

# Avtal Entré Office

## Inkl. personuppgiftsbiträdesavtal.

Detta avtal gäller mellan den juridiska person vars representant godkänner avtalet ("dig", "du" respektive "Personuppgiftsansvarig") och Hantverksdata Sverige AB ("Hantverksdata", "oss", "vi" respektive "Personuppgiftsbiträdet").

Hantverksdatas tjänster enligt detta avtal består av programmen Entré Office, Entré Office Order, Entré Office Tid, EDI följesedel, Leverantörsreskontra & Redovisning samt eventuella kommande Entré-produkter som finns på Hantverksdatas servrar från tid till annan och som du kan komma att få tillgång till online.

Detta avtal består av: (1) dessa allmänna villkor, (2) Servicenivåavtalet, (3) Personuppgiftsbiträdesavtal med underliggande bilagor, samt (4) prislista som finns bilagda i de versioner som gäller vid din första Beställning och som därefter finns tillgängliga i aktuell version via Tjänsten. Alla hänvisningar till "avtalet" respektive "Huvudavtalet" skall anses hänvisa till detta avtal som det definieras i det här stycket.

Detta avtal träder i kraft det datum då vi tillhandahåller dig en bekräftelse av inloggningsuppgifter för den första Beställningen. Du ingår detta avtal enbart i syfte att använda Tjänsten i din egen verksamhet. Du accepterar avtalet utan begränsning genom att godkänna avtalet vid första inloggningen som görs samt godkänner ändringar av avtalet genom att godkänna ändringarna i samband med den inloggning där det reviderade avtalet presenteras. De åtgärder som vidtas av dina Användare eller andra representanter skall anses ha gjorts av dig.

## Allmänna villkor

### 1. Definitioner.

Med "*Användare*" avses en enskild person hos dig som använder en Tjänst.

Med "*Beställning*" avses en beställning av en Tjänst. En Beställning kan innehålla en eller flera Prenumerationer på en eller flera Tjänster.

Med "*Kunddata*" avses alla data, inklusive alla text-, ljud- eller bildfiler, som du tillhandahåller oss, eller som tillhandahålls oss i ditt ställe, via din användning av Tjänsterna.

Med "*Licens*" avses rättigheten att använda, få åtkomst till, visa, köra och/eller på annat sätt interagera med en Tjänst, beroende på vad som är tillämpligt.

Med "*Licensierad Programvara*" avses alla programvarutjänster som finns tillgängliga i Tjänsten och som du har en giltig Licens att använda. Licensierad Programvara erbjuds som en fristående Tjänst eller kombinerade Tjänster.

Med "*Löptid*" avses Prenumerationens varaktighet.

Med "*Prenumeration*" avses den del av Beställningen som anger att en specifik Tjänst beställs och kan omfatta kvantitet, tidsperiod eller annan information.

Med "*Servicenivåavtal*" avses de åtaganden som vi gör avseende tillhandahållande av en Tjänst och/eller dess prestanda och som framgår av bilaga 1 eller i reviderad form i Tjänsten.

Med "*Tjänst*" avses var och en av de tjänster respektive de Licensierade Programvaror som finns i Tjänsten, för närvarande Entré Office, Entré Office Order, Entré Office Tid och EDI följesedel.

Med "Ytterligare programvara" avses programvara som du själv ansvarar för att införskaffa till din dator, läsplatta, mobil eller annan enhet och som är nödvändig för att kunna använda Tjänsten eller för att möjliggöra vissa funktioner i Tjänsten. Sådan Ytterligare programvara kan vara operativsystem eller webbläsare i viss version.

## 2. **Din användning av våra Tjänster.**

**Allmänt.** Detta avtal styr din användning av Tjänsterna. Du måste eventuellt aktivera en Tjänst före användning. Vi beviljar dig en Licens per Användare för de Tjänster som du beställer förutsatt att du betalar för dem i rätt tid och i övrigt följer detta avtal. Din Licens är icke-exklusiv, tidsbegränsad och kan, såvida det inte uttryckligen tillåts, inte överlåtas eller upplåtas av dig till annan. Minimisystemkrav eller andra faktorer kan påverka möjligheten att använda Tjänsterna. Vi förbehåller oss samtliga rättigheter som inte uttryckligen beviljas i detta avtal.

**Servicenivåavtal.** Vi tillhandahåller Tjänster i enlighet med Servicenivåavtalet som finns i **bilaga 1** till detta avtal. Servicenivåavtalet kan revideras. Sådan revidering skall ske på samma sätt som en ändring av avtalet. Aktuella servicenivåer framgår på <https://www.hantverksdata.se/Produkter/Entreoffice/Kontakt/> eller på någon annan webbplats som vi anger.

**Integritet, Användning och Säkerhet för Kunddata.** Vi hanterar dina Kunddata och gör daglig backup, men ansvarar inte för förlorade data eller innehållet i dina Kunddata. Du är ensam ansvarig för uppgifter som omfattas av personuppgiftslagen som läggs in i Tjänsten samt att användandet av Tjänsten och data som lagras i Tjänsten även i övrigt följer tillämpliga lagar och förordningar.

**Ytterligare programvara.** För att få optimal åtkomst och kunna använda vissa Tjänster kan det hända att du måste installera, uppgradera eller uppdatera din programvara. På <https://www.hantverksdata.se/Produkter/Entreoffice/Kontakt/> framgår vilka operativsystem och program som stöds av Tjänsten.

**Licensierad programvara.** Vi beviljar dig Licenser för det antal Användare av en Tjänst som du beställer. Varje Användare i din organisation skall ha en Licens. Licens för Tjänst som du erhåller inom ramen för detta avtal gäller endast under Löptiden och upphör därefter automatiskt.

**Licensöverlåtelser.** Licensöverlåtelser är inte tillåtna, utom om det uttryckligen anges. Vidareförsäljning eller vidareupplåtelse av Licenser är förbjuden.

**Intern tilldelning av Licenser.** Licenser måste tilldelas en enskild Användare.

**Användningsbegränsningar.** Du får inte utföra reverse engineering på, dekompile eller ta isär koden för en programvara, såvida inte detta trots denna begränsning är uttryckligen tillåtet enligt tillämplig lag. Du får inte till eller för tredje man hyra ut, låna ut, återförsälja eller tillhandahålla värdtjänst för någon Tjänst. Du får inte dela på en Tjänst på två eller fler Användare eller överlåta komponenter.

