Abonnemangsavtal för Mjukvara och Tjänster

Inledning

Detta Abonnemangsavtal ("**Avtalet**") för Mjukvara och Tjänster från och mellan [Hilti Svenska Aktiebolag, reg.nr 556064-7348, postbox 123, 232 22 Arlöv, Sverige] ("**Tjänsteleverantören**") och dig ("**Kunden**") träder antingen i kraft (i) när Kunden godkänner Beställningsformuläret elektroniskt eller (ii) när Beställningsformuläret undertecknas skriftligt av båda Parter eller ingås elektroniskt av Parterna via DocuSign (var och ett kallat "**Ikraftträdandedatum**"), där villkoren i detta Avtal, inklusive Bilaga 1 (Tjänstenivåavtal) och Bilaga 2 (Databehandlingsavtal) införlivas genom hänvisning. Tjänsteleverantören och Kunden kan tillsammans även kallas "**Parter**" eller enskilt för "**Part**". Tjänsteleverantörens avsikt är att bevilja Kunden rätten att använda Mjukvaran genom en abonnemangstjänst och Kundens avsikt är att abonnera på en sådan tjänst. Utöver Mjukvaran och relaterade tjänster som krävs för att tillhandahålla Mjukvaran kan Parterna avtala om att specifika "**Facktjänster**" ska utföras av Tjänsteleverantören enligt villkoren i detta Avtal.

Parterna avtalar därmed, i enlighet med inledningen, om följande:

1. Kundens användning av Tjänsten.

1.1 Tjänsteleverantörens skyldigheter. Tjänsteleverantören gör den Mjukvara och de Tjänster som krävs för att använda Mjukvaran (Mjukvaran och tjänsterna kan nedan tillsammans och individuellt även kallas "**Tjänst**" eller "**Tjänster**") tillgängliga för Kunden enligt beskrivningen i Tjänstebeskrivningen samt i de Tjänstespecifika villkoren (nedan tillsammans kallade "**Tjänstebeskrivningen**") till vilka Beställningsformuläret hänvisar och i enlighet med villkoren i detta Avtal. Tjänsteleverantören kan ändra Tjänsterna från tid till annan förutsatt att sådana ändringar inte väsentligt försämrar den övergripande Tjänsten. Tjänsteleverantören strävar efter att ge Kunden tillgång till Mjukvaran inom två (2) arbetsdagar efter Ikraftträdandedatumet, såvida inte annat anges i Tjänstebeskrivningen. Mjukvaran kan bestå av en webbapplikation som tillhandahålls Kunden i form av en SaaS-tjänst (software as a service) och en mobilapplikation som Kunden installera på sin mobila enhet. Tjänsternas avtalade omfattning och kvalitet anges endast i Tjänstebeskrivningen. Offentliga tillkännagivanden om Tjänsten från Tjänsteleverantören eller dess agenter är endast verksamma om de uttryckligen bekräftats skriftligen av Tjänsteleverantören. Oaktat avsnitt 7.1 räknas information och specifikationer i Tjänstebeskrivningen inte som utfästelser eller garantier med avseende på Tjänstens kvalitet eller som någon annan form av garanti, såvida inte Tjänsteleverantören skriftligen har bekräftat att så är fallet. Tjänsteleverantören kan uppdatera och förbättra Tjänsterna från tid till annan. Alla sådana Uppdateringar, vilket avser mjukvara som åtgärdar "**Defekter**" (enligt definitionen i avsnitt 7.4) i Tjänsterna och/eller kan innehålla mindre förbättringar av Tjänsterna, inkluderas i Avtalet. Utöver Uppdateringar kan Tjänsteleverantören tillhandahålla Uppgraderingar och/eller Tilläggstjänster till Tjänsterna, där "**Uppgraderingar**" avser nya egenskaper eller funktioner i Tjänsterna och "**Tilläggstjänster**" antingen avser (i) nya och/eller ytterligare funktionspaket i form av separata moduler till Tjänsterna eller (ii) integrationer eller kopplingar till andra mjukvaruapplikationer från Hilti eller tredjeparter. Uppgraderingar och Tilläggstjänster är endast föremål för Avtalet om de beställs separat och Kunden betalar för dem. Ytterligare villkor kan gälla.

1.2 Systemkrav. Kundens körning eller användning av Tjänsterna är föremål för vissa systemkrav enligt beskrivningen i Tjänstebeskrivningen, som kan ändras efter Tjänsteleverantörens gottfinnande. Specifikationen av systemkrav utgör inte en del i Tjänsteleverantörens skyldigheter enligt detta Avtal. Kunden ansvarar ensam för att uppfylla alla systemkrav för att köra eller använda Tjänsterna. Tjänsteleverantören ansvarar inte för problem, tillstånd, fördröjningar, fel eller andra förluster eller skador som uppkommer på grund av att Kunden inte följer systemkraven och/eller som avser Kundens nätverksanslutningar, telekommunikationslänkar eller internet.

1.3 Behöriga användare. Såvida inte annat definieras i Tjänstebeskrivningen avser Behörig användare anställda hos Kunden som Kunden har gett behörighet att använda Tjänsterna enligt villkoren i Avtalet ("**Behöriga användare**"). Kunden ska tilldela åtkomst till mjukvaran till sina Behöriga användare för att möjliggöra registrering, åtkomst och användning av Tjänsterna enligt villkoren i detta Avtal, i enlighet med avsnitt 3.3.

1.4 Kundens skyldigheter. Kunden måste säkerställa att (i) dess Behöriga användare har angett fullständig och korrekt information om företag och person i registreringsprocessen och, men inte begränsat till, inte har använt några pseudonymer, (ii) dess Behöriga användare använder Tjänsten i enlighet med villkoren i detta Avtal och (iii) dess Behöriga användare lägger rimliga ansträngningar på att förhindra obehörig åtkomst eller användning av Tjänsten av anställda som inte betraktas som Behöriga användare eller tredjeparter samt omedelbart meddela Tjänsteleverantören om all sådan obehörig åtkomst eller användning.

2. Abonnemangsavgift, betalning och skatter.

2.1 Abonnemangsavgift. Kunden betalar abonnemangsavgiften som avtalas i Beställningsformuläret till Tjänsteleverantören i utbyte mot att Tjänsteleverantören tillhandahåller Tjänsterna.

2.2 Betalningsvillkor. Betalningsvillkoren anges i Beställningsformuläret.

2.3 Skatter. Tjänsteleverantörens Abonnemangsavgift inkluderar vanligen inte skatter. Kunden ansvarar för att betala alla försäljnings-, användnings- och mervärdesskatter som förknippas med erhållandet av Tjänster enligt detta Avtal, men inte för skatter som baseras på Tjänsteleverantörens bruttointäkter, nettointäkter eller egendom. Om Tjänsteleverantören är skyldig att betala eller driva in skatter som Kunden ansvarar för enligt detta avsnitt faktureras lämpligt belopp till och betalas av Kunden, såvida inte Kunden tillhandahåller Tjänsteleverantören ett giltigt skatteundantagsintyg utfärdad av behörig skattemyndighet.

3. Äganderätt.

3.1 Hilti Corporation. Hilti Corporation, Feldkircherstrasse 100, FL-9494 Liechtenstein ("**Hilti Corporation**") behåller exklusiv och obegränsad äganderätt samt förbehåller sig alla Immateriella rättigheter till Tjänsterna. Med Immateriella rättigheter avses all egendomsrätt enligt sedvana, lag eller annat samt intellektuell egendom, inklusive upphovsrätt, varumärken, företagshemligheter, patent och andra egendomsrätter som utfärdas, iakttas eller kan verkställas enligt tillämpliga lagar världen över samt alla ideella rättigheter som förknippas med dem ("**Immateriella rättigheter**"). Hilti Corporation ger Tjänsteleverantören rätt att bevilja Kunden rätt att använda Tjänsterna enligt villkoren i detta Avtal.

3.2 Rättighetsförbehåll. Kunden beviljas inga andra rättigheter enligt detta Avtal än de som uttryckligen anges i häri. Kunden förbehåller sig alla rättigheter, äganderätter och intressen i och till sina data, annan mjukvara som inte härrör från Tjänsteleverantören samt andra immateriella rättigheter som Tjänsteleverantören från tid till annan kan ha tillgång till då Tjänsterna utförs.

3.3 Beviljande av rättigheter. Kunden beviljas under Avtalets Löptid rätten att köra och använda Tjänsterna enligt Avtalet i Beställningsformuläret, där följande alternativ erbjuds:

a) Namngiven användare. En icke-exklusiv, icke-överlåtbar rätt att ge namngivna Behöriga användare fjärråtkomst för Tjänsterna samt att använda Tjänsternas funktioner, upp till det antal Namngivna användare som definieras i Beställningsformuläret. Kunden har vid meddelande till Tjänsteleverantören rätt att ersätta en namngiven Behörig användare med en annan namngiven Behörig användare.

b) Samtidig användare. En icke-exklusiv, icke-överlåtbar rätt att tillåta fjärråtkomst till Tjänsterna och användning av Tjänsternas funktioner för det högsta tillåtna antalet samtidiga aktiva användarsessioner som definieras i Beställningsformuläret. Samtidiga aktiva användarsessioner avser åtkomst och/eller användning av Tjänsterna via (i) en radiofrekvensenhet, (ii) en dator, (iii) ett bildrör (CRT) och (iv) en datorterminal (VDT) som är inloggad på och ansluten till Tjänsterna.

c) Företagsanvändning. En icke-exklusiv, icke-överlåtbar rätt att ge alla Kundens Behöriga användare fjärråtkomst till Tjänsterna samt att använda Tjänsternas funktioner, upp till det högsta antal som definieras i Beställningsformuläret (i förekommande fall).

