

# Bilaga 1 - Allmänna villkor

Dessa allmänna villkor ("Avtalet") omfattar alla Tjänsteavtal som tecknats mellan Kund och Leverantör.

## Definitioner

- Tjänst – Med Tjänst menas den programvara som erhålls enligt Leverantörens rutin tillsammans med översänd nyckel, samt modifierade versioner, uppdateringar, tillägg och kopior av Tjänsten som i förekommande fall licensierats till Kunden av Leverantören. I Tjänst ingår också drift och support.
- Slutanvändare – Med Slutanvändare menas användaren av Tjänsterna.
- Tillit – Med Tillit menas den grad av säkerhet som en elektronisk identitet kan anses tillhöra en viss person.
- Dokumentation - Med dokumentation menas de anvisningar och upplysningar som vid var tid anges på Leverantörens hemsida eller i förekommande fall dokumentation tillsammans med översända nycklar, för nedladdning av Tjänsten.

## Tillitsnivåer – En indelning i tre nivåer av tilliten till en elektronisk identitet

- o Tillitsnivå 1: innebär att det finns liten eller ingen möjlighet att fastställa vem som innehar och använder en elektronisk identitet. Inloggning med användarnamn och lösenord är exempel på identiteter med Tillitsnivå 1.
- o Tillitsnivå 2: innebär att det finns rimlig eller viss möjlighet att fastställa vem som innehar och använder en elektronisk identitet.
- o Tillitsnivå 3: innebär att det finns god möjlighet att fastställa vem som innehar och använder en elektronisk identitet. Här är e-legitimationen och SITHS certifikat exempel på en identitet på Tillitsnivå 3.

## Reklamation och begränsad garanti

Om Kunden drabbas av fel i Tjänsten eller av att Leverantören i övrigt åsidosatt sina åtaganden ska Kunden skriftligen underrätta Leverantören om detta och ange vad felet består i (reklamation).

Reklamation ska lämnas inom en månad från det att felet upptäckts eller borde ha upptäckts av Kunden. Om Kunden inte reklamerar inom föreskriven tid har Kunden inte rätt att återopa felet mot Leverantören.

Om Tjänsten inte i allt väsentligt fungerar enligt Dokumentationen och Kunden följer de regler och anvisningar som gäller för Tjänsten, ska Leverantörens ansvar och Kundens enda kompensation vara begränsat till det Leverantören väljer av antingen utbyte av Tjänsten eller återbetalning av den licensavgift som Kunden erlagt för Tjänsten under den period Tjänsten inte fungerat.

## Rättigheter

Leverantören innehar äganderätten liksom alla immateriella rättigheter till Tjänsterna, inkluderande men inte begränsat till idéer, know how, data, struktur, uppbyggnad, kod, dokumentation, rapporter, koncept, mjukvara, processer, metoder, tekniker, innehåll, grafik, användargränssnitt, skript och den programvara som används i Tjänsterna. Att Kunden får använda Tjänsterna inom ramen för detta Avtal innebär ingen överlåtelse av sådana rättigheter eller någon upplåtelse utöver vad som uttryckligen anges i Avtalet.

### Intrång i tredje parts rättigheter

Leverantören åtar sig att på egen bekostnad försvara Kunden om krav riktas eller talan förs mot denne för intrång i tredje mans rättigheter rörande Kundens nyttjande av Tjänst. Leverantören åtar sig vidare att ersätta Kunden för de kostnader och skadestånd som denne genom förlikning eller laga kraft vunnna dom kan bli skyldig att utge. Leverantörens åtagande gäller endast under förutsättning att i) Leverantören utan dröjsmål skriftligen underrättas av Kunden om framförda anspråk eller väckt talan, ii) Leverantören ensam får kontrollera samt bestämma över försvaret mot sådan talan och föra förhandlingar om uppgörelse eller förlikning och iii) Kundens nyttjande av Tjänst sker i enlighet med Avtalet.