**Lagringsbegränsningar.** Kontinuerlig överföring av data, till exempel där bilder från kamera regelbundet uppdateras, är inte tillåten. Hantverksdata tillåter inte lagring av program, film eller musik i Tjänsten eller på av Hantverksdata tillhandahållna serverutrymmen om inte annat särskilt överenskommit. Du har rätt att lagra totalt högst 5 GB data. Fordras större kapacitet kan du avtala med Hantverksdata att mot ersättning få större lagringskapacitet.

**Ansvar för dina ID och konton.** Du ansvarar för att skydda sekretessen för licensnycklar och andra användaruppgifter som är kopplade till detta avtal. Dessutom ansvarar du för eventuella lösenord och all aktivitet på ditt konto inom Tjänsten. Du måste hålla dina konton och lösenord hemliga. Du måste omedelbart informera oss om varje möjligt missbruk av dina konton och varje form av säkerhetsbrott gällande Tjänsten. Vi kan på din begäran eller på eget initiativ spärra kontot för Användare om det finns anledning att misstänka att Tjänsten utnyttjas av obehöriga.

### **3. Beställning, prissättning, betalningar, förnyelser och skatter.**

Tjänsten tillhandahåller de tillgängliga Prenumerationsalternativen för varje Tjänst från tid till annan. Om inte annat anges så löper Tjänsten tills vidare, med en månads skriftlig uppsägningstid. Du kan säga upp Tjänsten genom att kontakta oss via post, e-post eller via kontaktformulär online.

**Beställning.** Du kan göra en Beställning direkt i Tjänsten eller genom att kontakta Hantverksdata via telefon eller e-post. En Beställning kan avse Licenser till en eller flera Användare. Varje Användare skall ha en Licens.

**Ändring av antalet Användare.** Du kan med stöd av administrationsbehörighet öka och minska antalet Användare direkt i Tjänsten. Avgift för Användare debiteras för hela den kalendermånad när ändringen genomförs.

**Priser och fakturor.** Prissättning och betalningsvillkor för Tjänsterna är tillgängliga i eller via Tjänsten. De avgifter som gäller vid tiden för din första Beställning framgår av **bilaga 4**. Du samtycker till att Hantverksdata utfärdar försäljningsfakturor till dig elektroniskt. Om inte annat anges av Hantverksdata så faktureras Tjänsten kvartalsvis i efterskott och fakturan skall betalas med villkor tio dagar netto. Detta gäller både fasta kostnader för Användarna och rörliga kostnader som beror på användandet, till exempel för EDI följesedlar. Vid försenad betalning har Hantverksdata rätt att även ta ut en påminnelseavgift, utöver andra lagstadgade ersättningar.

**Förlängning.** Din Prenumeration kommer automatiskt att förnyas med samma Tjänster, antal Användare och motsvarande löptid om du inte sagt upp Prenumerationen skriftligen senast en månad innan Prenumerationen löpt ut.

**Nytt avtal.** Innan du gör nya Beställningar eller en Prenumeration förnyas kan vi kräva att du ingår ett uppdaterat avtal som gäller för din användning av Tjänsten från och med det datumet.

**Skatter.** Alla belopp som du är skyldig oss är exklusive skatt. Du skall betala all tillämplig moms, varu-, tjänste- eller försäljningsskatt eller liknande skatt som du är skyldig att betala enligt en Beställning som har gjorts i enlighet med avtalet och som vi har rätt att indriva från dig enligt tillämplig lag.

### **4. Giltighetstid och uppsägning.**

**Avtalets giltighetstid och uppsägning.** Detta avtal gäller tills vidare om det inte sägs upp skriftligen med en månads uppsägning. Detsamma gäller för uppsägning av en Tjänst eller minskning av antalet användare av en Tjänst. Du måste betala alla avgifter för perioden fram till uppsägningens ikraftträdandedatum. Om du säger upp avtalet skall din uppsägning skickas till Hantverksdata på den adress och det sätt som anges på <https://www.hantverksdata.se/Produkter/Entreoffice/Kontakt/>.

**Effekt av uppsägning eller upphörande på Licensierad Programvara.** Om avtalet eller en Prenumeration eller en del av en Prenumeration sägs upp eller upphör, så upphör din rätt att använda Tjänsten eller däri ingående programvara i motsvarande mån från dagen för upphörandet.

**Hantering av Kunddata vid upphörande.** När en Prenumeration upphör eller sägs upp måste du meddela oss om vi skall inaktivera ditt konto och radera dina Kunddata, eller behålla dina Kunddata i ett konto med begränsad funktion i minst 30 dagar efter att Prenumerationen upphört ("lagringstiden") så att du kan hämta dina Kunddata.

Om du anger att vi ska inaktivera ditt konto kan du inte hämta dina Kunddata från kontot. Om du anger att du vill kunna hämta dina Kunddata kan du hämta dina Kunddata genom våra standardprocedurer och -verktyg, och du skall ersätta oss för eventuella kostnader. Om du inte anger något så lagrar vi dina Kunddata i 30 dagar varefter dina Kunddata raderas.

Efter att lagringstiden har gått ut inaktiverar vi ditt konto och raderar dina Kunddata. Du samtycker till att vi, utöver det som beskrivs ovan, inte har någon skyldighet att fortsätta

att behålla, exportera eller återsända dina Kunddata. Du samtycker till att vi inte har något som helst ansvar för borttagning av dina Kunddata enligt dessa villkor.

**Lagstiftning: ändring eller uppsägning.** Vi kan ändra eller säga upp en Tjänst i ett land där vi på grund av nuvarande eller framtida myndighetskrav eller skyldigheter är underkastade förordningar eller krav som inte är allmänt tillämpliga på företag som är verksamma där, utgör svårigheter för oss att fortsätta driva Tjänsten utan att ändra den och/eller gör att vi anser att dessa villkor eller Tjänsten kan stå i konflikt med sådana krav eller skyldigheter.

## **5. Sekretess.**

Du samtycker till att behandla design och prestanda hos de Tjänster som är tillgängliga för dig genom lösenordskyddad åtkomst samt all dokumentation eller allt material som vi gör tillgängligt för dig inom ramen för detta avtal som konfidentiellt och att inte röja det för tredje man. Ingen part skall göra några offentliga uttalanden om villkoren eller vår affärsrelation i enlighet med vad som anges i detta avtal utan att först ha fått den andra partens skriftliga medgivande.