3.4 Dokumentation. Tjänsteleverantören tillhandahåller lämplig användarhandledning för tjänsten på Kundens begäran.

3.5 Begränsningar. Kunden får inte (i) licensiera, underlicensiera, sälja, sälja vidare, hyra ut, leasa, överföra, överlåta, distribuera, tidsmässigt dela, erbjuda som tjänst eller på annat vis göra Tjänsten tillgänglig för tredjeparter utöver Behöriga användare, (ii) modifiera, kopiera eller skapa härledda verk från Tjänsten, (iii) återge eller spegla något innehåll som utgör en del i Tjänsten förutom på Kundens eget intranät för egna interna företagssyften, (iv) bakåtkompilera eller dekompilera Tjänsten eller någon del därav såvida inte detta tillåts enligt gällande lag, (v) använda Tjänsten för att skapa en kommersiellt tillgänglig produkt eller tjänst, (vi) kopiera funktioner, egenskaper, gränssnitt eller grafik i Tjänsten eller någon del av den eller (vii) använda Tjänsten på något sätt som överskrider det användningsområde som tillåts enligt detta avtal.

3.6 Kunddata. Kunddata avser data eller information som tillhandahållits till eller laddats upp av Kunden eller dess Behöriga användare i samband med Tjänsterna. Kunddata får inte innehålla kränkande, obscent, hotfullt eller på annat vis olagligt eller otillbörligt material, inklusive material som bryter mot integritetsrättigheter eller som orsakar avbrott i tillhandahållandet av Tjänsterna eller data däri. Precis som mellan Tjänsteleverantören och Kunden äger Kunden sina Kunddata och (i den utsträckning som Kunddata innehåller personuppgifter) utgör personuppgiftsansvarig (enligt definitionen i tillämplig dataskyddslag) för sådana Kunddata. Tjänsteleverantören får inte använda Kunddata förutom i den utsträckning som (i) krävs för att hantera tjänsterelaterade eller andra tekniska problem, (ii) är nödvändig för att tillhandahålla sådana Kunddata till Behöriga användare, (iii) krävs för att utföra sina förpliktelser, (iv) är nödvändig för att utföra Tjänsterna, (v) begärs skriftligt av Kunden, (vi) på annat vis uttryckligen är tillåten enligt villkoren i detta Avtal (inklusive Bilagor) eller (vii) med Kundens uttryckliga samtycke. Parterna avtalar om att Tjänsteleverantören och/eller Tjänsteleverantörens partner kan använda Kunddata i anonymiserad form (dvs. i en form som inte kan kopplas till en enskild Anställd) för att utveckla, underhålla och förbättra tjänster och produkter för Tjänsteleverantörens företagsgrupp, för att skräddarsy produkter och tjänster efter Kundens behov samt för marknadsundersökningssyften under löptiden för detta Avtal och därefter. Tjänsteleverantören kan använda Kunddata, deras relaterade system eller nätverk och enheter i den utsträckning som är nödvändig för att utföra tjänsterna och/eller tillhandahålla underhåll och/eller fjärrsupport enligt vidare beskrivning i Bilaga 1.

3.7 Återkoppling från kund. Kunden ger härmed Hilti Corporation en royaltyfri, världsomspännande, överlåtbar, underlicensierbar, oåterkallelig och permanent licens att använda och införliva Kundens återkoppling, förslag, förbättringsförfrågningar, rekommendationer eller annan feedback som avser Tjänsterna ("**Återkoppling från kund**") i Tjänsterna. Hilti Corporation och/eller Tjänsteleverantören har ingen skyldighet att implementera Återkoppling från kunder i Tjänsterna.

4. Sekretess.

4.1 **Sekretess.** Konfidentiell information syftar på (a) Mjukvarans källkod, (b) Kunddata och (c) respektive Parts företagsinformation och tekniska information, inklusive, men inte begränsat till, information som avser planer, utformning, kostnader, priser och namn, ekonomi, marknadsföringsplaner, affärsmöjligheter, personal, forskning, utveckling eller kunskaper som rör mjukvaran. En Part får inte lämna ut eller använda den andra Partens Konfidentiella information i något syfte som inte omfattas av detta Avtal, förutom efter att ha fått den andra Partens skriftliga tillstånd på förhand eller så som krävs enligt lag och tillåts enligt avsnitt 4.2 nedan. Var och en av Parterna samtycker till att skydda den andra Partens Konfidentiella information på samma sätt som de skyddar sin egen Konfidentiella information av liknande typ (men under inga omständigheter med mindre än rimlig omsorg och rimlig teknik enligt branschstandard).

4.2 **Informationsföreläggande.** Om en Part enligt lag måste lämna ut den andra Partens Konfidentiella information ska denna omedelbart och på förhand informera den andra Parten om detta (i den utsträckning detta är tillåtet enligt lag) och tillhandahålla rimlig hjälp på den andra Partens bekostnad om den andra Parten vill förhindra eller bestrida utlämnandet.

4.3 **Rättsmedel.** Om en Part lämnar ut eller använder (eller hotar att lämna ut eller använda) den andra Partens Konfidentiella information i strid mot konfidentialitetsskyddet i detta avtal har den andra Parten rätt att, utöver eventuella andra rättsmedel som är tillgängliga, att använda sig av föreläggande för att stoppa sådana handlingar, varvid Parterna härmed tillstår att andra tillgängliga rättsmedel är otillräckliga.

4.4 **Undantag.** Konfidentiell information omfattar inte information som (i) är eller blir allmänt känd för allmänheten utan att skyldigheter gentemot den andra Parten bryts, (ii) en Part kände till innan den andra Parten lämnade ut den, utan att skyldigheter gentemot den andra Parten bryts, (iii) togs fram fristående av en Part utan att skyldigheter gentemot den andra Parten bryts eller (iv) erhålls från en tredjepart utan att skyldigheter gentemot den andra Parten bryts (förutsatt att Kunddata som innehåller personuppgifter ska hanteras enligt de standarder som krävs enligt detta Avtal (inklusive Bilagor), även om informationen kanske är allmänt känd, offentligt tillgänglig eller på annat viss tillgänglig för Tjänsteleverantören från andra källor).

5. Användningsbegränsningar.

5.1 Begränsningar för Tjänsternas användning och funktioner ("**Användningsbegränsningar**") fastslås i Tjänstebeskrivningen. Kunden måste följa dem till fullo och ta hänsyn till dem vid användning av Tjänsterna. Oaktat avsnitt 8.2 avsäger sig Kunden alla garantier, ersättningsanspråk och rättsmedel till följd av att Kundens användning av Tjänsterna inte följer Användningsbegränsningarna.

5.2 **Företagskunder.** Tjänsterna är endast avsedda och utformade att användas av företagskunder med fackkunskap i byggbranschen och underliggande branscher, energisystem eller byggnadsunderhåll och är inte avsedda att användas för andra affärsområden, av privata slutanvändare eller konsumenter ("**Användningsområde**"). Oaktat avsnitt 8.2 avsäger sig Kunden alla garantier, ersättningsanspråk och rättsmedel till följd av Kundens användning av Tjänsterna utanför Användningsområdet.

6. Gottgörelse från Kunden.

6.1 **Kundgottgörelse.** Kunden ska gottgöra, försvara och hålla skadeslös Tjänsteleverantören gentemot anspråk från tredjeparter och/eller viten som orsakats av (i) Kundens användning av Tjänsterna, i den utsträckning den bryter mot Användningsbegränsningarna enligt avsnitt 5.1 ovan, (ii) Kundens brott mot tillämplig dataskyddslag eller (iii) Kunddata samt annan information eller annat material som laddats upp eller använts tillsammans med Tjänsterna. Tjänsteleverantören ska på Kundens begäran samarbeta på rimligt sätt i försvaret mot ett sådant anspråk och Kunden ersätter Tjänsteleverantören för rimliga utlägg som uppkommer i samband med ett sådant samarbete. Kunden har – om så beslutas av Tjänsteleverantören – ensam behörighet att försvara sig mot eller ingå förlikning för anspråket, förutsatt att förlikningen inte involverar betalning från Tjänsteleverantörens sida eller ett medgivande om att Tjänsteleverantören har agerat felaktigt.

7. Begränsad garanti och rättsmedel i händelse av Defekter.

7.1 **Tjänsteleverantörens utfästelse.** Tjänsteleverantören intygar att Tjänsterna i allt väsentligt tillhandahålls enligt Tjänstebeskrivningen.

7.2 **Kundens utfästelse.** Kunden intygar att Tjänsterna kommer att användas i enlighet med villkoren i detta Avtal och att dess användning av Tjänsten inte står i strid med lagar eller bestämmelser.

7.3 **Begränsning av garantier.** Förutom vad som uttryckligen anges i avsnitt 7.1 ovan gör Tjänsteleverantören inga utfästelser och frånsäger sig uttryckligen alla andra utfästelser, garantier, villkor och framställningar, oavsett om de getts i muntlig eller skriftlig form, uttryckligen eller implicit eller uppkommer genom användning av Tjänsten, inklusive, men inte begränsat till, frånvaro av intrång, Tjänsternas säljbarhet, deras lämplighet för ett visst syfte, uppfyllande av Kundens krav eller tillfredsställande kvalitet. Tjänsteleverantören garanterar inte att Tjänsterna kommer att tillhandahållas utan avbrott och fria från Defekter i material eller utförande. Tjänsteleverantören garanterar inte att Tjänsterna inte orsakar förluster eller skador till följd av att data överförs över kommunikationsnätverk eller mellan anläggningar.

