förutom vad som anges ovan, måste alla ändringar av Avtalet godtas skriftligen av båda parterna.

### 4. Garantier

- a. IBM garanterar att de tillhandahåller Molntjänster med kommersiellt skälig omsorg och skicklighet i enlighet med tillämpliga Tilläggsvillkor eller Transaktionsdokument. Garantin för en Molntjänst upphör när Molntjänsten avslutas.
- b. **IBM garanterar inte oavbruten eller felfri användning av en Molntjänst eller att IBM kommer att korrigera alla fel eller förhindra tredjepartsstörningar eller obehörig tredjepartsåtkomst. Dessa garantier är IBMs enda garantier som ersätter alla andra garantier, inklusive underförstådda garantier eller villkor för tillfredsställande kvalitet, säljbarhet, icke-intrång och lämplighet för ett visst syfte. IBMs garantier kommer inte att gälla vid felaktig användning, ändringar, skada som inte orsakats av IBM eller underlåtenhet att följa de anvisningar som tillhandahålls av IBM, eller om det i övrigt gjorts undantag i Tilläggsvillkor eller ett Transaktionsdokument. Icke-IBM-tjänster säljs enligt Avtalet i befintligt skick, utan några garantier.**

Tredje part kan tillhandahålla sina egna garantier till Kunden.

### 5. Avgifter, skatter och betalning

- a. Kunden godkänner att betala alla tillämpliga avgifter för en Molntjänst, avgifter för ytterligare användning utöver behörigheten och eventuella förseningsavgifter. I avgifterna ingår inte eventuella tullavgifter, skatter eller andra avgifter som tillämpas av myndigheter med avseende på Kundens förvärv enligt Avtalet, vilka kommer att faktureras utöver sådana avgifter. Betalningsskyldighet inträder vid mottagandet av fakturan och beloppen ska betalas inom 30 dagar från fakturadatum till det konto som anges av IBM. Förskottsbetalda Tjänster måste nyttjas inom angiven period. IBM erbjuder inga tillgodohavanden för eller återbetalningar av förskottsbetalda avgifter, engångsavgifter eller andra avgifter som redan förfallit till betalning eller har betalats. IBM kan ändra avgifter med trettio dagars varsel eller enligt vad som anges i ett Transaktionsdokument.
- b. Kunden godkänner att: i) betala källskatt direkt till tillämplig myndighet enligt lag; ii) tillhandahålla ett skattebevis för denna betalning till IBM; iii) endast betala IBM nettobeloppet efter skatt; och iv) till fullo samarbeta med IBM för att söka ett undantag eller en minskning av sådana skatter och så skyndsamt som möjligt fylla i och sända in alla relevanta dokument.

### 6. Ansvar och skadeslöshet

- a. IBMs ansvar för alla anspråk avseende detta Avtal är begränsat till faktiska och direkta skador och ska sammanlagt under Avtalet inte överskrida det av Kunden betalade beloppet (vid periodiska avgifter gäller upp till 12 månader) för den tjänst som är föremål för anspråket, oavsett anledning. IBM har inget ansvar för ekonomiska följdskador eller andra indirekta skador, uteblivna vinster, affärer, intäkter, goodwill eller förväntade besparingar. Dessa begränsningar gäller kollektivt för IBM, dess koncernbolag och underleverantörer.
- b. Följande belopp omfattas inte av ovanstående beloppsbegränsning: i) tredjepartsbetalning som beskrivs i stycket nedan och ii) skador som inte kan begränsas enligt gällande lag.
- c. Om en tredje part framför krav mot Kunden med åberopande av att en IBM-tjänst som förvärvats enligt detta Avtal gör intrång i patent eller upphovsrätt, kommer IBM att försvara Kunden mot detta anspråk och betala de belopp som slutligen utdöms i domstol gentemot Kunden eller som ingår i en uppgörelse som godkänts av IBM, förutsatt att Kunden omedelbart (i) meddelar IBM skriftligen om anspråket, (ii) tillhandahåller den information som efterfrågas av IBM, samt (iii) låter IBM styra och inom rimliga gränser samarbeta i försvaret och uppgörelsen, inklusive medlingsförsök.
- d. IBM har inget ansvar för anspråk som baseras på Icke-IBM-produkter och Icke-IBM-tjänster, sådant som inte tillhandahålls av IBM, eller eventuella överträdelse av lag eller tredjepartsrättigheter som orsakas av Kundens Innehåll, material, design eller specifikationer.