## **6. Garantier.**

**Begränsad garanti.** Vi garanterar att Tjänsterna skall fungera enligt Servicenivåavtalet under hela den tid som du har en giltig Licens för Tjänsterna och avtalet inte är uppsagt. Krav baserat på denna begränsade garanti skall framställas inom tre månader från att garantibristen uppstod och senast när Licensen upphör, varefter garantikraven inte längre kan göras gällande.

För den händelse det föreligger ett fel i Tjänsten så att bearbetningen av Kunddata föranleder ett felaktigt resultat, åtar sig Hantverksdata, att så snart omständigheterna kräver med hänsyn till felets art och omständigheterna i övrigt, att på egen bekostnad göra en ny bearbetning av Användarens data från senast aktuella backup. Hantverksdata ansvar enligt detta stycke gäller endast under förutsättning att: (i) du har levt upp till samtliga de åtaganden som anges i avtalet; (ii) felet i Tjänsten reklameras till Hantverksdata inom tio (10) dagar efter det att Användaren upptäckt eller borde ha upptäckt felet; samt (iii) du tillhandahåller Hantverksdata de data som är nödvändiga för Hantverksdata bearbetning. Denna begränsade garanti täcker inte problem som uppkommer på grund av oriktig användning, oförmåga hos dig att uppfylla minimisystemkraven eller användning av Tjänsterna på ett sätt som inte överensstämmer med detta avtal eller som orsakas av händelser utanför vår rimliga kontroll.

Detta utgör din enda möjlighet till kompensation för överträdelse av den begränsade garantin, om inte annan kompensation måste ges enligt tillämplig lag.

**Friskrivning från andra garantier.** Vi utfärdar inga andra uttryckliga eller underförstådda garantier eller andra villkor utöver denna begränsade garanti. Vi friskriver oss från alla underförstådda utfästelser, garantier eller andra villkor, inklusive garantier för allmän lämplighet, lämplighet för ett visst ändamål, tillfredsställande kvalitet, äganderätt eller frånvaro av intrång i tredje mans rättigheter. Dessa friskrivningar gäller i den utsträckning som är tillåten enligt tillämplig lag.

## **7. Försvaret mot krav avseende intrång, röjande av företagshemlighet och krav från tredje man.**

**Vårt ansvar.** Vi skall försvara dig mot alla krav från tredje man om någon Tjänst misstänks göra intrång i denne tredje mans patent, upphovsrätt eller varumärke eller innebära uppsåtlig olaglig användning av denne tredje mans företagshemligheter. Vi skall också betala det skadestånd som utdöms till följd av en ogynnsam lagkraftvunnen dom där vi beretts tillfälle att delta i processföringen (eller fastställs i en förlikning som vi accepterar). Detta utgör din enda påföljd som kan göras gällande för dessa krav.

**Begränsningar av vår skyldighet att försvara.** Våra skyldigheter gäller inte i den utsträckning kravet eller domen grundas på något av följande:

- (i) Kunddata, kod eller material som du tillhandahåller som en del av användningen av en Tjänst eller som du laddar upp i Tjänsten,
- (ii) din användning av Tjänsten efter det att vi har meddelat dig om att användningen måste upphöra på grund av intrångskrav från tredje man,
- (iii) om du kombinerar Tjänsten med en produkt, data eller företagsprocess som inte härrör från Hantverksdata,
- (iv) skadestånd som är hänförligt till värdet av användningen av en produkt, data eller företagsprocess som inte härrör från Hantverksdata,
- (v) ändringar som du gör i Tjänsten,
- (vi) din distribution av Tjänsten till, eller dess användning till förmån för, en tredje man,
- (vii) din användning av Hantverksdatas varumärke(n) utan uttryckligt skriftligt medgivande, eller
- (viii) krav beträffande röjande av företagshemlighet där du erhållit en företagshemlighet eller orörd information (1) på otillbörligt sätt, (2) under omständigheter som ålägger mottagaren skyldighet att hålla den hemlig eller begränsa dess användning eller (3) från en person (annan än vi eller något av våra koncernbolag) som var skyldig den part som framställer kravet att bevara sekretessen eller begränsa användningen av företagshemligheten.

Du skall hålla oss skadeslös för alla utgifter, kostnader och skador som härrör från någon av ovanstående handlingar.

**Våra rättigheter vid misstänkt intrång.** Om vi får information om ett intrångskrav som rör en Tjänst har vi rätt att, på egen bekostnad och utan skyldighet att göra så, antingen: (1) för dig utverka rätten att fortsätta använda Tjänsten som påstås göra intrång, (2) ändra Tjänsten, (3) ersätta Tjänsten med en funktionell motsvarighet så att den inte längre gör intrång, i vilket fall du efter att ha underrättats av oss omedelbart måste upphöra att använda den Tjänst som påstås göra intrång, eller (4) säga upp alla tillämpliga Prenumerationer till omedelbart upphörande och betala tillbaka eventuella belopp som du erlagt i förväg för en oanvänd Tjänst.

**Din särskilda kompensation i händelse av domstolsföreläggande.** Om din användning av en Tjänst till följd av ett intrångskrav förbjuds av en domstol med behörig jurisdiktion skall vi, efter eget val, antingen: (1) utverka rätten att fortsätta använda den, (2) ersätta den med en funktionell motsvarighet, (3) ändra den så att den inte längre gör intrång, eller (4) säga upp Licensen för den Tjänst som gör intrång till omedelbart upphörande och betala tillbaka eventuella belopp som du erlagt i förväg för en oanvänd Tjänst.

**Ditt ansvar.** Du skall försvara oss och våra koncernbolag mot alla krav från tredje man (1) som grundar sig på att Kunddata eller programvara som tillhandahålls av andra leverantörer än Hantverksdata och som vi agerar värd för åt dig gör intrång i denne tredje mans patent, upphovsrätt eller varumärke eller innebär uppsåtlig olaglig användning av denne tredje mans Företagshemligheter, eller (2) som är relaterade till din användning av Tjänsten i strid mot detta avtal. Du måste betala det belopp som utdöms till följd av en ogynnsam lagakraftvunnen dom (eller fastställs i en förlikning som du accepterar), inklusive våra rättegångskostnader.