7.4 **Rättsmedel för garantier.** Kunden ska utan otillbörligt dröjsmål meddela Tjänsteleverantören om påstådda Defekter i Tjänsten skriftligt med en beskrivning av den påstådda Defekten. Begreppet Defekt syftar på en väsentlig avvikelse från garantin enligt avsnitt 7.1 ovan. Alla legitima Defekter åtgärdas av Tjänsteleverantören inom rimlig tid som anges av Tjänsteleverantören. Tjänsteleverantören kan efter eget gottfinnande besluta huruvida en viss Defekt ska åtgärdas genom reparation (t.ex. genom att kringgå problemet) eller en ersättande leverans. Tjänsteleverantören kan även åtgärda en Defekt genom fjärråtgärder och kan i detta syfte få fjärråtkomst till Kunddata, system och/eller enheter. Om Tjänsteleverantören inte kan åtgärda Defekten inom rimlig tid kan (i) Kunden begära en rimlig sänkning av Abonnemangsavgiften för Tjänsterna eller (ii) respektive Part – om Tjänsteleverantören två gånger inom rimlig tid har misslyckats med att åtgärda Defekten – säga upp Avtalet med omedelbar verkan. I ett sådant fall kan Kunden även göra anspråk på ersättning enligt avsnitt 8.

8. Ansvarsbegränsning.

8.1 **Ansvarsbegränsning.** Tjänsteleverantören har inget avtalsmässigt eller juridiskt ansvar för eventuella indirekta skador (oavsett orsak) eller för direkta skador som orsakats av försummelse. Tjänsteleverantören ansvarar för upp till de abonnemangsavgifter som Kunden betalat enligt detta Avtal under föregående sex (6) månader före skadan uppstod vid direkta skador som orsakats med avsikt eller genom grov försummelse.

8.2 **Undantag.** Ovanstående ansvarsbegränsning gäller inte i den utsträckning som annars krävs enligt tvingande lag (i synnerhet enligt *produktansvarslagen (1992:18)).* Sådana ansvarsbegränsningar gäller dessutom inte om och i den utsträckning som Tjänsteleverantören har antagit en specifik garanti.

8.3 **Fruktlösa utgifter.** Avsnitt 8.1 och 8.2 tillämpas på Tjänsteleverantörens ansvar för fruktlösa utgifter.

8.4 **Kundens skyldighet att undvika och minska skador.** Tjänsteleverantören skapar dagliga säkerhetskopior av hela systemet där Kunddata lagras för att möjliggöra återställning av dessa system i händelse av dataförlust. Tjänsteleverantören återställer dock inte Kunddata för enskilda Kunder till exempel vid oavsiktlig dataförlust som orsakats av Kunden. Kunden är därmed skyldig att vidta lämpliga åtgärder för att undvika och minska skador på grund av dataförlust.

9. Löptid och uppsägning.

9.1 **Löptid.** Detta Avtal träder i kraft på Ikraftträdandedatumet och ingås tillsvidare ("**Löptid**") såvida inte annat anges på Beställningsformuläret.

9.2 **Ordinarie uppsägning.** Vardera Part kan säga upp detta Avtal i sin helhet skriftligt utan att ange skäl med minst sextio (60) dagars uppsägningstid till slutet av en kalendermånad såvida inte annat anges i Beställningsformuläret.

9.3 **Uppsägning med omedelbar verkan.** Dessutom kan vardera Part säga upp detta Avtal av goda skäl enligt tillämpliga lagkrav.

9.4 **Konsekvenser av uppsägning av Avtalet.** Vid uppsägning från Tjänsteleverantörens sida ska Kunden omedelbart avsluta sin åtkomst till och annan användning av Tjänsten (med undantag för vad som anges i övrigt nedan). Uppsägningen fråntar inte Kunden skyldigheten att betala eventuella Abonnemangsavgifter som ackumulerats eller förfallit till betalning till Tjänsteleverantören före uppsägningens ikraftträdandedatum (förbehållet Kundens lagliga rätt att innehålla betalningar som bestridits i god tro).

9.5 **Retur av Kunddata.** Kunden kan exportera Kunddata under Avtalets Löptid och i sextio (60) dagar därefter ("**Exportperiod**") såvida inte annat anges i Tjänstebeskrivningen. Tjänsteleverantören kommer, med förbehåll för Tjänsteleverantörens rätt att använda Kunddata i anonymiserad form i enlighet med avsnitt 3.6, att radera Kunddata eller åtminstone blockera åtkomsten sådana data när Exportperioden har löpt ut.

10. **Bestämmelsernas fortlevnad.** Uppsägning av Avtalet påverkar inte parternas rättigheter, rättsmedel, skyldigheter eller förpliktelser som uppkommer genom Avtalet eller några rättigheter eller rättsmedel som uppkommer från eller i samband med sådan uppsägning, enligt beskrivningen i detta Avtal. Uppsägning påverkar inte heller giltigheten i bestämmelser i detta Avtal som, uttryckligen eller på grund av verksamhetens art, förblir i kraft efter att Avtalet sagts upp.

10.1 **Ändring av Avtalet.** Tjänsteleverantören förbehåller sig rätten att göra ändringar i Avtalet och/eller Abonnemangsavgiften ("**Ändring**"). Såvida inte annat anges i Tjänstebeskrivningen meddelar Tjänsteleverantören Kunden om Ändringen minst fyra (4) veckor på förhand ("**Ändringsmeddelande**"). Kunden har rätt att invända mot ändringen genom ett meddelande två (2) veckor innan ändringen ska träda i kraft ("**Ändringens ikraftträdandedatum**"). Om Kunden inte invänder inom vederbörlig tid anses Kunden ha godkänt Ändringen, som träder i kraft på Ändringens ikraftträdandedatum. Om en Kund invänder inom vederbörlig tid kan Tjänsteleverantören välja att antingen fortsätta Avtalet med Kunden enligt villkoren i detta Avtal utan Ändringen eller säga upp Avtalet med verkan på Ändringens ikraftträdandedatum. Tjänsteleverantören informerar Kunden specifikt om Tjänsteleverantörens uppsägningsrätt, hur långt på förhand Kunden måste lämna sina invändningar, Ändringens ikraftträdandedatum samt konsekvenserna av att inte invända mot Ändringsmeddelandet.

10.2 **Ändring av Abonnemangsavgift.** Abonnemangsavgiften som avtalas är fast för resterande kalenderår från ikraftträdandedatumet för detta Avtal. Därefter kan Tjänsteleverantören ensidigt höja Abonnemangsavgiften med högst tre (3 %) per år utan att behöva följa förfarandet för Ändring som anges i avsnitt 10.1 ovan och utan att Kunden har rätt att invända.

11. Villkor för Kostnadsfria tjänster.

11.1 **Kostnadsfria tjänster.** Tjänsteleverantören kan tillhandahålla vissa Tjänster kostnadsfritt enligt vad som anges i Tjänstebeskrivningen ("**Kostnadsfria tjänster**").

11.2 **Specifika villkor.** Följande specifika villkor gäller ytterligare specifikt för Kostnadsfria tjänster och har företräde om de står i strid med övriga bestämmelser i detta Avtal:

a) **Undantag från garanti.** Som undantag från avsnitt 7.1 ovan undantar Tjänsteleverantören härmed, med undantag för bedrägligt dolda Defekter, alla utfästelser, garantier, villkor och framställningar, oavsett om de getts i muntlig eller skriftlig form, uttryckligen eller implicit, eller som uppkommer genom användning av Tjänsten, inklusive, men inte begränsat till, frånvaro av intrång, Tjänsternas säljbarhet, deras lämplighet för ett visst syfte, uppfyllande av Kundens krav eller tillfredsställande kvalitet. Tjänsteleverantören garanterar inte att Tjänsterna kommer att vara tillgängliga eller att de kommer att tillhandahållas utan avbrott eller fria från defekter i material eller utförande. Tjänsteleverantören garanterar inte att Tjänsterna inte orsakar förluster eller skador till följd av att data överförs över kommunikationsnätverk eller mellan anläggningar.

b) **Ansvarsbegränsning.** Tjänsteleverantörens ansvar begränsas enligt beskrivningen i avsnitt 8.1 och 8.3, föremål för avsnitt 8.2.

c) **Tjänstenivåavtal.** Tjänstenivåavtalet i Bilaga 1 tillämpas inte på Kostnadsfria tjänster.

12. **Dataskydd.**

12.1 **Dataskydd.** Tjänsteleverantören och Kunden ingår härmed databehandlingsavtalet i Bilaga 2 (Databehandlingsavtalet) med avseende på bearbetning av Kunddata för syftet med detta Avtal.

13. **Tjänster från andra leverantörer än Hilti**

13.1 **Anskaffning av produkter och Tjänster från andra leverantörer än Hilti.** Tjänsteleverantören eller tredjeparter kan tillgängliggöra produkter eller tjänster från tredjepart, inklusive till exempel anslutnings-, tilläggs-, implementerings- eller andra konsulttjänster ("**Icke-Hilti-tjänster**") Kundens alla förvärv av sådana produkter eller tjänster och allt utbyte av data mellan Kunder och leverantörer av sådana Icke-Hilti-tjänster ("**Icke-Hilti-leverantör**") sker endast mellan Kunden och aktuell Icke-Hilti-leverantör. Tjänsteleverantören garanterar eller stöder inte Icke-Hilti-tjänster, oavsett huruvida de av Tjänsteleverantören betecknas som "certifierade" eller inte, såvida inte annat uttryckligen anges på Beställningsformuläret.

13.2 **Icke-Hilti-tjänster och Kunddata.** Om Kunden väljer att använda Icke-Hilti-tjänster med Tjänsterna ger Kunden Tjänsteleverantören tillåtelse att ge Icke-Hilti-tjänsterna och deras leverantör tillgång till Kunddata enligt vad som krävs för att dessa Icke-Hilti-tjänster ska fungera ihop med Tjänsterna. Separata villkor gäller mellan Kunden och Icke-Hilti-leverantören beträffande användningen av sådana Icke-Hilti-tjänster och Kunden ansvarar för att bedöma huruvida sådana villkor med Icke-Hilti-leverantören säkerställer tillräckligt skydd och tillräcklig åtkomst till Kunddata och tar på sig ansvaret för all utlämning, modifiering eller radering av Kunddata från Icke-Hilti-leverantörens sida samt alla överträdelser av dataskyddslagar och bestämmelser från Icke-Hilti-leverantörens åtkomst till Kunddata. Icke-Hilti-leverantörer betraktas inte som underleverantörer eller underbiträden (enligt beskrivningen i Databehandlingsavtalet) för Tjänsteleverantören eller någon av dess partner. Varken Tjänsteleverantören eller dess partner ansvarar för utlämning, modifiering, korruption, förlust eller radering av Kunddata eller några överträdelser av tillämpliga dataskyddslagar och bestämmelser som orsakats av åtkomsten hos sådan Icke-Hilti-tjänst eller dess leverantör.