## Begränsning av parternas ansvar

### FORCE MAJEURE

Part är inte ansvarig för underlåtenhet eller bristande uppfyllelse av förpliktelse enligt detta Avtal, om underlåtenheten eller bristen orsakats av myndighets ingripande, strejk (såväl avtalsenlig som avtalsstridig), lockout, blockad, omfattande brand eller översvämning, pandemi, epidemi, allvarlig olyckshändelse eller annan liknande omständighet utanför parts kontroll och som part inte skäligen borde ha räknat med och vars följder part inte heller skäligen kunnat undvika eller övervinna. Cyberattacker som Leverantören inte har kunnat förhindra med rimliga åtgärder ska betraktas som sådan force majeure händelse.

Förbehållet i fråga om strejk, lockout och blockad gäller ej om part själv vidtar sådan konfliktåtgärd.

Finner part, att denne inte kan fullgöra sina skyldigheter på grund av omständighet enligt ovan, ska part snarast skriftligen meddela motparten härom.

### LEVERANTÖRENS ANSVAR I ANDRA FALL

Leverantörens åtagande omfattar inte:

- fel förorsakade av driftavbrott eller ändringar hos, för Leverantör extern integrationspart, med vilken Leverantörens Tjänst är integrerad,
- fel förorsakade av driftavbrott eller ändringar som integrationspartnern har gjort i den egna miljön, utom då sådana ändringar har gjorts på Leverantörens uttryckliga uppmaning,
- fel förorsakade av driftavbrott eller ändringar som Kunden har gjort i den egna miljön, utom då sådana ändringar har gjorts på Leverantörens uttryckliga uppmaning,
- fel orsakade av att Kunden inte följer de anvisningar för installation och installationsmanual som Leverantören tillhandahåller. Dessa anvisningar innehåller bland annat information om rekommenderade versioner av webbläsare, ev. Net ID klient, operativsystem, eventuella kortläsare och dess drivrutiner,
- fel förorsakade av att Kunden vid kommunikation med Leverantörens Tjänster inte använder överenskomna kommunikationssätt eller möter överenskomna kommunikationsgränssnitt,
- fel förorsakade av att Kunden nyttjar Tjänsterna på ett annat sätt än vad som framgår av Avtalet,
- äldre versioner än de två senaste versionerna för browser, operativsystem eller andra standardtjänster såsom Office 365 etc.
- Tjänsternas samverkan med operativsystem, browsers eller annan standardprogramvara som har funnits på marknaden kortare tid än ett halvår från lanseringen,
- för PC andra browsers än Chrome, Internet Explorer, Firefox eller Edge.
- för bärbara enheter baserade på Android, iOS eller iPadOS fel förorsakade av att Kunden använder en annan webbläsare än den som medföljer enheten.,
- fel som åsamkats av Kundens miljö, Kundens underleverantör eller Kundens samarbetspartner eller Kundens handhavande av systemet som strider mot Leverantörens instruktioner.

Arbetet som Leverantören i samband härmed utför kommer att debiteras enligt Leverantörens gällande prislista.

#### KUNDENS ANSVAR I ANDRA FALL

Kunden förbinder sig att:

- följa de regler och anvisningar som gäller för Tjänsten,
- inte i något läge använda en Slut användares identitet med hög tillit för att höja tilliten på en annan identitet med lägre tillit,
- säkerställa att den egna utrustningen inte orsakar störningar med inloggningstjänsten,
- inte förändra koden i Leverantörens programvara, som installeras hos Kunden,
- spara egna loggar och arkivera dem enligt gällande lag, annan författning eller myndighetsföreskrifter.

Om HSA-autentiseringstjänst (information från HSA) används ska Kunden:

- i sitt avtal med Slut användarna ange att personinformation från HSA kommer att hanteras av Leverantören,
- inte förändra informationen som hämtas via HSA-attributtjänst när den lagras eller skickas vidare till annan part enligt ändamålet i Avtalet,
- inte ändra ändamålet för HSA-autentiseringstjänst från det som beskrivs i Avtalet. Vid ändring krävs nytt Avtal och tillståndsansökan för det nya ändamålet,
- inte använda informationen för massutskick eller i någon form av betaltjänst,
- inte återanvända informationen från HSA-autentiseringstjänst utan vid varje autentisering anropa Leverantörens Tjänst för att hämta informationen på nytt från HSA,
- utan dröjsmål tillhandahålla det av Leverantören begärda underlaget, i form av frågor från Leverantören, för årlig revision, samt
- tillse att användarvänliga felmeddelanden visas för Slut användaren då felaktiga eller saknade attribut från HSA tas emot i Kundens system/tjänst.