**Den skyddade partens skyldigheter.** Du måste snarast meddela oss skriftligen om ett krav som lyder under underavsnittet med rubriken "Vårt ansvar" och vi måste snarast meddela dig skriftligen om ett krav som lyder under underavsnittet med rubriken "Ditt ansvar". Den part som åberopar denna rätt till skydd måste (1) ge den andra parten ensam kontroll över försvaret eller förlikningen och (2) tillhandahålla rimlig assistans till försvaret av kravet. Den part som tillhandahåller skyddet skall ersätta den andra parten för dess rimliga utlägg i samband med sådan assistans.

## 8. **Ansvarsbegränsning.**

**Ansvarsbegränsning.** Om inget annat anges i detta Avsnitt och i den utsträckning som tillåts enligt tillämplig lag begränsas vårt och våra koncernbolags och underleverantörers ansvar gentemot dig enligt detta avtal till att avse direkta skador och beloppsmässigt till högst det belopp som du har betalat oss för den Tjänst som har gett upphov till detta ansvar under den kortaste perioden av (1) tiden från den första Beställningen till dess kravet ställdes eller (2) de tolv månader som föregick den tidpunkt då kravet ställdes. Dessa beloppsmässiga begränsningar gäller emellertid inte våra skyldigheter enligt Avsnittet "Försvar av krav avseende intrång, röjande av företagshemlighet och krav från tredje man", eller skadeståndsskyldighet för grov vårdslöshet eller uppsåtligt agerande från vår eller våra anställdas sida som fastställts av en domstol i en lagakraftvunnen dom.

I den utsträckning som tillåts enligt tillämplig lag, oavsett den rättsliga grunden för kravet, ansvarar ingen av parterna eller deras koncernbolag eller leverantörer för några indirekta skador, följdskador, särskilda eller oförutsedda skador, utebliven vinst, uteblivna intäkter, avbrott i verksamheten eller förlust av företagsinformation (inklusive Kunddata) som uppstår i samband med genomförandet av detta avtal även om dessa meddelats om risken för sådana skador eller sådan risk skäligen har kunnat förutses. Denna friskrivning gäller dock inte beträffande den andra partens immateriella rättigheter eller parternas respektive skyldigheter i avsnittet "Försvar mot krav avseende intrång, röjande av företagshemlighet och krav från tredje man".

## 9. **Kontroll av efterlevnad.**

Under den samlade Löptiden för en Prenumeration och under de två nästföljande åren kan vi begära underlag från dig kring vilka som använt dina Licenser. Om en granskning visar att du använt Tjänster utan giltig licens skall du omedelbart ersätta oss enligt gällande prislista för att täcka tidigare och nuvarande användning. Om olicensierad användning upptäcks måste du ersätta oss för samtliga våra kostnader för granskningen.

## 10. **Övrigt.**

**Meddelanden till oss.** Du måste skicka meddelanden, auktoriseringar och förfrågningar i anslutning till detta avtal via Tjänsten eller med vanlig post, bud eller e-post till de adresser som anges på <https://www.hantverksdata.se/Produkter/Entreoffice/Kontakt/>. Meddelandena skall anses ha mottagits nästföljande helgfria vardag efter det datum som anges på postkvittot. Motsvarande skall gälla för meddelanden via Tjänsten eller e-post om det inte framgår av mottagningsbekräftelsen/ kvittot att e-posten nått mottagaren innan kl 16.00 på en helgfri vardag, varvid det skall anses ha mottagits den dagen. Bud anses mottagna vid kvitteringen.

**Elektroniska meddelanden till dig.** Vi kan tillhandahålla dig meddelanden rörande avtalet och information om Tjänsterna i elektronisk form. Detta kan ske via e-post till den adress som du anger när du anmäler dig för Tjänsten (och som du kan uppdatera via Tjänsten) eller via en webbplats som vi anger. Förutsatt att du använder Tjänsten är du skyldig att ha erforderlig program- och maskinvara för att kunna ta emot dessa meddelanden. Du får inte använda Tjänsten om du inte ger ditt samtycke till att ta emot dessa elektroniska meddelanden. Dessutom kan olika tjänstemeddelanden skickas med e-post till de kontoadministratörer som du anger och som kan uppdatera via Tjänsten. Meddelandena skall anses ha mottagits nästföljande helgfria vardag efter det datum som anges på postkvittot. Motsvarande skall gälla för e-post om det inte framgår av mottagningsbekräftelsen/ kvittot att e-posten nått mottagaren innan kl 16.00 på en helgfri vardag, varvid det skall anses ha mottagits den dagen. Bud anses mottagna vid kvitteringen.

**Överlåtelse.** Du har inte rätt att överlåta detta avtal. Vi kan överlåta detta avtal till våra koncernbolag.

**Enskilda avtalsbestämmelsers ogiltighet.** Om en domstol finner någon bestämmelse i detta avtal vara olaglig, ogiltig eller icke verkställbar ska övriga bestämmelser äga fortsatt

full giltighet och parterna ska komplettera avtalet så att den strukna bestämmelsen ändå ska få största möjliga verkan i enlighet med dess ursprungliga mening.

**Avstående från vissa rättigheter.** Avstående från rättigheten att göra gällande enskilda brott mot detta avtal innebär inte avstående från rätten att göra gällande andra brott mot avtalet. Avstående från rättighet skall gälla endast om det görs skriftligen och underskrivs av en behörig firmatecknare för parten som avstår.

**Tillämplig lag.** Detta avtal regleras av svensk rätt. Tjänsterna skyddas av upphovsrätt och andra lagar om immateriella rättigheter samt internationella konventioner.

**Tvistlösning.** Om vi väcker talan med anledning av detta avtal skall vi göra det i den jurisdiktion där du har ditt säte. Om du väcker talan med anledning av detta avtal (inklusive andra avtal i vilka dessa villkor är införlivade) skall du göra det vid Stockholms tingsrätt. Detta val av jurisdiktion skall inte hindra någon av parterna från att söka interimistiska åtgärder avseende kränkning av immateriella rättigheter eller brott mot skyldigheter i någon lämplig jurisdiktion.