13.3 **Integration med Icke-Hilti-tjänster.** Tjänsterna kan innehålla funktioner som utformats för att fungera ihop med Icke-Hilti-tjänster. För att använda sådana funktioner kan Kunden behöva erhålla åtkomst till sådana Icke-Hilti-tjänster från deras leverantörer och kan behöva ge Tjänsteleverantören åtkomst till Kunders konton på sådana Icke-Hilti-tjänster. Tjänsteleverantören kan inte garantera fortsatt tillgång till sådana funktioner i Tjänsten och kan upphöra att tillhandahålla dem utan att detta ger Kunden rätt till återbetalning, kredit eller ersättning om, till exempel och utan begränsning, leverantören av Icke-Hilti-tjänster upphör att tillhandahålla Icke-Hilti-tjänster som fungerar ihop med motsvarande funktion i Tjänsten på ett sätt som är acceptabelt för Tjänsteleverantören.

14. **Facktjänster.**

14.1 **Facktjänster.** Kunden kan beställa Facktjänster som erbjuds av Tjänsteleverantören. Den fullständiga omfattningen för Facktjänster, inklusive Avgiften för Facktjänster, avtalas mellan Tjänsteleverantören och Kunden på Beställningsformuläret eller via en separat arbetsbeställning ("**Arbetsbeställning**"). Tidpunkter och avgifter för Facktjänster som anges utgör endast uppskattningar.

14.2 **Specifika villkor.** Följande specifika villkor gäller ytterligare specifikt för Facktjänster och har företräde om de står i strid med övriga bestämmelser i detta Avtal:

a) **Arbetsbeställning.** En Arbetsbeställning kan avtalas mellan Tjänsteleverantören och Kunden skriftligt eller genom att Tjänsteleverantören skickar ett utkast för en Arbetsbeställning till Kunden och Kunden godkänner förslaget. Tjänsteleverantören tillhandahåller Facktjänster antingen själv eller via underleverantörer. Varje Arbetsbeställning utgör härmed ett separat Avtal från alla andra Arbetsbeställningar och varje Arbetsbeställning är föremål för Avtalets villkor.

b) **Kvalificering för Facktjänster.** Såvida inte annat avtalas skriftligt mellan Parterna (i den utsträckning detta är möjligt enligt lag) utgör Facktjänster ett avtal om att tillhandahålla tjänster (tjänsteavtal) och inte ett avtal om arbete och arbetskraft (inklusive alla former av avtal om konstruktions- eller byggtjänster (entreprenadavtal)). Om vissa Facktjänster avtalas eller kvalificerar sig som entreprenadavtal gäller en garantiperiod på ett (1) år. Inom en sådan garantiperiod kan Tjänsteleverantören antingen göra om de delar av Facktjänster som inte uppfyller kraven utan kostnad för Kunden eller avsäga sig eller återbetala, i förekommande fall, eventuella avgifter för Facktjänster som Kunden är skyldig eller har betalat för icke-överensstämmande delar av Facktjänsterna.

c) **Kundens skyldigheter.** Kunden ska samarbeta på rimligt sätt vid tillhandahållandet av Facktjänster. Sådant samarbete och stöd från Kunden omfattar, men begränsas inte till (i) en rimlig lyhördhet inför Tjänsteleverantörens krav och kommunikationer, (ii) överföring och överlämning av lämplig och korrekt dokumentation och information till Tjänsteleverantören inom rimliga tidsramar, (iii) omedelbar granskning av de Facktjänster som utförs av Tjänsteleverantören, (iv) tillhandahållande av alla tillstånd och licenser för relevanta parter (såsom nödvändiga licenser för mjukvara från tredjepart) som krävs för att Tjänsteleverantören ska kunna utföra Facktjänsterna, utifrån Tjänsteleverantörens specifikation av nödvändig hårdvaru- och mjukvarumiljö. Om och i den utsträckning som Tjänsteleverantören behöver teknisk infrastruktur eller åtkomst till Kundens system för att utföra de avtalade tjänsterna avtalar Tjänsteleverantören och Kunden om närmare detaljer i aktuell Arbetsbeställning. Kunden ger Tjänsteleverantörens personal tillgång till Kundens lokaler och tekniska infrastruktur och tillhandahåller kostnadsfritt ytterligare kontorsutrymme och utrustning i den omfattning som krävs för att utföra de avtalade tjänsterna. Om Kunden inte uppfyller sina samarbetsskyldigheter enligt detta avsnitt ansvarar Tjänsteleverantören inte för eventuella konsekvenser, inklusive, men inte begränsat till, eventuella fördröjningar.

d) **Löptid och uppsägning.** Alla beställningar av Facktjänster förblir i kraft under den löptid som anges i Beställningsformuläret eller den aktuella Arbetsbeställningen eller – om sådan tid inte specificeras – tills relevanta Facktjänster har slutförts.

15. **Allmänna bestämmelser.**

15.1 **Parternas relation.** Parterna utgör fristående entreprenörer. Detta Avtal skapar inte, och är inte avsett att skapa, ett partnerskap, en franchiseverksamhet, ett samriskföretag, en agentur, en förtroenderelation eller ett anställningsförhållande mellan Parterna. Utan att begränsa allmängiltigheten i ovanstående tillämpas inte *lagen om handelsbolag och enkla bolag (1980:1102)* på detta Avtal eller något ärende med koppling till det.

15.2 **Definitioner.** Begrepp som skrivs med versal har den betydelse som definierats inom parentes ("...").

15.3 **Meddelanden.** Såvida inte annat anges i detta Avtal måste alla meddelanden i enlighet med Avtalet skickas i textformat (t.ex. e-post). Tjänsteleverantören skickar sådana meddelanden per e-post till den/de mottagare och kontaktpersoner som Kunden uppger vid registreringen av Kundens konto för Tjänsten hos Tjänsteleverantören. Tjänsteleverantören kan dessutom meddela Kunden direkt i Tjänsten eller genom att tillhandahålla information på Tjänsteleverantörens webbsida. Parterna ska omedelbart meddela varandra om eventuella ändringar av de kontaktuppgifter som de tillhandahållit varandra. Om Kunden inte uppdaterar sina kontaktuppgifter regelbundet kan det hända att Kunden inte får Uppdateringar, Uppgraderingar eller viktig information om Tjänsterna.

15.4 **Enskilda avtalsbestämmelsers ogiltighet.** Om en bestämmelse i detta Avtal är ogiltig, olaglig eller icke-verkställbar i någon jurisdiktion ska dess ogiltighet, laglighet eller icke-verkställbarhet inte påverka övriga villkor eller bestämmelser i detta Avtal eller leda till att sådant villkor eller sådan bestämmelse blir ogiltig eller icke-verkställbar i någon annan jurisdiktion. Om ett villkor eller en bestämmelse visar sig vara ogiltig, olaglig eller icke-verkställbar ska Parterna förhandla i god tro om hur Avtalet ska modifieras för att spegla Parternas ursprungliga avsikt så nära som möjligt på ett ömsesidigt acceptabelt sätt så att transaktioner i enlighet med det i största möjliga utsträckning kan utföras så som det ursprungligen var tänkt. Om detta Avtal innehåller luckor anses avtalsparterna samtycka till att de fylls genom tillämpliga lagbestämmelser som avtalsparterna hade avtalat om i enlighet med Avtalets ekonomiska mål och syften om de hade varit medvetna om dessa luckor.

15.5 **Avstående av rättigheter och kumulativa rättsmedel.** Ingen försummelse eller fördröjning från respektive Part vid utövandet av rättigheter enligt detta Avtal utgör ett avstående av rättigheten. Utöver vad som uttryckligen anges i detta Avtal kan de rättsmedel som anges i detta Avtal utövas utöver, inte istället för, Parternas övriga rättsmedel.

15.6 **Underleverantörer.** Tjänsteleverantören kan anlita underleverantörer för att utföra Tjänsterna. Om tillhandahållandet av de Tjänster för vilka underleverantör har anlitats kräver bearbetning av personuppgifter tillämpas kraven och skyldigheterna i Databehandlingsavtalet.

15.7 **Överlåtelse.** Ingen av Parterna får överlåta någon av sina rättigheter eller skyldigheter enligt Avtalet, oavsett om det sker enligt lag eller inte, utan att på förhand ha fått den andra Partens skriftliga samtycke (sådant samtycke får inte nekas utan rimliga skäl). Oaktat ovanstående har Tjänsteleverantören vid var tidpunkt rätt att utan Kundens samtycke tilldela intäkter som uppkommer enligt detta Avtal samt alla värdepappers- och tilläggsrättigheter med koppling till dem till tredjeparter. Kunden har inte rätt att kvitta annat än icke-bestridda eller lagligt fastställda egna anspråk mot anspråk från Tjänsteleverantören eller tredjeparter till vilka Tjänsteleverantören har överlåtit sina rättigheter och/eller överfört sina skyldigheter enligt detta Avtal.

15.8 **Gällande lag och jurisdiktionsort.** Detta Avtal regleras endast enligt svensk lag, utan hänsyn till lagvalsregler och utan tillämpning av lagen om internationella köp (1987:822). Exklusiv jurisdiktion för tvister i samband med detta Avtal utgörs av behörig domstol för Mjukvaruleverantörens säte. Mjukvaruleverantören har dock rätt att vidta åtgärder i en domstol med jurisdiktion över Kundens driftsställe. Alla parter erkänner härmed dessa domstolars jurisdiktion och avsäger sig alla invändningar mot jurisdiktionsort.