## Skadestånd

Part ansvarar för skada endast om skadan orsakats genom vårdslöshet.

Part ansvarar inte under några omständigheter för indirekt skada, kostnader eller förluster, innefattande men inte begränsat till, utebliven vinst, intäkt, besparing eller goodwill, förlust på grund av driftavbrott, förlust av data, ersättningsskyldighet gentemot tredje man, eller andra följdskador.

Parts sammanlagda och totala ansvar, innefattande men inte begränsat till prisavdrag, vite, skadeståndsersättning och andra krav eller kostnader under Avtalet avseende en eller flera händelser (oavsett om dessa har samband med varandra eller inte) är begränsat till direkta skador upp till ett belopp motsvarande procent (50 %) av den sammanlagda årsavgiften för Tjänsterna under den senaste ettårsperioden, eller för det fall Tjänsteavtalet ingåtts för kortare tid än ett (1) år, ett belopp motsvarande de sammanlagda avgifterna för Tjänsterna.

Dessa begränsningar gäller dock inte för, skada orsakad av intrång i tredje parts rättigheter eller av brister i uppfyllande av bestämmelserna i GDPR (se ovan) samt ej heller skada som orsakats genom grov vårdslöshet eller uppsåt.

Krav på ersättning på grund av brott mot Avtalet ska alltid göras skriftligen och framställas inom skälig tid, dock senast sex (6) månader från det att skadan upptäckts eller borde ha upptäckts samt under alla omständigheter senast tolv (12) månader från det att Avtalet har upphört att gälla. I annat fall ska kravet anses förverkat.

## Meddelanden

Uppsägning eller andra meddelanden ska ske genom bud, rekommenderat brev eller elektroniskt meddelande till Parternas kontaktpersoner till av Parterna angivna nummer/adresser. Meddelandet ska anses ha kommit den andra Parten tillhanda

- a) om avlämnat med bud, vid avlämnandet,
- b) om avsänt med rekommenderat brev, fem (5) arbetsdagar efter inlämnandet för postbefordran,
- c) om avsänt som elektroniskt meddelande, vid mottagandet då det elektroniska meddelandet har kommit till mottagarens elektroniska adress.

## Kostnader

Respektive part svarar för sina kostnader under avtalstiden och har inte rätt att, utan särskild överenskommelse, debitera motparten några kostnader.

## Priser

Leverantören förbehåller sig rätten att ändra Avgifterna, inklusive avgiftsmodellen, med tre (3) månaders föregående meddelande högst två (2) gånger per kalenderår för varje enskild tjänst, samt med en (1) månads föregående meddelande om en underleverantör har ökat sina priser gentemot Leverantören. Leverantören har därutöver rätt att höja priserna årligen för att ta hänsyn till allmänna pris- och kostnadsökningar utan föregående meddelande. De årliga prishöjningarna gäller från 1 januari varje år.

## Servicenivå

Avtalad servicenivå och omfattningen för Kunden är följande

- 1st line support
- 2nd line support
- Felsökning och förslag till åtgärd
- Felavhjälpning

Avtalet ger rätt till assistans och frågeservice via e-post [support@e-identitet.se](mailto:support@e-identitet.se) eller Leverantörens supporttelefon, telefon 018 – 481 19 00 helgfria vardagar under normal kontorstid 09.00–16.00.

Supporten är stängd fredag efter Kristi himmelsfärd. Supporten stänger 12.00 på skärtorsdag, dag före midsommarafton och dag före alla helgons dag. Journumret, 018 - 481 19 22, ska användas vid akuta ärenden utanför ordinarie kontorstid.