**Fortsatt giltighet.** Bestämmelser avseende avgifter, användningsrestriktioner, överlåtelse av Licenser, försvar mot krav avseende intrång, röjande av företagshemligheter och krav från tredje part, ansvarsbegränsningar, sekretess, kontroll av efterlevnad, skyldigheter vid avtalets uppsägning och bestämmelserna i detta Avsnitt med rubriken "Övrigt" skall fortsätta att gälla även efter att detta avtal har sagts upp eller av annan anledning har upphört.

**Ingen överlåtelse av äganderätt.** Vi överlåter inte någon äganderätt till några Tjänster eller andra immateriella eller materiella rättigheter till dig. Vi förbehåller oss samtliga rättigheter som inte uttryckligen beviljas i detta avtal. Tjänsterna skyddas av upphovsrätten och andra lagar och internationella avtal om immateriella rättigheter.

**Force majeure.** Ingenting av parterna ansvarar för bristande uppfyllelse orsakad av händelser utanför parternas rimliga kontroll (till exempel eldsvåda, explosion, strömavbrott, jordbävning, översvämning, kraftig storm, strejk eller annan arbetsrättslig konflikt, handelsförbud, fackföreningsdispyter, civila eller militära myndigheters handlingar, krig, terrorism (inklusive cyberterrorism), internetleverantörers handlingar och underlåtelser, reglerande organs och myndighetsorgans agerande och underlåtelser (inklusive utfärdandet av lagar eller bestämmelser eller andra myndighetshandlingar som påverkar tillhandahållandet av Tjänster)). Detta Avsnitt skall dock inte gälla dina betalningsskyldigheter under detta avtal.

## Bilaga 1 till Avtal Entré Office

# SERVICENIVÅER

### Tillgänglighet

Hantverksdata åtar sig att tillhandahålla Tjänsten till Användaren 24 timmar per dygn, med undantag för planerade driftstopp, och med de begränsningar som framgår av avtalet. Planerade driftstopp infaller första lördagen i varje månad mellan klockan 10.00 till klockan 14.00 och annars på de tider som särskilt meddelas.

Hantverksdata skall hålla Tjänsten tillgänglig under minst 99,4% av tiden. Om tillgängligheten är lägre än 99,4%, kan du begära nedsättning av Avgiften enligt vad som anges nedan, med de begränsningar som följer av Avtalet.

Nedsättningsnivå	Tillgänglighetstal	(%) Nedsättning
1	Under 99,4 % men över 99,0 %	10 % av avgiften
2	Under 99,0 % men över 98,0 %	20 % av avgiften
3	Under 98,0 % men över 97,0 %	30 % av avgiften
4	Under 97,0 % men över 95,0 %	50 % av avgiften
5	Under 95,0 %	100 % av avgiften

Tillgänglighet till tjänsten mäts enligt följande formel:

$T = (P - F) * 100 / P$ , där

T= Tillgänglighet i procent

P= 1 år mätt i antal minuter

F= Tid inom perioden P mätt i antal minuter som definierats som Stillestånd från det att anmälan om Stillestånd registrerats i Hantverksdatas ärendesystem och räknas som inkommet enligt vad som sägs om ärenderegistrering i avsnittet "Support", nedan, dvs om en felanmälan görs utanför ordinarie kontorstid så räknas tiden från kl 8.00 nästföljande helgfria vardag.

Stillestånd avser väsentliga fel som leder till att Tjänsten inte i något avseende är tillgänglig för Användaren och detta beror på fel hos Hantverksdata eller Hantverksdatas leverantör. Planerade driftstopp skall inte anses vara ett Stillestånd.

Stillestånd skall rapporteras till Hantverksdata. Felanmälan kan ske dygnet runt, årets alla dagar, via e-post till [support@hantverksdata.se](mailto:support@hantverksdata.se).



## Support

Support lämnas avseende programspecifika frågor.

Supportärenden skall under normal kontorstid påbörjas inom 4 timmar räknat från att meddelandet registrerats i Hantverksdatas ärendesystem. Meddelanden tas emot på helgfria vardagar mellan 8.00 och 16.30 med avbrott för lunch mellan 12.00 och 13.00. Vardag före helgdag stänger Hantverksdata klockan 13 utan avbrott för lunch. Meddelanden som tas emot på andra tider anses som inkommit kl 8.00 nästföljande, helgfria vardag. Hantverksdata har dock rätt att ha upp till tre (3) supportfria vardagar per kalenderår för att kunna genomföra verksamhetsutveckling och fortbildning för personal. Dessa dagar skall förälmålas till kund per post eller e-post minst fjorton (14) dagar i förväg. Frågor avseende tillämpningar av de regelverk som rör programmets användningsområden och frågor av teknisk karaktär samt rättningar på grund av felaktigt användande av programmen ingår ej i supporten. Support lämnas per telefon 08-473 70 10, via e-post [support@hantverksdata.se](mailto:support@hantverksdata.se) eller via Hantverksdatas supportsidor som finns tillgänglig i tjänsten.

## Begränsning av ansvar

Hantverksdata ansvarar för bristande uppfyllelse av avtalade nivåer enbart enligt villkoren i denna bilaga eller de uppdaterade villkor som finns tillgängliga i Tjänsten och enligt avtalet i övrigt. Därutöver har kunden ingen rätt till skadestånd eller annan ersättning på grund av avvikelser från nivån, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger.

Hantverksdata ansvarar inte för bristande uppfyllelse av avtalade nivåer, om detta har orsakats av någon av nedanstående omständigheter och under förutsättning att sådan omständighet inte är direkt hänförlig till Hantverksdata:

- fel i Användarens utrustning eller programvara
- virus eller annat angrepp på säkerheten hos Användaren
- omständighet utanför Hantverksdata ansvarsområde för Tjänsten som t.ex. brist i internetuppkoppling eller annan kommunikation eller andra produkter eller tjänster från tredje man som Hantverksdata inte uttryckligen tagit ansvar för
- DoS-attacker
- force majeure, vilket betyder att Hantverksdata inte är skyldigt att utge ersättning för förlust eller skada som Användaren kan komma att lida till följd av att fullgörandet av Hantverksdata åtaganden förhindrats eller väsentligen försvårats av omständigheter som Hantverksdata inte rimligen kunnat råda över eller förutse, inklusive men inte begränsade till arbetskonflikt, krig, uppror eller upplöpp, mobilisering eller oförutsedda militärinkallelser, rekvisition, beslag, valutarestriktioner, export- eller importrestriktioner, jordbävning, blixtnedslag, eldsvåda, översvämning eller vattenskada, allmän varuknapphet, knapphet i fråga om transportmedel, eller lagstiftning och myndighetsrestriktioner.

