

## ALLMÄNNA VILLKOR

### IT-FÖRVALTNING

Dessa Allmänna Villkor äger tillämpning vid Mild Media AB:s tillhandahållande av IT-Förvaltning till Kunden.

#### Definitioner

Om inte sammanhanget eller omständigheterna uppenbarligen föranleder annat ska följande ord och begrepp anses ha den innebörd som anges nedan.

”Kundens System”	avser de datorsystem, programvaror och hårdvara som kunden äger.
”SLA”	avser de garanterade servicenivåer för Förvaltningstjänsten som specificeras i Bilaga 3, SLA (även kallat ”Service Level Agreement”).
”Startdag”	avser den första dag då Mild Media ska tillhandahålla Förvaltningstjänsten till Kunden, i enlighet med Förvaltningsavtalet.
”Förvaltningsobjektet”	avser det av Mild Media utvecklade IT-system som Kunden har nyttjanderätt till, och som omfattas av detta Förvaltningsavtal. Det kan även avse ett IT-system som ej är utvecklat av Mild Media.
”Förvaltningstjänsten”	avser den förvaltning som Mild Media ska tillhandahålla på Förvaltningsobjektet, specificerad till sitt innehåll och omfattning i Bilaga 2, jämte senare skriftligen överenskomna förändringar därav.

#### 1. Förvaltningstjänsten

- 1.1 Mild Media ska från avtalad Startdag tillhandahålla Förvaltning enligt bestämmelserna i Förvaltningsavtalet.
- 1.2 Förvaltningstjänstens omfattning framgår av Bilaga 2, Specifikation.
- 1.3 Kunden är medveten om att Förvaltningstjänsten kan tillhandahållas via fjärrstyrning. Mild Media får härigenom tillgång till Kundens System, syftet med detta är att möjliggöra för Mild Medias Förvaltningspersonal att vid behov få åtkomst till samt genomföra nödvändiga åtgärder i Förvaltningsobjektet.

## 2. **Utförande av Förvaltningstjänst**

- 2.1 Mild Media ska utföra Förvaltningstjänsten med omsorg och på ett fackmannamässigt sätt samt med för ändamålet lämplig och kvalificerad personal. Om inget annat angivits i Förvaltningsavtalet ska Förvaltningstjänsten utföras enligt de metoder och standarder som är normalt förekommande inom branschen.
- 2.2 Kunden ska i erforderlig omfattning lämna Mild Media tillgång till Kundens System inkluderat programvara och datorer. Kunden ska också lämna tillgång till övrig utrustning hos Kunden i den omfattning som behövs för Förvaltningstjänstens utförande. Kunden ska vidare lämna Mild Media korrekt information och underlag samt meddela beslut avseende Kundens verksamhet i den omfattning som är nödvändig för att Mild Media ska kunna genomföra sitt åtagande enligt Förvaltningsavtalet.
- 2.3 Kunden ska ansvara för fel och brister i Kundens System, egen utrustning samt programvara.

## 3. **Underkonsult**

- 3.1 Mild Media äger rätt att använda underkonsult för utförande av Förvaltningstjänsten. Ett godkännande av underkonsult enligt denna punkt ger underkonsult rätt att behandla personuppgifter för Kundens räkning.
- 3.2 Mild Media ansvarar för underkonsults arbete såsom sitt eget.

## 4. **Värvningsförbud**

- 4.1 Kunden förbinder sig att under Förvaltningsavtalstiden och under en tid om 24 (24) månader därefter inte aktivt värva någon person som är anställd av Mild Media och som kommit i kontakt med Kunden i samband med Förvaltningstjänsten.

## 5. **SLA**

- 5.1 Parterna har överenskommit om garanterade servicenivåer för Förvaltningstjänsten i enlighet med SLA, Bilaga 3. Om sådant SLA inte överenskommit ska support lämnas med den skyndsamhet omständigheterna kräver.