Med ”2nd line support” avses frågor som måste eskaleras till bakre resurser hos Leverantören.

Med felsökning och förslag till åtgärd menas att Leverantören utreder, felsöker och lämnar ett åtgärdsförslag på inkomna supportärenden.

Med felavhjälpning menas att Leverantören avhjälper fel som är hänförliga till Leverantörens Tjänster.

Tjänsternas tillgänglighet är 99,6 %. Tillgängligheten gäller endast de tjänster som Leverantören ansvarar för och under förutsättning att Kundens tekniska miljö finns tillgänglig.

Leverantören åtar sig att

- säkerställa att Tjänsterna kännetecknas av en hög nivå av fysisk och logisk säkerhet, innefattande bland annat virus- och intrångsskydd samt katastrof- och kontinuitetsplanering,
- snarast möjligt och på egen bekostnad avhjälpa eventuella fel eller brister i Tjänsterna. Med fel eller brist i Tjänsterna menas att levererade Tjänster inte utförts fackmannamässigt eller annars enligt Avtalet. Leverantören ansvarar dock inte för fel som i oväsentlig omfattning påverkar den avsedda användningen av Tjänsterna,
- att ansvara för felavhjälpning innebärande att funktionshindrande fel av väsentlig betydelse för Kundens användning av Tjänsterna skall avhjälpas med den skyndsamhet som omständigheterna kräver. Detta kan innebära anvisningar för kringgående av felet.

## Felavhjälpning

I ambitionen att hålla en hög servicenivå har Leverantören utvecklat ett automatiskt felsökningssystem som slår larm om felaktigheter uppstår. Detta felsökningssystem behöver ha en testanvändare i varje produktionsapplikation för att vara aktiverat. För de Tjänster där detta är aktuellt kommer Kunden vid undertecknande av detta Avtal godkänna att sådan testanvändare får användas. Detta sker i samråd med kunden om Leverantören anser att behovet finns.

## Underleverantör

Leverantören äger rätt att använda underleverantörer. Leverantören ansvarar för anlita underleverantörs Tjänster som för sina egna.

## Statistik

Leverantören åtar sig att mäta användandet som tydliggör vilka volymer av inloggningar som skett mot Kunden samt vilka externa identitetsutgivare som använts. Ovanstående statistik utgör även underlag för fakturering i de fall Tjänsteavtalen är volymberoende.

Leverantören är personuppgiftsbiträde och får därför inte ta loggar som gör att individer kan identifieras. Vill Kunden (tillika personuppgiftsansvarig mot Slut användarna) att Leverantören tar sådana loggar skall det specificeras under rubriken Instruktioner till Leverantören i Personuppgiftsbiträdesavtalet. Kunden tar då ansvaret för den efterfrågade behandling som Leverantören gör av personuppgifter.

## Sekretess

Bägge parter förbinder sig att inte för tredje man röja konfidentiell information som part fått del av från den andra parten samt att inte nyttja konfidentiell information för annat ändamål än för att fullgöra detta Avtal. Med ”konfidentiell information” avses information om den andra partens affärs- eller driftsförhållanden som (i) är skriftlig eller på annat sätt dokumenterad och märkt ”konfidentiell”, ”hemlig” eller på annat sätt identifierad som konfidentiell information, eller som (ii) vare sig dokumenterad eller inte hålls hemlig och vars röjande är ägnat att medföra skada för parten i konkurrenshänseende. Parterna är överens om att information om Kundens Slut användare och loggar över Kundens inloggningstrafik utgör konfidentiell information.