15.9 **Ytterligare bestämmelser.** Beställningsformuläret, inklusive den Tjänstebeskrivning till vilken det hänvisar, respektive detta Avtal och dess Bilagor, utgör tillsammans hela avtalet mellan Parterna med avseende på avtalets syfte. Det finns inga andra avtal, utfästelser, garantier, löften, överenskommelser, åtaganden eller förpliktelser än de som uttryckligen anges häri. Detta Avtal åsidosätter alla tidigare avtal, förslag eller utfästelser, såväl skriftliga som muntliga, i detta ämne. Om något i detta Avtal står i strid med ett eller flera av de bifogade dokumenten eller dokumenten till vilka det hänvisar ska dokumenten så långt det är rimligt möjligt tolkas konsekvent, men vid motsägelser ges de företräde i följande ordning: (1) Beställningsformuläret, (2) Tjänstebeskrivningen, (3) detta Avtal och (4) dess Bilagor. Oaktat eventuella formuleringar som skulle motsäga detta ska inga villkor i en Kunds inköpsorder eller i någon annan av Kundens beställningsdokumentation införlivas i eller utgöra en del av detta Avtal och alla sådana villkor är ogiltiga.

15.10 **Formkrav.** Förutom muntliga arrangemang efter att avtalet slutits är inga modifieringar, ändringar eller friskrivningar från någon bestämmelse i detta Avtal verkställbara såvida inte de har avtalats i textformat (t.ex. e-post eller meddelanden) eller skriftligt av Parten mot vilken modifieringen, ändringen eller friskrivningen ska hävdas. Överföring via fax, e-post eller annat motsvarande form av elektroniskt utbyte eller utförande ska anses följa sådant krav på format. Parterna bekräftar och avtalar vidare att detta Avtal kan verkställas, utbytas, lagras och bearbetas genom alla typer av enkla eller avancerade e-signaturer (t.ex. DocuSign) och att sådana e-signaturer anses följa kravet på skriftligt format. Parterna samtycker till att de inte kommer att bestrida huruvida Beställningsformuläret och/eller Avtalet är äkta eller korrekta endast på grund av att de bara verkställs i elektronisk form.

15.11 **Force majeure.** Ingen av Parterna ansvarar för fördröjningar eller fel vid utförandet av sina förpliktelser enligt detta Avtal (utöver betalning av pengar) i den utsträckning som fördröjningen eller felet har orsaker bortom dess rimliga kontroll, inklusive oförutsägbara fenomen, eldsvådor, översvämningar, pandemier, jordbävningar, arbetskraftsstrejker, krigshandlingar, terrorism eller oroligheter (”**Force majeure**”). Varje Part ska om möjligt omedelbart meddela den andra skriftligt om den påverkas eller kommer att påverkas av en Force majeure-händelse. Om en Force majeure-händelse pågår oavbrutet i 60 dagar har båda parter rätt att säga upp detta Avtal.

Bilaga 1 (Tjänstenivåavtal) för Abonnemangsavtal för Mjukvara och Tjänster

1. Tjänsternas tillgänglighet

1.1. SLA-mål för månatlig tillgänglighet

Tjänsteleverantören använder kommersiellt rimliga ansträngningar för att se till att Tjänsten är tillgänglig tjugofyra (24) timmar i dygnet, sju (7) dagar i veckan (24/7) med ett mål för månatlig driftstid (slutpunkt till slutpunkt) på nittiofem procent (95 %), vilket innebär att målet är att Tjänsten (webb- eller smarttelefonapplikationen) ska vara tillgänglig 95 procent av tiden under en hel kalendermånad ("**SLA-mål för månatlig tillgänglighet**"). Kunden är medveten om att SLA-mål för månatlig tillgänglighet endast utgör mål och inte kan garanteras.

Det SLA-mål för månatlig tillgänglighet som anges innefattar inte (i) Planerade driftstopp (enligt Avsnitt 1.2 nedan) och (ii) bristande tillgänglighet som orsakas av omständigheter utom Tjänsteleverantörens rimliga kontroll, inklusive, utan begränsningar, force majeure, oförutsägbara fenomen, pandemier, statliga åtgärder, översvämningar, eldsvådor, jordbävningar, oroligheter, terroristhandlingar, strejker eller andra arbetskraftsproblem (som inte involverar Tjänsteleverantörens anställda), DoS-attacker samt fel och fördröjningar vid anslutning till datorer, telekommunikationssystem, internetleverantörer eller värdanläggningar som involverar hårdvara, mjukvara eller elsystem som inte är i Tjänsteleverantörens besittning eller under dess rimliga kontroll.

1.2. Planerade driftstopp.

Tjänsten kan genomgå ett Planerat driftstopp för support eller underhåll av Tjänsten (inklusive, men inte begränsat till, driftsättning av Uppdateringar). Tjänsteleverantören ska, i den utsträckning detta är rimligt möjligt, schemalägga Planerade driftstopp utanför normala kontorstider. Tjänsteleverantören vidtar rimliga ansträngningar i god tro för att meddela Kunden om sådana Planerade driftstopp så snart som möjligt, men minst tjugofyra (24) timmar på förhand på lämpligt sätt (t.ex. e-post eller telefon).

1.3. Oplanerade driftstopp.

I händelse av Oplanerade driftstopp som är inom eller utom Tjänsteleverantörens kontroll ska Tjänsteleverantören vidta rimliga ansträngningar i god tro för att skicka ett meddelande till Kunden med information till Kunden om detta. Tjänsteleverantören ska vidare vidta rimliga ansträngningar i god tro för att ge rimliga uppdateringar om framstegen för att återställa Tjänsten och informera Kunden så snart Tjänsten är tillgänglig igen.

2. Support

2.1. Supportförfrågningars allvarlighetsgrad

Supportförfrågningar kan skickas för Defekter i Tjänsten (Allvarlighetsgrad 1–4 enligt beskrivningen nedan) och för allmänna frågor som rör Tjänsten (Allvarlighetsgrad 4 enligt beskrivningen nedan). Vid supportförfrågningar avgörs allvarlighetsgraden i enlighet med definitionerna nedan ("**Allvarlighetsgrader**").

Allvarlighetsgrad 1. Kundens produktionsanvändning av Tjänsten avbryts eller påverkas så allvarligt att Kunden inte rimligtvis kan fortsätta arbeta. Kunden upplever en total förlust av Tjänsten. Funktionen är verksamhetskritisk för företaget och situationen utgör en nödsituation. En servicebegäran med Allvarlighetsgrad 1 uppvisar en eller flera av följande egenskaper:

- Alla eller merparten av data är korrupta, vilket gör det omöjligt för Kunden att arbeta med Mjukvaran (webb- eller smarttelefonapplikation).
- Alla funktioner eller de flesta funktioner är otillgängliga, inget reservsystem finns.
- Mjukvaran (webb- eller smarttelefonapplikation) hänger sig länge, vilket leder till oacceptabla eller långa fördröjningar för resurser eller svar.
- Mjukvaran (webb- eller smarttelefonapplikation) är inte tillgänglig, på andra tider än Planerade och/eller Oplanerade driftstopp som meddelats.

Allvarlighetsgrad 2. Kunden upplever en allvarlig förlust av Tjänsten. Viktiga funktioner i Tjänsten är otillgängliga utan acceptabla alternativa lösningar, men verksamheten kan fortsätta med begränsningar. En servicebegäran med Allvarlighetsgrad 2 uppvisar en eller flera av följande egenskaper:

- Viktiga funktioner är otillgängliga, ett reservsystem finns.
- Mjukvaran (webb- eller smarttelefonapplikation) har stora prestandafördröjningar eller timeouts.

Allvarlighetsgrad 3. Kunden upplever en mindre förlust av Tjänsten. Effekten är besvärlig och kan kräva alternativa lösningar för att återställa funktionaliteten.

Allvarlighetsgrad 4. Förfrågningar som inte avser en Defekt i Tjänsterna, utan avser allmän information om Tjänsten.

2.2. Tjänstenivåer för supportförfrågningar

Tjänsteleverantören svarar på supportförfrågningar enligt beskrivningen i Avsnitt 2.4 och kommer att använda kommersiellt rimliga ansträngningar för att svara inom de tidsramar som anges i tabellen nedan. Svarstiden indikerar tiden från att en supportförfrågan mottas av Tjänsteleverantören via en av de Supportkanaler som anges i Avsnitt 2.3 till mottagande av ett svar från Tjänsteleverantören som åtgärdar problemet, antingen genom en begäran om ytterligare information eller information om hur problemet som ledde till supportförfrågan åtgärdas. Svarstiderna gäller endast under Arbetstider och omfattar inte offentliga helgdagar i landet där Tjänsteleverantören bor.

Allvarlighetsgrad	Mål för svarstid
Allvarlighetsgrad 1	Fyra (4) timmar
Allvarlighetsgrad 2	En (1) dag
Allvarlighetsgrad 3	Två (2) dagar
Allvarlighetsgrad 4	Fyra (4) dagar

2.3. Supportkanaler.

Tjänsteleverantören tillhandahåller support via e-post och telefon via Tjänsteleverantörens kundtjänst ("**Supportkanaler**") under definierade Arbetstider. För att se till att förfrågningar med allvarlighetsgrad 1–3 uppmärksammas på respektive sätt av Tjänsteleverantören ska sådana supportförfrågningar tas per telefon via kundtjänst. Supportförfrågningar med allvarlighetsgrad 4 kan även skickas per e-post. Kontaktuppgifter och Arbetstider publiceras online på följande länk.