# Personuppgiftsbiträdesavtal

## 1 DEFINITIONER

- 1.1 Detta avtal tillämpas och tolkas efter och har motsvarande definitioner som återfinns i personuppgiftslagen (1998:204) ("PuL") eller det, regelverk, lag eller förordning som kan komma att ersätta PuL, såsom Europaparlamentets och Rådets Förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG ("GDPR").

## 2 INNEHÅLL OCH SYFTE

- 2.1 Leverantören och Kunden har ingått avtal *Entré Office* med tillhörande bilagor och tillägg ("Huvudavtal"). Enligt Huvudavtalet har Kunden givit Leverantören i uppdrag att leverera IT-tjänster till Kunden. Leverantören kommer inom ramen för samarbetet med Kunden att behandla personuppgifter för Kundens räkning och utgör därmed Personuppgiftsbiträde.
- 2.2 Avtalet har till syfte att uppfylla de krav som ställs på ett avtal mellan Kunden som personuppgiftsansvarig och Leverantören som personuppgiftsbiträde.
- 2.3 Avtalet ska ha företräde framför motsvarande bestämmelser i Avtalet om inte annat uttryckligen skriftligen framgår.

## 3 ANSVAR OCH INSTRUKTION

- 3.1 Personuppgiftsansvarig ansvarar för all behandling av de personuppgifter som Personuppgiftsbiträdet behandlar för Personuppgiftsansvarigs räkning i syfte att uppfylla åtagandena enligt Huvudavtalet ("Personuppgifterna").
- 3.2 Personuppgiftsbiträdet åtar sig att endast behandla Personuppgifterna i enlighet med detta Avtal, Huvudavtalet och Personuppgiftsansvarigs skriftliga, och vid var tid gällande, instruktioner enligt **Bilaga 3:1**, samt endast i den utsträckning som är nödvändigt för att kunna fullgöra Huvudavtalet. Vid fall av motstridigheter ska **Bilaga 3:1** ha företräde framför övriga tidigare instruktioner, förutsatt att inte annat överenskommit mellan Parterna.
- 3.3 Personuppgiftsbiträdet ska efter att ha fått vetskap om en personuppgiftsincident underrätta Personuppgiftsansvarig vid upptäckt av fullbordade fall av eller försök till oavsiktlig eller olaglig förstöring, förlust

eller ändring eller obehörigt röjande av eller obehörig åtkomst till Personuppgifterna.

- 3.4 Personuppgiftsansvarig ansvarar för att ge Personuppgiftsbiträdet lämpliga instruktioner för att Parterna ska kunna uppfylla de krav som ställs för behandlingen av Personuppgifterna.
- 3.5 Personuppgiftsbiträdet åtar sig att bistå Personuppgiftsansvarig enligt vad som gäller vid var tid gällande lagstiftning och tillsynsmyndighets rekommendationer för det fall Personuppgiftsansvarig genomför en konsekvensbedömning av den planerade behandlingens konsekvenser för skyddet av Personuppgifterna, och Personuppgiftsbiträdet ska ha rätt till skälig ersättning härför.
- 3.6 Personuppgiftsbiträdet ska se till att Personuppgifterna raderas eller återlämnas i enlighet med Personuppgiftsansvarigs skriftliga instruktioner, och Personuppgiftsbiträdet ska ha rätt till skälig ersättning härför.

#### **4 SEKRETESS**

- 4.1 Vardera Parten förbinder sig att inte utan den andra Partens medgivande till tredje man utlämna eller avslöja personuppgifter eller information om den andra Partens affärsverksamhet som rimligen kan bedömas utgöra affärs- eller yrkeshemlighet, och därmed är konfidentiell. Som affärs- eller yrkeshemlighet ska alltid betraktas information som Parten angivit är konfidentiell. Sekretessskyldigheten gäller inte sådan information som Part kan visa blivit känd för honom på annat sätt än genom uppdraget eller som är allmänt känd. Sekretessskyldigheten gäller ej heller när Part är skyldig enligt lag att lämna ut uppgifter.
- 4.2 Part ska genom sekretessförbindelse med personal eller andra lämpliga åtgärder tillse att sekretess enligt ovan iakttas. Part ansvarar även för att anlita underleverantör samt dess eller egna anställda som berörs av uppdraget undertecknar en sekretessförbindelse av motsvarande innehåll till förmån för den andra Parten, samt endast tar del av sådan information i den mån det är nödvändigt för utförandet av uppdraget.

Oaktat ovanstående ska Huvudavtalets reglering avseende sekretess gälla i den utsträckning det innehåller mer långtgående sekretessförbindelser för endera Parten jämfört med Avtalet.

#### **5 SÄKERHET**

- 5.1 Personuppgiftsansvarig har godkänt de tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder som Personuppgiftsbiträdet kommer att vidta för att

skydda Personuppgifterna som behandlas för Personuppgiftsansvarigs räkning enligt Avtalet, vilket beskrivs närmare i **Bilaga 3:2**.

- 5.2 Om Personuppgiftsbiträdet orsakas kostnader för att uppfylla säkerhetskrav utöver de som uttryckligen beskrivs i Avtalet eller Huvudavtalet, ska Personuppgiftsansvarig ersätta Personuppgiftsbiträdet för dessa kostnader.
- 5.3 Personuppgiftsbiträdet ska i skälig utsträckning medverka vid och tillåta de inspektioner som Personuppgiftsansvarig, tillsynsmyndighet eller annan berörd Part enligt gällande regelverk, lag, förordning eller enligt Avtalet kan kräva för upprätthållandet av en korrekt behandling av Personuppgifterna, och Personuppgiftsbiträdet ska ha rätt till ersättning härför.
- 5.4 Personuppgiftsbiträdet ska hålla Personuppgiftsansvarig informerad om eventuella inspektioner samt ge Personuppgiftsansvarig insyn i en sådan inspektion och tillfälle att yttra sig över den information som Personuppgiftsbiträdet lämnar inom ramen för inspektionen.
- 5.5 Personuppgiftsbiträdet ska följa eventuella av tillsynsmyndighet fattade beslut vad avser de behandlade personuppgifterna.