### 7. Upphörande

- a. IBM kan upphäva, återkalla eller begränsa Kundens användning av en Molntjänst, om IBM anser att det föreligger ett väsentligt avtalsbrott rörande Kundens förpliktelser, en säkerhetsöverträdelse, eller brott mot lagen. Om orsaken till ovanstående upphävning, återkallelse eller begränsning skäligen kan åtgärdas, kommer IBM att meddela Kunden om de

åtgärder Kunden måste vidta för att återupprätta Molntjänsten. Om Kunden underlåter att vidta sådana åtgärder inom skälig tid kan IBM säga upp Molntjänsten. Underlåtenhet att betala är ett väsentligt avtalsbrott.

- b. Vardera parten kan säga upp detta CSA: i) oavsett skäl med minst en månads varsel till den andra parten efter det att parten uppfyllt sina skyldigheter enligt Avtalet eller ii) omedelbart om den andra parten har väsentligt brutit mot detta Avtal, förutsatt att den som inte uppfyller villkoren underrättas och ges skälig tid att uppfylla villkoren. Villkor som till sin natur äger giltighet efter Avtalets upphörande förblir giltiga tills de uppfyllts och gäller även part till vilka Avtalet kan ha överlåtit. Transaktionsdokument upphör inte med detta CSAs upphörande och villkor i detta CSA och i Tilläggsvillkoren fortsätter gälla till den del de avser sådana Transaktionsdokument tills de har uppfyllts eller tills de upphör på annat sätt i enlighet med vad som följer av villkoren.
- c. Kunden kan säga upp en Molntjänst med en månads varsel: (i) efter skriftlig rekommendation av en tillsynsmyndighet eller annat myndighetsorgan efter en ändring i antingen tillämplig lag eller Molntjänsterna, (ii) om IBMs modifiering av datormiljön som används för att tillhandahålla Molntjänsten leder till att Kunden inte uppfyller tillämplig lag eller (iii) om IBM aviserar Kunden om en modifikation som medför en väsentlig negativ inverkan på Kundens användning av Molntjänsten, förutsatt att IBM har 90 dagar på sig att tillsammans med Kunden minimera sådan inverkan. I händelse av sådan uppsägning ska IBM återbetala en del av eventuellt förskottsbelagt belopp för den tillämpliga Molntjänsten för perioden efter uppsägningsdatumet. Om Avtalet sågs upp av någon annan anledning ska Kunden betala till IBM, på upphörandedagen, det totala belopp som förfallit enligt Avtalet. Vid uppsägning kan IBM hjälpa Kunden att överföra Kundens Innehåll till en alternativ teknik till en ytterligare avgift och under separat överenskomna villkor.

## 8. Gällande lagar och geografisk omfattning

- a. Vardera parten är ansvarig för att följa: i) lagar och regelverk som gäller dess verksamhet och Innehåll; och ii) lagar och regelverk för import, export och ekonomiska sanktioner, inklusive förordningar om handel med försvarsutrustning, inklusive internationella regelverk om vapenhandel och tillämpliga amerikanska regler som förbjuder eller begränsar export, vidareexport, eller överlåtelse av produkter, teknik, tjänster och data, direkt eller indirekt, till eller för vissa länder eller slutanvändare. Kunden är ansvarig för sin användning av Icke-IBM-produkter och Icke-IBM-tjänster.
- b. Parterna är ense om att lagen i det land där Kunden har sin verksamhet ska tillämpas på Avtalet, utan beaktande av regler om lagkonflikter. Vardera partens rättigheter och skyldigheter gäller endast i det land där Kunden har sin verksamhet. Om Kunden eller en användare exporterar eller importerar Innehåll eller använder en del av Molntjänsten utanför det Kundens verksamhetsland, kommer IBM inte att fungera som exportör eller importör. I den händelse något villkor är ogiltigt eller inte kan verkställas, förblir övriga villkor fullt giltiga. Ingenting i Avtalet påverkar rättigheter som tillkommer konsument enligt tvingande lag. Förenta Nationernas konvention angående Avtal om internationella köp av varor (United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods) är inte tillämplig på transaktioner enligt Avtalet.