Sekretessåtagandet i stycket ovan omfattar inte information som;

- a) redan innehades eller redan var känd för den mottagande parten vid tidpunkten för mottagandet från den överlämnande parten, på annat sätt än genom brott mot denna sekretessförbindelse;
- b) är eller blir allmänt känt på annat sätt än genom brott mot sekretessåtagandet i punkten ovan;
- c) tas emot från en tredje part som har rätt att överlämna informationen eller som har framställts av den mottagande parten utan användning av konfidentiell information som mottagits från den överlämnande parten;
- d) måste utlämnas enligt lag, myndighetsbeslut eller beslut av domstol;
- e) utlämnas med stöd av uttrycklig bestämmelse i detta Avtal;
- f) utlämnas till parternas respektive rådgivare under förutsättning att dessa förbundit sig att iaktta sekretess;
- g) utlämnas till Leverantörens underleverantörer under förutsättning att dessa förbundit sig att iaktta sekretess;
- h) avslöjas som en del av omorganisation eller fusionen till andra bolag i Leverantörens koncern eller till aktuella eller potentiell köpare, i händelse av omorganisation, fusion, försäljning eller köp av Leverantören eller en del eller hela Leverantörens koncern, under förutsättning dessa förbundit sig att iaktta sekretess; samt
- i) lämnas till andra bolag inom Leverantörens koncern eller partners i sådan utsträckning det krävs för att tillhandahålla Tjänsten och under förutsättning att dessa förbundit sig att iaktta sekretess.

## Avtalad leveransdag

Leverans av beställda Tjänster sker enligt överenskommelse. Kunden skall ge Leverantören nödvändigt underlag inom den tid som Leverantören meddelat Kunden, i annat fall ges Leverantören rätt att skjuta på leveransdatumet med motsvarande tid.

## Leveransgodkännande

Leveranskontroll ska ske av Kunden inom en vecka efter avtalad leveransdag. Om Kunden inte har redovisat några anmärkningar inom leveranskontrollperioden och inte heller givit något skriftligt godkännande skall de(n) levererade Tjänsten (erna) betraktas som godkänd(a).

Som tidpunkt för produktionsstart skall alltid en tidsperiod av maximalt en månad från leveransgodkännande räknas om annat inte överenskommit.

## Betalningsvillkor

Debitering av Tjänsten sker månadsvis i efterskott efter leveransgodkännande dock senast 3 månader efter Avtalets undertecknande under förutsättning att Leverantören inte orsakat försening.

Eventuella startavgifter faktureras i anslutning till Tjänstens tecknande.

Eventuella tickkostnader debiteras en gång per kvartal i efterhand.

Avgifterna i Avtalet är angivna exklusive mervärdesskatt.

Avgiften för Tjänsterna samt eventuellt övriga avgifter skall betalas av Kunden senast trettio (30) dagar efter på fakturan angiven fakturadag. För den händelse Kunden är i dröjsmål med betalningen av ovan angivna avgifter är Leverantören berättigad till dröjsmålsränta enligt lag.

Om Kundens dröjsmål med betalningen varar mer än trettio (30) dagar efter skriftlig betalningspåminnelse äger Leverantören rätt att, efter eget val;

- (i) tillfälligt avbryta leverans av Tjänsterna till dess full betalning, inklusive eventuell dröjsmålsränta har erlagts av Kunden; eller
- (ii) genom skriftligt meddelande häva Avtalet i dess helhet samt kräva ersättning för eventuell skada som Kundens dröjsmål har förorsakat Leverantören.

*Betalning sker till något dessa konton:*

Plusgirokonto: 49 94 02-6

Bankgirokonto: 377-1557

*Betalningsmottagare:*

Svensk e-identitet AB

Vaksalagatan 6

753 20 Uppsala



Fakturan skall kunna innehålla uppgifter enligt Kundens önskemål.

## Särskilda villkor för e-legitimation

Nedanstående avtalsbestämmelser i detta avsnitt gäller endast om e-legitimation används i Tjänsten.

### BEGRÄNSNINGAR I RÄTTEN ATT NYTTJA TJÄNSTEN

Kunden äger inte rätt att utställa en annan elektronisk identitet med hjälp av e-legitimation. Att höja tilliten till en annan elektronisk identitet med hjälp av e-legitimation är ej heller tillåtet.