## **6 SKYLDIGHETER EFTER AVTALETS UPPHÖRANDE**

- 6.1 Parterna är överens om att Personuppgiftsbiträdet i samband med behandlingens upphörande och beroende på vad Personuppgiftsansvarig beslutar, antingen ska återsända alla överförda Personuppgifter och kopior av dessa till Personuppgiftsansvarig, och/eller förstöra alla Personuppgifter och intyga för Personuppgiftsansvarig att så skett. Personuppgiftsbiträdet har rätt till ersättning härför.
- 6.2 För det fall det krävs att Personuppgifterna lagras enligt unionsrätten eller nationell rätt, har Personuppgiftsbiträdet rätt att lagra Personuppgifterna oavsett av vad som föreskrivits ovan.

## **7 UNDERBITRÄDE**

- 7.1 Personuppgiftsbiträdet har rätt att anlita underbiträden för behandlingen av Personuppgifterna för Personuppgiftsansvarig. Personuppgiftsbiträdet ska informera Personuppgiftsansvarig om eventuella planer på att anlita nya, eller ersätta underbiträden, så att Personuppgiftsansvarige har möjlighet att göra invändningar mot sådana förändringar.
- 7.2 Om Personuppgiftsbiträdet anlitar underbiträde har Personuppgiftsbiträdet mandat och skyldighet att ingå särskilt avtal med sådant underbiträde vad avser underbitrådets behandling av Personuppgifterna. Personuppgiftsbiträdet ansvarar för sina underbiträden såsom för egen del.

- 7.3 Personuppgiftsbiträdet ska vid var tid föra en korrekt och uppdaterad lista utvisande vilka underbiträden som anlitas för behandlingen av Personuppgifterna och var dessa är geografiskt belägna. Personuppgiftsbiträdet ska vidare på Personuppgiftsansvarigs begäran utan dröjsmål tillhandahålla kontaktuppgifter till de underbiträden som behandlar Personuppgifterna.

## **8 REVISION OCH KONTROLL**

- 8.1 Personuppgiftsansvarig äger rätt att, själv eller genom tredje man, i skälig utsträckning genomföra revision gentemot Personuppgiftsbiträdet eller på annat sätt kontrollera att Personuppgiftsbitrådets behandling av Personuppgifterna följer Avtalet. Vid sådan revision eller kontroll ska Personuppgiftsbiträdet meddelas i god tid och ge Personuppgiftsansvarig den assistans som behövs för genomförande av revision och Personuppgiftsbiträdet ska ha rätt till skälig ersättning härför.
- 8.2 Personuppgiftsbiträdet ska på begäran av Personuppgiftsansvarig, i skälig utsträckning, tillhandahålla tillgänglig information avseende behandlingen av Personuppgifterna för att Personuppgiftsansvarig ska kunna uppfylla sina skyldigheter enligt Avtalet, instruktion från Personuppgiftsansvarig eller rådande regelverk, lag, förordning. Personuppgiftsbiträdet ska ha rätt till skälig ersättning härför.
- 8.3 För det fall registrerade personer, tillsynsmyndighet eller annan tredje man begär information från Personuppgiftsansvarig eller Personuppgiftsbiträdet rörande behandlingen av Personuppgifterna ska parterna samverka och utbyta information i nödvändig utsträckning. Ingen part får lämna ut Personuppgifterna eller information om behandlingen av Personuppgifterna utan medgivande i förväg från motparten.

## **9 TREDJELANDSÖVERFÖRING**

- 9.1 Personuppgiftsbiträdet åtar sig att inte överföra Personuppgifterna utanför EU eller till en internationell organisation utan Personuppgiftsansvarigs skriftliga godkännande, såvida inte sådan behandling krävs enligt rådande regelverk, lag, förordning eller beslut av tillsynsmyndighet och Personuppgiftsbiträdet informerat Personuppgiftsansvarig om det rättsliga kravet dessförinnan.

## **10 TVIST**

- 10.1 Tvist angående tolkning eller tillämpning av detta Avtal ska avgöras enligt Huvudavtalets bestämmelser om tvistelösning och lagval.

## **11 AVTALETS GILTIGHET/UPPSÄGNING**

- 11.1 Avtalet gäller så länge som Huvudavtalet är i kraft och anses således uppsagt för det fall Huvudavtalet sägs upp.
- 11.2 Förändringar i Avtalet kan ske genom ömsesidiga skriftliga överenskommelser.
- 11.3 Personuppgiftsbiträdet har, till följd av att Personuppgiftsansvarig givit instruktioner eller påfört krav enligt detta Avtal eller Huvudavtalet som Personuppgiftsbiträdet inte kan godta, utan att påföras någon ersättningsskyldighet eller annat ansvar, rätt att säga upp både Huvudavtalet och detta Avtal inom nittio (90) dagar från mottagandet av instruktionen eller notifiering av kravet, till upphörande i samband med att regeln/kravet ifråga börjar tillämpas på/av Personuppgiftsansvarig eller vid den tidpunkt som Parterna annars skriftligen kommer överens om. Om inte annat avtalas är Personuppgiftsansvarig vid sådan uppsägning skyldig att utge full betalning enligt Huvudavtalet.
- 11.4 Personuppgiftsansvarig har, till följd av att Personuppgiftsbiträdet har anlitat underleverantörer som Personuppgiftsansvarig skäligen inte kan godta, som enda påföljd som kan göras gällande häremot, rätt att säga upp både Huvudavtalet och detta Avtal inom nittio (90) dagar från mottagandet av notifiering av anlitaandet av underleverantör, till upphörande i samband med att underleverantören börjar anlitas eller vid den tidpunkt som Parterna annars skriftligen kommer överens om. För det fall Personuppgiftsansvarig inte har invänt mot anlitaandet av underbiträde i enlighet med punkt 7.1 inom skälig tid har Personuppgiftsansvarig ingen rätt till uppsägning enligt ovan.

### **Bilaga 3:1 till Personuppgiftsbiträdesavtal**

Denna bilaga utgör Personuppgiftsansvarigs instruktioner till Personuppgiftsbiträdet enligt Avtalet och är därmed en del av Avtalet.