2.4. Beskrivning av supportprocessen.

Tjänsteleverantören loggar supportförfrågningen med lämplig inledande Allvarlighetsgrad och informerar Kunden om att supportförfrågningen har loggats på lämpligt sätt. Om ytterligare information behövs från Kunden kontaktar Tjänsteleverantören Kunden för att begära informationen som saknas. Vid supportförfrågningar eller kritiska problem som är specifika för en Kund anstränger sig Tjänsteleverantören i möjligaste mån för att informera Kunden omedelbart så snart en alternativ lösning eller annan tillfällig åtgärd har hittats eller problemet har åtgärdats. Vid allmänna Defekter i och förbättringar av applikationen kan Kunden hitta relevant information i den allmänna dokumentationen och blir inte meddelad proaktivt. Allvarlighetsgraden för en supportförfrågan kan justeras under supportprocessen.

2.5. Åtkomst till Kunddata och användning av Fjärrsupportverktyg.

För att kunna tillhandahålla supporttjänsterna kan Tjänsteleverantören behöva använda Fjärrsupportverktyg eller få åtkomst till Kunddata i enlighet med Avtalet samt gällande lagar och bestämmelser om dataskydd. Genom att tillåta att Tjänsteleverantören använder Fjärrsupportverktyg samtycker Kunden till att ge Tjänsteleverantören fjärråtkomst till Kunddata samt tillfällig åtkomst till och kontroll över berörd dator och/eller enhet. Innan Tjänsteleverantören ges fjärråtkomst ska Kunden vidta lämpliga åtgärder, såsom att säkerhetskopiera data på den aktuella enheten och se till att eventuell konfidentiell information som tillhör Kunden som inte är relevant för supportförfrågningen inte är tillgänglig eller utbyts genom fjärrsessionen. Data som inte är relevanta för Tjänsten som tillhandahålls lagras eller bearbetas inte på något vis av Tjänsteleverantören utan Kundens samtycke.

2.6. Eskaleringsprocess.

Om Kunden i god tro anser att Kunden inte har erhållit kvalitets- eller tidsmässigt adekvat support vid en supportförfrågan eller att Kunden brådskande behöver förmedla ett viktigt supportrelaterad företagsproblem till Tjänsteleverantörens ledning kan Kunden eskalera supportförfrågningen genom att kontakta Tjänsteleverantören och begära att supportförfrågan eskaleras så att en åtgärdsplan utarbetas i samarbete med Kunden.

3. Kundens skyldigheter

3.1. Tillgänglig kontaktperson.

Kunden måste se till att kontaktpersonen är rimligt tillgänglig när en supportförfrågan ska åtgärdas.

3.2. Bearbetning av uppdateringar.

Kunden måste meddela Tjänsteleverantören om följande ändringar/uppdateringar:

- Alla ändringar/all ytterligare information som har uppstått/blivit tillgänglig sedan supportförfrågan skickades och som påverkar supportförfrågan.

- Alla ändringar i systemmiljön hos Kunden som kan påverka lösningen av supportförfrågan.
- Om supportförfrågan inte längre behövs (dvs. det har löst sig).

3.3. Systemkrav och senaste versioner.

För att ha rätt till support för Tjänsten måste Kunden säkerställa minst de Systemkrav som anges i Tjänstebeskrivningen.

3.4. Information till användare.

Tjänsteleverantören informerar Kunden om alla händelser som är relevanta för systemet (t.ex. om Planerade driftstopp) via meddelanden i Tjänsterna eller via den särskilda informationswebbplatsen för Tjänsten. Kunden ansvarar för att informera Kundens relevanta slutanvändare om detta.

3.5. Underlåtenhet att samarbeta.

Om Kunden inte uppfyller de skyldigheter som beskrivs ovan ansvarar Tjänsteleverantören inte för eventuella konsekvenser därav, inklusive, men inte begränsat till, eventuella fördröjningar vid åtgärdandet av en supportförfrågan och/eller underlåtenhet att uppfylla Tjänstenivåer enligt beskrivningen i detta Avtal.

3.6. Icke-tillämplighet för Tjänstenivåavtalet.

Såvida inte annat anges i Tjänstebeskrivningen gäller Tjänstenivåavtalet inte (i) Tjänster som tillhandahålls som Kostnadsfria tjänster, (ii) Tjänster som tillhandahålls för mobilapplikationer, (iii) Tilläggstjänster och (iv) Icke-Hilti-tjänster (”**Exkluderade tjänster**”). Tjänsteleverantören garanterar inte tillgänglighet för Exkluderade tjänster och tillhandahåller inte Support eller korrigeringstjänster för Exkluderade tjänster.

Bilaga 2 (Databehandlingsavtal)

för Abonnemangsavtal för Mjukvara och Tjänster

De termer som används i detta PBA ska ha samma betydelse som enligt avtalet och som närmare anges häri.

Detta PBA ingås av och mellan:

(i) Kunden, i egenskap av personuppgiftsansvarig ("**Personuppgiftsansvarig**"); och

(ii) Tjänsteleverantören, i egenskap av personuppgiftsbiträde ("**Personuppgiftsbiträde**");

(iii) var och en, en "**Part**", tillsammans "**Parterna**".

Detta PBA är avsett att uppfylla kraven i gällande dataskyddslagar. Detta innebär att GDPR-referenserna och skyldigheterna bör tillämpas mutatis mutandis i enlighet med lokala dataskyddslagar när de avviker från GDPR. När motsvarande skyldigheter inte finns enligt lokala lagar, bör klausulerna betraktas som avtalsförpliktelser som är utformade för att tillämpa en likvärdig skyddsnivå som den som föreskrivs i GDPR, med hänvisning till GDPR-artiklarna som vägledning för att klargöra avsikten.

1. Ämnet för detta PBA

I samband med tillhandahållandet av Tjänsterna enligt Avtalet hanterar Tjänsteleverantören personuppgifter för vilka Kunden agerar som personuppgiftsansvarig i enlighet med tillämplig dataskyddslagstiftning (nedan kallad "**Kundens Personuppgifter**"). Detta PBA specificerar Parternas dataskyddsrättigheter och skyldigheter i samband med Tjänsteleverantörens aktiviteter för behandling av Kundens Personuppgifter.

2. Behandlingens omfattning

2.1. Tjänsteleverantören ska behandla Kundens Personuppgifter på uppdrag av och i enlighet med Kundens instruktioner i den mening som avses i artikel 28 GDPR. Parterna är överens om att Kunden är personuppgiftsansvarig i den mening som avses i artikel 4.7 GDPR och Tjänsteleverantören är personuppgiftsbiträde i den mening som avses i artikel 4.8 GDPR.

2.2. Tjänsteleverantörens behandling av Kundens Personuppgifter sker på det sätt och den omfattning och för det ändamål som anges i Tjänstebeskrivningen; behandlingen avser de typer av personuppgifter och kategorier av registrerade och innefattar de behandlingsåtgärder som anges i tjänstebeskrivningen, där de som är tillämpliga vid tidpunkten för Parternas ingående av Avtalet också kan anges i en bilaga till detta PBA. I händelse av motsägelser ska de behandlingsaktiviteter som anges i beskrivningen av onlinetjänsterna ha företräde.

2.3. Behandlingens varaktighet motsvarar Avtalets löptid eller som annars anges i Tjänstebeskrivningen.

2.4. Tjänsteleverantören förbehåller sig rätten att anonymisera eller aggregera Kundens Personuppgifter på ett sådant sätt att det inte längre är möjligt att identifiera enskilda registrerade och att använda dem i detta format för de ändamål som anges i Avtalet. Parterna är överens om att anonymiserade och enligt ovanstående krav aggregerade Kundens Personuppgifter inte längre betraktas som Kundens Personuppgifter i enlighet med detta PBA.

2.5. Tjänsteleverantörens behandling av Kundens Personuppgifter ska i princip ske i Tjänsteleverantörens land eller inom Europeiska unionen eller en annan avtalsslutande stat inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet (EES) eller motsvarande land. Tjänsteleverantören har dock rätt att behandla Kundens Personuppgifter i enlighet med bestämmelserna i detta PBA utanför EES om den informerar Kunden i förväg om platsen för databehandling och om kraven i kapitel V GDPR är uppfyllda. Om Kundens Personuppgifter ska behandlas av ett underbiträde vars behandling av Kundens Personuppgifter inte omfattas av GDPR, gäller avsnitt 7.4 i detta PBA.7.4

3. Instruktioner från kund

3.1. Tjänsteleverantören ska behandla Kundens Personuppgifter i enlighet med Kundens dokumenterade instruktioner i den mening som avses i artikel 28 GDPR, såvida inte Tjänsteleverantören enligt tillämplig lag är skyldig att göra något annat. I det senare fallet ska Tjänsteleverantören informera Kunden om detta rättsliga krav före behandlingen, såvida inte den lagen förbjuder sådan information av viktiga skäl av allmänt intresse.

3.2. Kundens instruktioner är i princip slutgiltigt angivna och dokumenterade i detta PBA. Avvikande individuella instruktioner eller instruktioner som ställer ytterligare krav ska i förväg konsulteras med Tjänsteleverantören för att bedöma genomförbarheten och uppskatta kostnaderna. Eventuella extra kostnader som Tjänsteleverantören ådrar sig till följd av avvikande individuella instruktioner eller instruktioner som ställer ytterligare krav ska bäras av Kunden.

3.3. Oaktat vad som sägs mot detta Personuppgiftsombud ska Kunden fungera som en enda kontaktpunkt för Tjänsteleverantören och är ensam ansvarig för intern samordning, granskning och inlämning av instruktioner eller begäran från andra personuppgiftsansvariga (som tillhör Kundens koncern) till Tjänsteleverantören. Tjänsteleverantören ska anses ha fullgjort sin skyldighet att informera eller meddela en personuppgiftsansvarig när den har lämnat sådan information eller ett sådant meddelande till Kunden. På samma sätt har Tjänsteleverantören rätt att vägra alla instruktioner som tillhandahålls direkt av en personuppgiftsansvarig som inte är Kunden. Tjänsteleverantören kommer att fungera som en enda kontaktpunkt för Kunden och är ensam ansvarig för intern samordning, granskning och inlämning av instruktioner eller förfrågningar från Kund till Tjänsteleverantörens underbiträde(n).