Om kunden på sin webbplats

1. tillhandahåller produkter eller Tjänster som har utformats eller används i strid med svensk lag,
2. tillhandahåller produkter eller Tjänster som saknar av svensk myndighet föreskrivet godkännande,
3. säljer eller tillhandahåller alkoholhaltiga drycker och tobak via webbplatsen,
4. tillhandahåller artiklar, bloggar etc. som är etniskt eller religiöst diskriminerande,
5. tillhandahåller Pornografiskt material eller Tjänster kommer e-legitimationen att stängas av.

### VARUMÄRKE, LOGOTYPER OCH PRODUKTNAMN

Begreppet e-legitimation får inte användas på ett sådant sätt att det kan uppfattas som om det är unikt för Kunden. Exempel på godkända formuleringar är ”Kunden tillhandahåller/erbjuder e-legitimation”.

Kunden ansvarar i övrigt för att informera sig om rättigheter att använda BankID, Telias och SITHS varumärken, logotyper och produktnamn.

### MARKNADSFÖRING

Pressmeddelanden och andra tillkännagivanden om att Kunden tillhandahåller/erbjuder e-legitimation från BankID eller Telia skall godkännas av Leverantören innan publicering. Leverantören inhämtar i sin tur samtycke från utgivarna av e-legitimation. Leverantören meddelar kunden snarast efter att utgivarna har lämnat sina synpunkter.

Kunden har dock rätt att informera om Tjänsten och möjligheten för Kundens användare får tillgång till information genom säker inloggning.

### SLUTANVÄNDARE

Slutanvändare som behöver support för installation eller användning av e-legitimation supporteras inte av Leverantören. Slutanvändaren skall i de fallen vända sig till den externa identitetsutgivare som gett ut e-legitimation till Slutanvändaren.

### CERTIFIKATHANTERING

Vid det fall Kunden önskar modifiera sitt BankID-certifikat med nytt namn under avtalstiden äger Leverantören rätt att för detta ta ut en avgift.

## WCAG

Svensk e-identitet följer Webbtillgänglighetsdirektivet och har ett kontinuerligt arbete med WCAG som går att följa på besöksadress: <http://e-identitet.se/wcag/>. På WCAG-sidorna finns länkar till tillgänglighetsredogörelser nedbrutna per tjänst i Svensk e-identitets produktportfölj.

## Avtalsperiod och uppsägning

Detta Avtal gäller tillsvidare från avtalets undertecknande. Under avtalsperioden äger parterna rätt att säga upp avtalet med 3 månaders varsel. Uppsägningen skall ske enligt avsnitt Meddelanden.

Endera parten äger rätt att säga upp avtalet till omedelbart upphörande om den andra parten gjort sig skyldig till väsentligt avtalsbrott. Part har vidare rätt att säga upp avtalet till omedelbart upphörande om motparten försätts i konkurs eller ansökan om försättande i konkurs inges till domstol eller motparten träder i likvidation, inleder ackordsförhandlingar, blir föremål för företagsrekonstruktion eller om det finns skälig anledning att anta att motparten ej kommer att kunna fullgöra sina förpliktelser enligt detta Avtal.

## Tillämplig lag och tvistelösning

Svensk materiell rätt ska äga tillämpning på detta Avtal.

Tvister som uppstår i anledning av detta Avtal ska slutligt avgöras genom skiljedomsförfarande administrerat av Stockholms Handelskammars Skiljedomsinstitut (SCC).

Regler för Förenklat Skiljeförfarande ska tillämpas om inte SCC med beaktande av målets svårighetsgrad, tvisteföremålets värde och övriga omständigheter bestämmer att Skiljedomsregler ska tillämpas. I sistnämnda fall ska SCC också bestämma om skiljenämnden ska bestå av en eller tre skiljemän.

Skiljeförfarandets säte ska vara Stockholm, Sverige och språket för förfarandet ska vara svenska.

Parterna åtar sig och är överens om att eventuella skiljeförfaranden enligt ovan ska behandlas strikt konfidentiellt, och all information som avslöjas under förfarandet såväl som informationen om förfarandet som sådant samt innehållet i eventuellt beslut som fattas av SCC ska utgöra konfidentiell information och behandlas i enlighet med bestämmelse om sekretess i detta Avtal.