## **Behandling av Personuppgifter**

### **1. Ändamål med behandlingen av Personuppgifterna**

Ändamålet med behandlingen av personuppgifter är att Kunden ska kunna utnyttja Leverantörens tjänster på ett tillfredsställande sätt. Personuppgifter behöver bland annat behandlas för att fakturor till slutkonsumenter ska kunna skickas och för att lönehantering av Kundens anställda ska kunna genomföras

### **2. Kategorier av registrerade respektive personuppgifter**

- a) Kategorier av registrerade personuppgifter
  - a) Kundens kunder/slutkonsumenter
  - b) Kundens anställda
  
- b) Kategorier av personuppgifter
  - i. Angående 2.a.a) – Namn, kontaktuppgifter (adress till hemmet, arbetet och eventuell annan besöksadress, Telefon – hem, arbete, mobil, fax, e-post), personnummer (för kontakt med till Skatteverket), uppgifter om försäkring, signatur, organisation, titel, kalenderinformation
  - ii. Angående 2.a.b) – Namn, kontaktuppgifter (adress till hemmet, arbetet och eventuell annan besöksadress, Telefon – hem, arbete, mobil, fax, e-post), personnummer, sjukdom och semester, positionering, kalender, signatur
  
- c) Särskilda kategorier av (känsliga) personuppgifter (i tillämpliga fall)
  - i. Angående 2.a.a) – Inga känsliga personuppgifter kommer att behandlas
  - ii. Angående 2.a.b) – Facktillhörighet kan eventuellt registreras.

### **3. Behandlingens varaktighet, typ och art**

Varaktighet

Behandlingen kommer att pågå så länge det är nödvändigt för att uppfylla villkoren i Huvudavtalet.

För det fall information behöver sparas för att uppfylla krav i lagar och bestämmelser om bokföring, skatter kommer så att ske. För det fall det är möjligt kan personuppgifter komma att anonymiseras eller gallras bort.

Typ och art av behandling

Behandling kommer att ske i de aktuella tjänsterna via datorprogram.

Behandling kan även komma att ske via Leverantörens servrar för processer och backuper.

#### **4. Geografisk placering av behandlingar samt underbiträden**

Server ska finnas lokaliserad i Sverige.

Underbiträden som får behandla Personuppgifterna är:

Nuvarande eventuella integrationer med Entré

Symbrio

*Inköpssystem från grossister*

Automile

*Digitala körjournaler*

Svea Inkasso

*Påminnelser och Inkassohantering*

Kivra

*Integration för att maila lönespecifikationer*

Benify

*Integration för lönespecifikationer*

InExchange

*Utgående kundfakturor och inkommande leverantörsfakturor EDI*

Opus Capita

*Skanning av leverantörsfakturor på papper samt printing av kundfakturor*

Readsoft

*Tolkning av leveransfakturor i pdf format*

#### **Bilaga 3:2 till Personuppgiftsbiträdesavtal**

Denna bilaga utgör Personuppgiftsansvarigs säkerhetsinstruktioner till Personuppgiftsbiträdet enligt Avtalet och är därmed en del av Avtalet.

#### **1. Personuppgiftsbitrådets anställda**

Personuppgiftsbitrådets anställda ska skriva på anställningsavtal där den anställde förbinder sig att följa Personuppgiftsbitrådets policyer gällande hur de ska hantera Personuppgifter.



Personuppgiftsbiträdet ska ha en garanti på att inga Personuppgifter ska finnas lokalt sparade på anställdas egna datorer.

När anställda hos Personuppgiftsbiträdet hanterar kunduppgifter för internt bruk måste de logga in via ett lösenord till nätverket.

Inloggningsuppgifter får endast hanteras av utvalda administratörer hos Personuppgiftsbiträdet. Övriga anställda får inte ha tillgång till uppgifterna.

## **2. Övriga säkerhetsåtgärder**

Kunder som vill få sina Personuppgifter raderade eller flyttade till en annan organisation får kontakta Personuppgiftsbiträdet.

All hantering av Personuppgiftsbiträdet hos Personuppgiftsansvarig avseende personuppgifter, måste göras via en unik inloggning så att arbetet kan spåras.

Vid behov av sparad kunddata, då detta krävs för installation eller utbildning, ska Personuppgifter sparas på en av Personuppgiftsbitrådets kontrollerade plats som automatiskt raderas efter trettio (30) dagar.

Serverar ska säkras genom att placeras i ett låst skåp dit bara Personuppgiftsbiträdet och dess anställda har nycklar. Skåpen ska vidare vara inlåsta i en larmad datahall.

Alla serverar (virtuella och fysiska) ska vara skyddade med antivirusprogram.

Alla serverar ska befinna sig bakom en brandvägg med mycket god säkerhet.

## Bilaga 4 till Avtal Entré Office

# PRISLISTA (giltig från och med 1 januari 2018)

<b>Program</b>	<b>Fast avgift</b>
Entré Office	399:- / mån & användare
Entré Office Order	149:- / mån & användare
Entré Office Tid	120:- / mån & användare
Entré Office Projektredovisning	49:- / mån & användare
Leverantörsreskontra & Redovisning	99:- / mån & användare

<b>Tilläggstjänster</b>	<b>Rörlig kostnad</b>
EDI Följesedlar	1:70 / st (max 55:-/användare)
EDI fakturor	1:70 / st

Årliga avgiftsförändringar sker per 1:a januari och är maximerad till högsta procentuella höjningen i SCB:s arbetskostnadsindex för IT-konsulter, alternativt arbetskostnadsindex SNI 92 kolumn j+k, alternativt Konsumentprisindex, med oktober 2014 som basindex. Utöver det kan avgiftsändringar som beror på externa faktorer tillkomma.

Avgiftsförändringar skall aviseras i direkt anslutning till genomförande av avgiftsförändringarna. Leverantören har rätt att höja avgift med omedelbar verkan om höjningen är direkt hänförlig till externa faktorer såsom förändring av valutakurs, skatt eller liknande allmän pålaga samt vid annan liknande omständighet av ekonomisk betydelse för Tjänst utanför Leverantörens kontroll och som påverkar kostnaden för tillhandahållande av tjänst.

Mervärdesskatt, andra offentliga avgifter och skatter tillkommer. Underhållsavgiften skall erläggas kvartalsvis i efterskott eller enligt överenskommelse. Ränta som skall erläggas till följd av betalningsdröjsmål beräknas enligt räntelagen och regleras på anmodan av Hantverksdata.