3.4. Om Tjänsteleverantören anser att en instruktion från Kunden bryter mot detta PBA eller tillämplig dataskyddslag, är Tjänsteleverantören efter att på motsvarande sätt ha informerat Kunden berättigad men inte skyldig att avbryta genomförandet av instruktionen tills Kunden bekräftar instruktionen. Parterna är överens om att Kunden är ensam ansvarig för lagligheten av behandlingen (enligt artikel 6 GDPR) av Kundens Personuppgifter.

4. Kundens juridiska ansvar

4.1. Kunden är ensam ansvarig för tillåtligheten av behandlingen av Kundens Personuppgifter och för att skydda de registrerades rättigheter (i den mening som avses i artikel 12 till 22 GDPR) i förhållandet mellan Parterna.

4.2. Kunden ska förse Tjänsteleverantören med Kundens Personuppgifter i tid för utförandet av Tjänsterna och den ansvarar för kvaliteten på Kundens Personuppgifter. Kunden ska omedelbart och fullständigt informera Tjänsteleverantören om den under granskningen av Tjänsteleverantörens resultat finner fel eller oegentligheter med avseende på dataskyddslagstiftning eller dess instruktioner.

4.3. Kunden ska på begäran förse Tjänsteleverantören med den information som anges i artikel 30.2 GDPR, i den mån den inte är tillgänglig för Tjänsteleverantören själv.

4.4. Om Tjänsteleverantören är skyldig på grund av en tvingande lag eller begäran om att lämna information till ett statligt organ eller en person om behandlingen av Kundens Personuppgifter eller att samarbeta med dessa organ på något annat sätt, ska Kunden först begära att hjälpa Tjänsteleverantören att tillhandahålla sådan information och att uppfylla andra samarbetsskyldigheter, där Tjänsteleverantörens rimliga kostnader för sådan verksamhet ska bäras av Kunden.

5. Tystnadsplikt

Tjänsteleverantören ska ålägga all personal som hanterar Kundens Personuppgifter att upprätthålla konfidentialitet.

6. Säkerhet vid behandling

6.1. I den mening som avses i artikel 32 GDPR ska Tjänsteleverantören genomföra nödvändiga, lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder, med beaktande av den senaste tekniken, genomförandekostnaderna och arten, omfattningen, omständigheterna och syftena med behandlingen av Kundens Personuppgifter, samt den olika sannolikheten och svårighetsgraden av risken för de registrerades rättigheter och friheter, för att garantera en skyddsnivå för Kundens Personuppgifter som är lämplig för risken.

6.2. Den nuvarande uppsättningen tekniska och organisatoriska åtgärder på plats finns i Tjänstebeskrivningen, där de som är tillämpliga vid tidpunkten för Parternas ingående av Avtalet också kan anges i en bilaga till detta PBA. I händelse av motsägelser ska de tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder som anges i beskrivningen av onlinetjänsterna ha företräde.

6.3. Tjänsteleverantören ska ha rätt att ändra de tekniska och organisatoriska åtgärderna under detta PBA:s giltighetstid, så länge de fortsätter att uppfylla de lagstadgade kraven.

7. Anlitande av underentreprenörer

7.1. Kunden ger Tjänsteleverantören det allmänna tillståndet att anlita underbiträden med avseende på behandlingen av Kundens Personuppgifter. Underbiträden som anlitas vid tidpunkten för Avtalets ingående listas i Tjänstebeskrivningen där de som är tillämpliga vid den tidpunkt då Parterna ingår Avtalet också kan anges i en bilaga till detta PBA. I händelse av motsägelser ska underbiträdeslistan som anges i beskrivningen av onlinetjänster ha företräde.

7.2. Tjänsteleverantören ska meddela Kunden om varje avsedd ändring i samband med anlitande eller utbyte av underbiträden via e-post, meddelande inom Tjänsterna eller via en prenumerationstjänst som erbjuds av Tjänsteleverantören. Kunden har rätt att invända mot anlitandet av en potentiell underentreprenör. När Kunden gör en sådan invändning ska Kunden ange sina rimliga skäl för invändningen. Om Kunden inte invänder inom fjorton (14) kalenderdagar efter Tjänsteleverantörens meddelande, upphör dess rätt att invända mot motsvarande uppdrag. Om Kunden invänder har Tjänsteleverantören rätt att säga upp Avtalet och detta PBA med en uppsägningstid på fem (5) arbetsdagar enligt de ytterligare specifikationerna i Avtalet.

7.3. Avtalet mellan Tjänsteleverantören och underbiträdet måste ålägga den senare samma eller liknande skyldigheter som de som åligger Tjänsteleverantören enligt detta Personuppgiftsbiträde. Parterna är överens om att detta krav är uppfyllt om avtalet ger en skyddsnivå som motsvarar detta PBA, respektive om skyldigheterna i den mening som avses i artikel 28.3 GDPR åläggs underprocessorn. Parterna är vidare överens om att detta krav kan uppfyllas i förhållande till molntjänstleverantörer som tillhandahåller plattform, infrastruktur eller programvara som en tjänst (SaaS) genom att ingå de senares standard-personuppgiftsbiträdesavtal förutsatt att de uppfyller kraven i den mening som avses i artikel 28 GDPR.

7.4. Med förbehåll för överensstämmelse med kraven i avsnitt 2.4 i detta PBA ska bestämmelserna i detta avsnitt 7 i detta PBA också gälla vid ett uppdrag av ett underbiträde vars behandling av Kundens Personuppgifter inte omfattas av GDPR. I ett sådant fall ska Tjänsteleverantören ha rätt och – i den utsträckning som kraven i avsnitt 2.4 i detta dataskyddsavtal inte på annat sätt är uppfyllda – vara skyldig att ingå ett avtal med underbiträde som införlivar standardavtalsklausulerna för överföring av personuppgifter till tredjeländer i enlighet med Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 i enlighet med kommissionens genomförandebeslut (EU) 2021/914 av den 4 juni 2021, som innehåller modul 3 (Överföring från biträden till biträden). Om och i den utsträckning som krävs för att tillhandahålla en adekvat skyddsnivå i det berörda tredjelandet ska ett sådant avtal innehålla ytterligare skyddsåtgärder som är nödvändiga för detta ändamål. Sådana ytterligare skyddsåtgärder (om sådana finns) kan också anges i Tjänstebeskrivningen. Parterna är överens om att ett sådant avtal också ska uppfylla kraven i avsnitt 7.3 i detta dataskyddsavtal. Kunden förklarar sig villig att samarbeta för att uppfylla undantagskraven i den mening som avses i artikel 49 GDPR i den utsträckning som krävs.2.472.47.3

8. Registrerades rättigheter

8.1. I den mening som avses i artikel 28 (punkt 3, punkt e) GDPR ska Tjänsteleverantören hjälpa Kunden, i den mån detta är möjligt, genom tekniska och organisatoriska åtgärder att uppfylla den senares skyldighet att svara på förfrågningar om utövande av registrerades rättigheter.

8.2. I den mån en registrerad lämnar in en begäran om utövande av sina rättigheter direkt till Tjänsteleverantören, vidarebefordrar Tjänsteleverantören denna begäran till Kunden i god tid om Tjänsteleverantören kan identifiera den registrerade och en koppling till Kunden är möjlig med rimliga ansträngningar.

8.3. Tjänsteleverantören ska, inom ramen för vad som är rimligt och nödvändigt, mot ersättning för de kostnader och kostnader som Tjänsteleverantören ådragit sig till följd av detta och som ska bevisas, göra det möjligt för Kunden att korrigera, radera, blockera eller begränsa den fortsatta behandlingen av Kundens Personuppgifter, eller själv på uppdrag av Kunden korrigera, radera, blockera eller begränsa vidare behandling, om och i den utsträckning detta är omöjligt för Kunden.

8.4. I den mån den registrerade har rätt till dataportabilitet gentemot Kunden med avseende på Kundens Personuppgifter i den mening som avses i artikel 20 GDPR, bör Kunden via Tjänsterna ges möjlighet att själv extrahera Kundens Personuppgifter. Utöver detta kan Tjänsteleverantören, men är inte skyldig att, stödja Kunden inom ramen för vad som är rimligt och nödvändigt i utbyte mot ersättning för de kostnader och kostnader som Tjänsteleverantören ådragit sig till följd av detta och som ska bevisas.

9. Tjänsteleverantörens anmälnings- och stödskyldighet

9.1. I den mån Kunden är föremål för en lagstadgad anmälningsskyldighet på grund av brott mot säkerheten för Kundens Personuppgifter (särskilt i den mening som avses i artiklarna 33, 34 GDPR), ska Tjänsteleverantören i god tid informera Kunden om alla rapporteringspliktiga händelser inom sitt ansvarsområde.

9.2. Tjänsteleverantören ska hjälpa Kunden att fullgöra anmälningsskyldigheterna på den senares begäran i den utsträckning det är rimligt och nödvändigt, med beaktande av behandlingens art och den information som Tjänsteleverantören har tillgång till, mot ersättning för de utlägg och kostnader som Tjänsteleverantören ådragit sig till följd av detta och som ska bevisas.

9.3. I den mån Kunden är föremål för en rättslig eller lagstadgad skyldighet att genomföra en konsekvensbedömning avseende dataskydd (särskilt i den mening som avses i artiklarna 35, 36 GDPR) eller motsvarande bedömning, ska Tjänsteleverantören hjälpa Kunden att fullgöra en sådan skyldighet på den senares begäran i den utsträckning som är rimlig och nödvändig, med beaktande av behandlingens art och den information som är tillgänglig för Tjänsteleverantören, i utbyte mot ersättning för de kostnader och kostnader som Tjänsteleverantören ådragit sig till följd av detta och som ska bevisas.