## 9. Allmänt

- a. IBM är en oberoende leverantör, inte Kundens agent, konsortie- eller bolagspartner eller förvaltare och åtar sig inte att utföra några av Kundens juridiska skyldigheter eller att ta något ansvar för Kundens verksamhet. Vardera parten ansvarar för tilldelningen av sin personal och sina underleverantörer, samt för deras ledning, styrning och ersättning.
- b. IBM upprätthåller en robust uppsättning uppförande- och relaterade riktlinjer som omfattar intressekonflikter, missbruk av marknadsställning, mutor och korruption samt bedrägerier. IBM och dess personal följer sådana policyer och kräver att underleverantörer har liknande policyer.
- c. IBM, dess koncernbolag och underleverantörer kan – överallt där de bedriver verksamhet – lagra och på annat sätt behandla affärskontaktinformation för Kunden, dess medarbetare och auktoriserade användare, t.ex. namn, arbetstelefon, adress, e-postadress och användar-ID:n, för användning i affärskontakter med dem. Där de berörda individerna måste meddelas om eller samtycka till sådan behandling, så kommer Kunden att meddela dem och erhålla sådant samtycke.
- d. Kontodata är information, utöver Innehåll och affärskontaktinformation, som Kunden tillhandahåller till IBM för att möjliggöra Kundens användning av en Molntjänst, eller som IBM samlar in med hjälp av spårningsteknik, till exempel cookies och pixeltagg, om Kundens användning av en Molntjänst. IBM, dess koncernbolag och underleverantörer kan komma att använda lagra och använda Kontodata, till exempel för att möjliggöra produktfunktioner, administrera användning, anpassa gränssnitt och på annat sätt stödja eller förbättra användningen av Molntjänsten. IBM:s Online Privacy Statement på <https://www.ibm.com/privacy/se/sv/> ger ytterligare information.
- e. IBM Business Partners som använder eller gör IBM:s Molntjänster tillgängliga är fristående från IBM och bestämmer själva ensidigt sina priser och villkor. IBM är inte ansvarigt för deras handlingar, underlåtenheter, uttalanden eller erbjudanden.
- f. Ingenting av parten får överlåta Avtalet, vare sig helt eller delvis, utan den andra partens i förväg givna skriftliga godkännande. Överlåtelse av IBMs rättigheter att ta emot betalningar eller överlåtelse från IBM i anslutning till försäljning av sådan del av IBMs verksamhet som innefattar en tjänst, är inte begränsad.
- g. Detta CSA gäller IBM och Kunden och deras respektive Företag som använder sig av CSA. Parterna ska samordna aktiviteterna för sina respektive Företag under Avtalet. Företagen inkluderar (i) de företag inom samma land som Kunden eller IBM kontrollerar (genom mer än 50 % ägande av aktierösterna) och (ii) alla andra företag som kontrollerar, kontrolleras av eller är under gemensam kontroll med Kunden eller IBM och har undertecknat ett avtal om deltagande.
- h. Alla meddelanden avseende Avtalet måste vara skriftliga och skickas till företagsadressen angiven i Avtalet, såvida inte en part skriftligen har angett en annan adress. Parterna godkänner att likställa elektronisk kommunikation och faxöverföring med

undertecknat skriftligt dokument. All återgivning av detta Avtal som är utförd på tillförlitligt sätt anses vara ett original. Detta Avtal ersätter alla former av förhandling, diskussioner eller utfästelser mellan parterna.