## 6. **Ansvar för brister i Förvaltningstjänsten**

- 6.1 Om Mild Media brister i utförandet av Förvaltningstjänsten ska Mild Media, efter reklamation från Kunden där brister anges, utan oskäligt dröjsmål och på egen bekostnad, åtgärda de brister som föreligger i Förvaltningstjänsten.
- 6.2 Med brister i Förvaltningstjänsten avses att Förvaltningstjänsten inte uppfyller specifikationen i Bilaga 2 eller avviker från vad som i övrigt följer av Förvaltningsavtalet.
- 6.3 Om Mild Media brister på ett väsentligt sätt i sin Förvaltningstjänst, och har Mild Media inte vidtagit rättelse efter skriftlig anmodan från Kunden med angivande av slutlig skälig frist, har Kunden rätt att säga upp Förvaltningsavtalet med omedelbar verkan och få ersättning motsvarande återstående tid av avtalet.
- 6.4 Har parterna träffat avtal om servicenivåer, SLA, Bilaga 3, har kunden rätt till prisavdrag enligt vad som anges i SLA, Bilaga 3. Därutöver har Kunden inte rätt till skadestånd eller annan ersättning på grund av bristande uppfyllelse av avtalade servicenivåer, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger.
- 6.5 Mild Medias ansvar för Förvaltningstjänsten är, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger, uttömmande reglerat av denna punkt 6.
- 6.6 Mild Media ansvarar enbart för brister som Kunden reklamerar inom sextio (60) dagar efter det att Kunden har märkt, alternativt borde ha märkt, bristen.

## 7. **Startdag**

- 7.1 Mild Media ska tillhandahålla Förvaltningstjänsten från avtalad Startdag. Om sådan inte avtalats ska Förvaltningstjänsten tillhandahållas från dag då Förvaltningsobjektet tagits i bruk eller godkänts av Kunden.

## 8. **Personuppgifter**

- 8.1 För det fall Mild Media vid utförandet av Förvaltningstjänsten kommer att behandla personuppgifter för Kundens räkning, ska Parterna ingå ett personuppgiftsbiträdesavtal i enlighet med Bilaga 3 till detta Förvaltningsavtal, om inte ett fullgott sådant redan har tecknats mellan parterna.

## 9. **Ersättning och betalningsvillkor**

- 9.1 Kunden ska erlägga ersättning för Förvaltningstjänsten enligt Förvaltningsavtalet.
- 9.2 Samtliga belopp i Förvaltningsavtalet är angivna exklusive mervärdesskatt, om inte annat uttryckligen anges
- 9.3 Mild Media fakturerar i förskott för den överenskomna avtalsperioden såvida inte löpande räkning tillämpas då fakturering istället sker löpande och månadsvis. Betalning av faktura ska ske senast inom trettio (30) dagar från fakturans utställandedatum. Vid försenad betalning har Mild Media rätt till dröjsmålsränta för år med den vid var tid gällande referensräntan med ett tillägg av åtta (8) procentenheter.
- 9.4 Om Kund inte erlagt betalning inom avtalad tid har Mild Media rätt att avbryta arbetet på 15:e dagen efter att Mild Media skriftligen (per email till angiven kontaktperson) anmodat Kunden att erlägga utestående belopp med hänvisning till denna punkt. Arbetet ska återupptas dagen efter att utestående betalning har kommit Mild Media tillhanda.

## 10. **Avtalstid**

Förvaltningsavtalet träder i kraft när det undertecknats av behöriga företrädare för Parterna och gäller tills vidare. Part äger rätt att säga upp Förvaltningsavtalet till upphörande, genom skriftlig uppsägning utan uppsägningstid. Uppsägning ska ske innan den nya avtalsperioden påbörjats för att vara giltig.

## 11. **Ansvarsbegränsning**

- 11.1 Mild Media ansvarar för skada som Mild Media genom sin försummelse orsakat Kunden, med de begränsningar som anges nedan.
- 11.2 Mild Medias skadeståndsansvar ska såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger, vara begränsat till 25 % av ersättningen som erlagts av Kunden till Mild Media under den senaste 12-månadersperioden för Förvaltningstjänsten.
- 11.3 Mild Media ansvarar inte, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger, i något fall för utebliven vinst eller annan indirekt skada eller förlust, inklusive Kundens eventuella ersättningsskyldighet gentemot tredje man eller förlust av information.

11.4 Kunden ska framställa ersättningsanspråk, för att inte förlora sin rätt till talan, senast nittio (90) dagar efter det att Kunden märkt grunden för kravet, dock senast nio (9) månader från det att Förvaltningsavtalet upphört att gälla.

11.5 Mild Media ansvarar inte för förlust eller förvanskning av data utom vad avser sådan förlust och förvanskning av data som orsakats av Mild Medias försumlighet att utföra säkerhetskopiering om sådan tjänst ingår enligt Specifikation.

## 12. **Tillgång till data**

12.1 Parterna bibehåller sina rättigheter till egen data under Förvaltningsavtalets löptid. Mild Media tillåts endast förfoga över Kundens data under Förvaltningsavtalstiden för utförandet av Förvaltningstjänsten.

12.2 Vid Förvaltningsavtalets upphörande ska Mild Media, utöver de åtgärder som framgår av punkt 16 (Avveckling av samarbetet) nedan, på Kundens begäran radera all denne tillhörig data.

## 13. **Risken för utrustning, programvara m.m.**

13.1 Kunden ska bära risken för Kundens System och data samt är skyldig att inneha erforderlig försäkring.

## 14. **Immateriella rättigheter**

14.1 Då Mild Media utvecklat Förvaltningsobjektet har Kunden erhållit en icke-exklusiv och evig nyttjanderätt till Förvaltningsobjektet enligt separat tecknat avtal.

14.2 Kunden erhåller motsvarande nyttjanderätt som anges ovan under 14.1 avseende vad som inom ramen för Förvaltningstjänsten uppkommer vid tillhandahållandet i samband med uppgraderingar, förbättringar m.m. av Förvaltningsobjektet.

14.3 Kunden ansvarar för att erforderliga licensavtal finns för Kundens programvara. I Kundens ansvar ligger också att Kunden ska tillförsäkra att licensavtalet för Kundens programvara tillåter att Mild Media får utföra Förvaltningstjänsten i enlighet med Förvaltningsavtalet.

15. **Sekretess**

- 15.1 Parterna förbinder sig att under avtalstiden och under ett (1) år därefter inte till utomstående lämna information avseende Förvaltningsavtalets innehåll och annan information som Parterna fått ta del av med anledning av Förvaltningsavtalet, oavsett om informationen lämnats skriftligen eller muntligen och oberoende av format ("Konfidentiell information"). Parterna förbinder sig att använda Konfidentiell information enbart i syfte att fullgöra sina åtaganden under Förvaltningsavtalet och inte för något annat ändamål. Mottagande Part förbinder sig vidare att vidta erforderliga åtgärder för att förhindra att anställd, underkonsult eller annan mellanman använder eller avslöjar Konfidentiell information för utomstående samt att använda samma nivå av akksamhet (men inte lägre nivå än skäligen akksamhet) för att undvika utlämnande eller nyttjande av Konfidentiell information som Parten använder avseende sin egen konfidentiella eller upphovsrättsskyddade information.
- 15.2 Ovanstående gäller inte för sådan information som
- a) vid tidpunkten för utlämnandet är eller senare blir tillgänglig för allmänheten på annat sätt än genom överträdelse mot Förvaltningsavtalet; eller
  - b) redan var tillgänglig för mottagande Part eller som denne på egen hand har utvecklat innan ingåendet av Förvaltningsavtalet och som inte, direkt eller indirekt, har erhållits genom överträdelse mot Förvaltningsavtalet.
- 15.3 Denna sekretessförbindelse förhindrar inte Part från att lämna sådan information som Part har skyldighet att lämna ut enligt lag, dom eller myndighetsbeslut eller avtal med börs eller annan marknadsplats. Om Part skulle ha eller åläggas skyldighet att lämna sådan information, åtar sig Parterna att omedelbart underrätta den andra Parten för att ge denne möjlighet att vidta skyddsåtgärder. Parterna ska göra sitt bästa för att tillse att information som lämnas i enlighet med denna punkt, så långt möjligt, behandlas konfidentiellt av mottagaren av informationen.
- 15.4 Regleringen i denna punkt ska äga giltighet tre (3) år efter Förvaltningsavtalets upphörande.
- 15.5 Oavsett vad som anges ovan äger Mild Media rätt att ange Kunden som referens i kommunikation med andra befintliga eller potentiella Kunder, inklusive publikation av uppgifter på internet, t ex Mild Medias webbplats, om inte parterna skriftligen avtalar om annat.

16. **Avveckling av samarbetet**

- 16.1 Mild Media ska vid Förvaltningsavtalets upphörande omedelbart återlämna eventuell data eller registerinformation till Kunden eller till den Kunden anvisar.
- 16.2 Mild Media ska även i skäligen omfattning bistå vid överföring av Förvaltningsobjektet från Mild Media till annat av Kunden anvisat företag för att tillse att en sådan överföring kan ske med så liten störning som möjligt för Kunden.
- 16.3 Vid Förvaltningsavtalets upphörande ska båda Parter returnera allt material, information och annat som tillhör den andra Parten med undantag för material som behövs för utövande av de rättigheter som överlever Förvaltningsavtalets upphörande i enlighet med Förvaltningsavtalet. På skriftlig begäran från en Part ska den andra Parten permanent och oåterkalleligt destruera all data som rör Förvaltningsavtalet och Förvaltningstjänsten.

17. **Försäkring**

- 17.1 Det åligger Mild Media att på egen bekostnad teckna och vidmakthålla sedvanlig ansvarsförsäkring för IT-förvaltningsverksamhet med betryggande ansvarsbelopp med hänsyn till Förvaltningstjänstens art och omfattning. På begäran ska Mild Media uppvisa kopia av gällande försäkringsbevis.

18. **Force Majeure**

- 18.1 Part är befriad från påföljd för underlåtenhet att fullgöra sina förpliktelser enligt Förvaltningsavtalet, om underlåtenheten beror på omständighet som ligger utanför Parts kontroll och som Parten inte kunde eller skäligen borde ha förutsett vid tidpunkten för Förvaltningsavtalets ingående, t.ex. krig, inbördeskrig, eldsvåda, översvämning, avbrott i allmänna kommunikationer, avbrott i den allmänna energiförsörjningen eller därmed jämförbar omständighet.
- 18.2 Om Part önskar åberopa en omständighet i föregående stycke, ska Parten omedelbart underrätta den andra Parten när det finns risk att förpliktelsen inte kan infrias eller blir fördröjd. Underlåtenhet att lämna sådant meddelande i tid medför skyldighet att ersätta den skada som hade kunnat undvikas om rätttidigt meddelande lämnats.

- 18.3 När en Part ställer in sina förpliktelser med stöd av första stycket, ska tiden för fullgörelse förlängas med den tid som omständigheten föranleder. Vardera Part har rätt att säga upp Förvaltningsavtalet med tre (3) månaders varsel om Förvaltningsavtalets fullgörande försenas under mer än tre (3) månader.
19. **Överlåtelse av Förvaltningsavtal**
- 19.1 Mild Media äger enbart rätten att överlåta sina rättigheter och skyldigheter till annat bolag vid ett förvärv av Mild Media samt till bolag inom samma koncern som Mild Media.
- 19.2 Mild Media äger alltid rätt att överlåta rätten att ta emot betalning enligt Förvaltningsavtalet.
20. **Ändringar och tillägg**
- 20.1 Ändringar av och tillägg till Förvaltningsavtalet är bindande endast om de är skriftliga.
21. **Fullständig reglering**
- 21.1 Detta Förvaltningsavtal utgör Parternas fullständiga reglering avseende Förvaltningsavtalets innehåll och ersätter alla eventuella tidigare skriftliga eller muntliga garantier, åtaganden, utfästelser och överenskommelser mellan Parterna avseende Förvaltningstjänster.
22. **Förvaltningsavtalets upphörande**
- 22.1 Vardera Parten har rätt att häva Förvaltningsavtalet med omedelbar verkan om den andra Parten
- a) väsentligt bryter mot sina åtaganden enligt Förvaltningsavtalet och inte inom trettio (30) dagar efter skriftlig anmodan härom har vidtagit rättelse, eller
  - b) ställer in sina betalningar, påbörjar förhandlingar om uppgörelse med sina borgenärer, blir föremål för ansökan om konkurs, ger in ansökan om företagsrekonstruktion eller ackord eller dylikt, träder i likvidation eller en förvaltare utses beträffande all eller delar av Partens tillgångar.
- 22.2 Uppsägning ska ske skriftligen för att vara gällande.



23. **Tillämplig lag och tvister**

23.1 Svensk lag ska tillämpas på Förvaltningsavtalet.

23.2 Tvist i anledning av Förvaltningsavtalet ska slutligt avgöras genom skiljedomsförfarande administrerat av Västsvenska Handelskammarens Skiljeförfarande- och Medlingsinstitut.. Regler för Förenklat Skiljeförfarande ska tillämpas om inte Handelskammaren med beaktande av målets svårighetsgrad, tvisteföremålets värde och övriga omständigheter bestämmer att Skiljedomsregler ska tillämpas. I sistnämnda fall ska Handelskammaren också bestämma om skiljenämnden ska bestå av en eller tre skiljemän.

23.3 Skiljeförfarandets säte ska vara Göteborg.

23.4 Språket för förfarandet ska vara svenska.

23.5 Skiljeförfarande som påkallats med hänvisning till denna skiljeklausul omfattas av sekretess. Sekretessen omfattar all information som framkommer under förfarandet liksom beslut eller skiljedom som meddelas i anledning av förfarandet. Information som omfattas av sekretess får inte i någon form vidarebefordras till tredje person utan den andra Partens samtycke.

---