10. Giltighetstid, uppsägning, radering och återlämnande av Kundens Personuppgifter

10.1. Detta PBA ska träda i kraft på Avtalets Ikraftträdandedatum och ska på dess Ikraftträdandedatum ingås för Avtalets giltighetstid och ska tolkas tillsammans med Avtalet som ett dokument. I händelse av konflikter mellan detta PBA och andra arrangemang mellan Parterna, särskilt Avtalet, ska bestämmelserna i detta PBA ha företräde.

10.2. Uppsägningsbestämmelserna som anges i Avtalet ska också gälla för detta PBA.

10.3. Tjänsteleverantören ska radera Kundens Personuppgifter omedelbart efter uppsägning av detta PBA, såvida inte Tjänsteleverantören enligt tillämplig lag är skyldig att ytterligare lagra Kundens Personuppgifter. Om Kunden skulle föredra att Kundens Personuppgifter returneras innan de raderas, måste Kunden omedelbart informera Tjänsteleverantören för att den senare ska kunna ge Kunden en rimlig tidsperiod eller på annat sätt som anges i Avtalet - att själv extrahera Kundens Personuppgifter.

10.4. Tjänsteleverantören kan behålla dokumentation som tjänar som bevis på en ordnad och korrekt behandling av Kundens Personuppgifter, även efter det att detta PBA har upphört.

11. Bevis och revisioner

11.1. Tjänsteleverantören ska på Kundens begäran förse Kunden med all information som krävs och är tillgänglig för Tjänsteleverantören för att bevisa att den uppfyller sina skyldigheter enligt detta PBA.

11.2. Kunden har rätt att granska Tjänsteleverantören med avseende på efterlevnad av bestämmelserna i detta PBA, i synnerhet genomförandet av de tekniska och organisatoriska åtgärderna, inklusive inspektioner för Kundens räkning av en certifierad oberoende tredje part.

11.3. För att utföra inspektioner i enlighet med avsnitt 11.2 i detta PBA har Kunden rätt att få tillgång till Tjänsteleverantörens affärslokaler där Kundens Personuppgifter behandlas inom de vanliga öppettiderna (måndagar till fredagar från kl. 10.00 till 16.00 lokal tid) efter förhandsmeddelande i god tid i enlighet med avsnitt 11.5 i detta PBA på egen bekostnad, utan avbrott i verksamheten och under strikt sekretess genom skriftligt åtagande avseende Tjänsteleverantörens affärshemligheter.11.211.5

11.4. Tjänsteleverantören har rätt att, efter eget gottfinnande och med beaktande av Kundens rättsliga skyldigheter, inte lämna ut information som är känslig med avseende på Tjänsteleverantörens verksamhet eller om Tjänsteleverantören skulle bryta mot lagstadgade eller andra avtalsbestämmelser till följd av utlämnandet. Kunden har inte rätt att få tillgång till data eller information om Tjänsteleverantörens övriga kunder, kostnadsinformation, kvalitetskontroll och kontraktshanteringsrapporter eller andra konfidentiella uppgifter om Tjänsteleverantören som inte är direkt relevanta för de överenskomna revisionsändamålen.

11.5. Kunden ska i god tid (vanligtvis minst trettio (30) kalenderdagar i förväg) informera Tjänsteleverantören om alla omständigheter i samband med utförandet av revisionen. Kunden får endast utföra en revision per kalenderår mot ersättning för kostnaderna.

11.6. Om Kunden anställer en tredje part för att utföra revisionen, ska Kunden skriftligen förplikta den tredje parten på samma sätt, eftersom Kunden är skyldig gentemot Tjänsteleverantören enligt detta avsnitt 11 i detta PBA. Dessutom ska Kunden skriftligen förplikta den tredje parten att upprätthålla sekretess och konfidentialitet, såvida inte den tredje parten är föremål för en tystnadsplikt. På begäran av Tjänsteleverantören ska Kunden omedelbart till Tjänsteleverantören överlämna uppdragsavtalen med tredje part. Kunden får inte ge någon av Tjänsteleverantörens konkurrenter i uppdrag att utföra revisionen.11

11.7. Tjänsteleverantören kan välja att tillhandahålla bevis på att skyldigheterna enligt detta dataskyddsavtal har uppfyllts tillhandahållas, i stället för en inspektion, genom att lämna in en lämplig, aktuell oberoende granskningsrapport från tredje part eller en lämplig certifiering genom en IT-säkerhets- eller dataskyddsrevision – t.ex. enligt ISO 27001, IT-grundskyddsmetod från det tyska federala kontoret för informationssäkerhet (så kallad "*BSI-Grundschutz*") eller någon jämförbar metod – (" **Revisionsberättelse**"), om revisionsberättelsen gör det möjligt för Kunden att på ett lämpligt sätt övertyga sig om att avtalsförpliktelserna uppfylls.

12. Slutbestämmelser

12.1. Om enskilda bestämmelser i detta PBA är ogiltiga eller blir ogiltiga eller innehåller en lucka, ska de återstående bestämmelserna förbli opåverkade. Parterna åtar sig att ersätta den ogiltiga bestämmelsen med en rättsligt tillåten bestämmelse som ligger närmast syftet med den ogiltiga bestämmelsen och som därmed uppfyller kraven i den mening som avses i artikel 28 GDPR.

Tillägg 1 till Databehandlingsavtalet
(tekniska och organisatoriska åtgärder)

Beskrivning av de tekniska och organisatoriska åtgärder som implementerats av Personuppgiftsbiträdet och som verifierats och bekräftats av den Personuppgiftsansvarige:

Åtkomstkontroll för bearbetningsområden

- Dataimportören implementerar lämpliga åtgärder för att förhindra att obehöriga personer får fysisk åtkomst till den databehandlingsutrustning där Personuppgifter behandlas eller används, i synnerhet genom följande:
    - Åtkomst till lokalerna registreras och dokumenteras.
    - Åtkomst till lokalerna övervakas och skyddas genom ett lämpligt säkerhetssystem och/eller en lämplig säkerhetsorganisation.
    - Besökare har alltid sällskap.

Åtkomstkontroll för databehandlingssystem

- Dataimportören implementerar lämpliga åtgärder för att förhindra att obehöriga personer använder eller får digital åtkomst de databehandlingssystem som används vid behandling av Personuppgifter, i synnerhet genom följande:
    - Användaridentifierings- och autentiseringsmetoder finns för att ge kontrollerad åtkomst till behandlingssystemet.
    - Åtkomstkontroll och behörigheter definieras enligt principen ”behov av att veta”.
    - Dataimportörens interna slutpunkter som används för att stödja mjukvarutjänsten skyddas för att förhindra oönskad åtkomst till systemen samt undvika infiltrering av skadlig mjukvara. Detta avser tekniker såsom brandväggar, antivirusprogram, identifiering av skadlig mjukvara, intrångsdetektering och förebyggande samt annat. Dessa tekniker justeras till nya nivåer utifrån den allmänna utvecklingen på dessa områden.

Åtkomstkontroll för att använda specifika områden av databehandlingssystem

- Dataimportören implementerar lämpliga åtgärder inom applikationer så att de personer som har rätt att använda databehandlingssystemet endast har åtkomst till data inom den omfattning och utsträckning som deras åtkomstbehörigheter (auktorisering) medger och så att dessa personuppgifter inte kan läsas, kopieras, modifieras eller tas bort utan lämplig behörighet, i synnerhet genom följande:
    - Dataimportören har personalpolicyer och utbildning som avser åtkomst till personuppgifter.
    - Dataimportören informerar sin personal om relevanta säkerhetsförfaranden, inklusive möjliga konsekvenser av att bryta mot säkerhetsregler och förfaranden.
    - Dataimportören använder endast anonyma data i utbildningssyfte.
    - Åtkomst till data sker antingen från en kontrollerad plats eller via kontrollerad nätverksåtkomst.
    - Slutpunktsenheter som används för åtkomst till data skyddas med uppdaterade klientskyddsmekanismer.

Överföringskontroll

- Dataimportören implementerar lämpliga åtgärder för att se till att Personuppgifter inte kan läsas, kopieras, modifieras eller raderas utan behörighet vid elektronisk överföring, transport eller lagring på lagringsmedier och att målenheter vid all överföring av Personuppgifter genom dataöverföring kan fastslås och verifieras (dataöverföringskontroll), i synnerhet genom följande:
    - Kontroll av dataöverföring mellan Dataexportör och mjukvarutjänster som tillhandahålls av Dataimportören:
        - Dataimportörens mjukvarutjänster använder kryptering för att säkerställa konfidentialitet och integritet/autenticitet vid överföring av data från Dataexportören till mjukvarutjänsten.
    - Kontroll av dataöverföringar mellan Dataimportören och Underliggande personuppgiftsbiträden:
        - Utöver de områden som avtalats är datahämtning endast tillåten för särskilda supportaktiviteter och endast för behörig supportpersonal.
        - Behörighetsprocessen för Dataimportörens supportpersonal som utför dataöverföringar regleras genom en definierad process.
        - Om data måste kopieras till specifika medier för transport till en tredjepart hanteras dessa medier med gott omdöme i enlighet med hur känsliga de är.
        - Dokumenterade förfaranden för säker överföring av Personuppgifter fastslås.

Inmatningskontroll, bearbetningskontroll och separation för olika syften

- Dataimportören implementerar lämpliga åtgärder för att säkerställa att Personuppgifter behandlas på ett säkert sätt och endast i enlighet med Dataexportörens anvisningar, i synnerhet genom följande:
    - Åtkomsten till data separeras genom applikationssäkerhet för lämpliga användare.
    - Applikationen har stöd för identifiering och autentisering av användare.
    - Applikationsroller och resulterande åtkomst baseras på roller som definierats enligt den funktion som ska utföras i applikationen.

När detta är rimligt och genomförbart kan Dataimportören implementera mjukvarukontroller för att validera datainmatning och/eller registrera användning eller modifiering av data.