- i. Ingen rättighet eller orsak till åtgärd för någon tredje part har sin utgångspunkt i Avtalet eller någon transaktion i anslutning till det. Ingen av parterna har rätt att vidta rättsliga åtgärder enligt Avtalet senare än två år efter det att grund för talan uppstod. Ingen av parterna är ansvarig för underlåtenhet att uppfylla sina skyldigheter, undantaget skyldigheter att erlägga betalning, på grund av orsaker utanför partens kontroll. Vardera parten ska ge den andra parten rimlig möjlighet att uppfylla sina åtaganden innan parten gör gällande att så inte har skett. Om godkännande, tillstånd, samtycke, access, samarbete eller liknande handling krävs av endera parten ska detta inte oskäligt försenas eller innehållas.
- j. IBM kan komma att använda personal och resurser på olika platser i världen samt tredjepartsleverantörer för att kunna leverera Molntjänsterna. IBM kan komma att överföra Innehåll, inklusive personligt identifierbar information, över landsgränser. En lista över länder där Innehåll kan komma att bearbetas för en Molntjänst finns på <http://www.ibm.com/cloud/datacenters> är tillgänglig enligt vad som beskrivs i Tilläggsvillkor eller Transaktionsdokument. IBM ansvarar för förpliktelseerna under Avtalet även om IBM använder en underleverantör om inte annat anges i ett Transaktionsdokument. IBM kräver att underleverantörer med åtkomst till Innehåll upprätthåller tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder som gör det möjligt för IBM att uppfylla sina åtaganden för en Molntjänst. En aktuell lista över underleverantörer och deras roller finns tillgänglig på begäran.
- k. IBM kan erbjuda ytterligare anpassning, konfiguration eller andra tjänster för att stödja Molntjänsterna, i enlighet med informationen i ett Transaktionsdokument.
- l. Om Kunden inkluderar, eller bemyndigar andra att inkludera, personuppgifter i Innehållet, intygar Kunden att ( i ) Kunden själv är personuppgiftsansvarig eller ( ii ) innan detta Avtal ingåtts eller annan personuppgiftsansvarig tillåtit att ta del av Molntjänsterna, Kunden instruerats av eller erhållit tillstånd från relevant personuppgiftsansvarig att ingå detta Avtal. Kunden utser IBM till personuppgiftsbiträde för att bearbeta sådana personuppgifter. Kunden åtar sig att inte använda IBM-produkten i samband med personuppgifter i den omfattning sådan användning skulle strida mot tillämpliga regler om skydd för personuppgifter.

IBM kommer i skälig omfattning att samarbeta med Kunden i uppfyllandet av eventuella juridiska krav, inklusive att tillhandahålla Kunden åtkomst till personuppgifter. Kunden samtycker till att IBM kan komma att överföra Kundens personuppgifter över en landsgräns, inklusive utanför EEA. Om Molntjänsten ingår i IBMs Privacy Shield-certifiering som anges på [http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy\\_shield.html](http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html) och Kunden väljer att låta Molntjänsten köras på en värddator i ett datacenter i USA, kan Kunden förlita sig på sådan certifiering för överföringen av personuppgifter utanför EEA. Alternativt kan parterna eller deras relevanta koncernbolag ingå separata standardmässiga omodifierade EU Model Clause-avtal i sina respektive roller i enlighet med EG-beslut 2010/87/EU (med eventuella ändringar eller ersättningar) med valfria klausuler borttagna. Om IBM gör en ändring i det sätt IBM behandlar eller säkrar personuppgifter som en del i Molntjänsterna och sådan ändring leder till att Kunden inte uppfyller tillämpliga lagar för skydd av personuppgifter, kan Kunden säga upp den påverkade Molntjänsten genom att meddela IBM skriftligen inom 30 dagar efter att IBM meddelat Kunden om ändringen.

---

Godkännes:

Godkännes:

---

Kundens företagsnamn:

IBM-företag:

**IBM Svenska AB**

**Organisationsnr: xxxxxxxx**

**Organisationsnummer: 556026-6883**

---

Av \_\_\_\_\_

Av \_\_\_\_\_

Behörig underskrift

Behörig underskrift

---

Befattning:

Befattning:

---

Namnförtydligande:

Namnförtydligande:

---

Datum:

Datum:

---

Kundnummer:

Avtalsnummer:

---

Företagsnummer:

---

Kundens adress:

IBMs adress:

