

Allmänna Villkor – förvaltning och utveckling

1. ALLMÄNT OCH DEFINITIONER

- 1.1 Dessa Allmänna Villkor gäller, om inte annat skriftligen har avtalats, mellan den som har åtagit sig att förvalta och/eller utföra underhåll av en Webb-plats ("Förvaltaren") och den juridiska person ("Kund") som har uppdragit åt Förvaltaren att förvalta och/eller utföra underhåll av Webb-platsen ("Uppdraget").
- 1.2 Med "Grundavtal" avses det mellan Förvaltaren och Kunden upprättade skriftliga avtalet med tillhörande Kravspecifikation. Grundavtalet skall undertecknas av behöriga företrädare för Parterna.
- 1.3 Med "Webb-plats" avses härmed en digital produkt, bestående av digital information, t ex filer innehållande datorprogram, script, texter, bilder (foton, teckningar samt all annan grafik), ljud och video, länkar, hyperlänkar, och all annan digital information som kan överföras från dator till dator eller på annat sätt, som Kunden har för avsikt att göra tillgänglig i ett Webb-baserat nätverk.
- 1.4 Med "Disken" avses av Kunden anvisat datalagringsutrymme, vilket i förekommande fall även kan innebära utrymme på webb-server, annans webb-hotell eller motsvarande
- 1.5 Med "Kravspecifikation" avses en skriftlig beskrivning över vad som skall förvaltas/underhållas avseende Webb-platsens innehåll, funktion och tekniska prestanda mm samt om Uppdragets art och omfattning i övrigt som Förvaltaren och Kunden skall upprätta i samband med att Grundavtal träffas. Kravspecifikationen utgör ramen för Uppdraget.
- 1.6 Eventuella förändringar av Grundavtal och Kravspecifikation skall för att binda Parterna ske skriftligen och undertecknas av Parterna.
- 1.7 Med "Företrädare" avses en av vardera Part utsedd person som är behörig att företräda Part i alla frågor rörande Uppdraget. Företrädare äger dock inte avtala om ändringar i dessa Allmänna Villkor.

2. UPPDRAGET

- 2.1 Förvaltaren skall efter förfrågan från Kunden skriftligen upprätta offertunderlag samt förslag till Kravspecifikation med utgångspunkt i Kundens behov, önskemål och krav mm rörande förvaltning/underhåll av Webb-platsen m m. Det åligger härvid Kunden att tillhandahålla all för Uppdragets genomförande nödvändig information.
- 2.2 Det åligger Kunden att inom en (1) vecka från mottagandet av under 1.1 angivna handlingar godkänna dessa eller att under samma tid anmäla önskade förändringar. Förslag till förändringar skall beaktas av Förvaltaren som inom en (1) vecka från mottagandet av ändringsförslagen äger godkänna eller avslå dessa. Lämnar Kunden sitt godkännande eller godkänner Förvaltaren eventuella förändringar skall Grundavtal upprättas.
- 2.3 Kan Parterna inte inom de under punkten 2.1 angivna tidsfristerna enas, är Parterna inte längre bundna av sina viljeförklaringar.
- 2.4 Har inte annat avtalats, äger Förvaltaren, oavsett om Grundavtal träffas eller inte, rätt till ersättning i löpande räkning för nedlagt arbete för upprättande av under 2.1 angivna handlingar. Förvaltaren äger dock aldrig betinga sig ett högre arvode än tio (10) procent av det i offerten angivna priset för Uppdraget.
- 2.5 Genom Kundens godkännande av offerten, Kravspecifikationen ansvarar han för att dessa innehåller samtliga av honom uppställda krav på Uppdraget. Kunden ansvarar likaledes för att av honom lämnad information är riktig och fullständig.

3. UTFÖRANDE

- 3.1 Förvaltaren skall utföra Uppdraget i enlighet med Kravspecifikationen samt i enlighet med i branschen rådande sedvänja och på ett i övrigt fackmannamässigt sätt.
- 3.2 Uppdraget skall, mot bakgrund av omfattningen, utföras med den skyndsamhet som skäligen kan krävas.
- 3.3 Uppdraget skall utföras i samråd mellan Parterna. Samråd skall ske genom löpande kontakter mellan Företrädarna. Det åligger härvid Kundens Företrädare att omgående framföra de invändningar eller andra påpekanden mot Förvaltarens arbete som är påkallade.
- 3.4 Kunden ansvarar, om inte annat avtalats, för samordning och organisation av Uppdraget inom den egna verksamheten.
- 3.5 Förvaltaren äger för Uppdragets utförande rätt att anlita underkonsult. Anlitar Förvaltaren underkonsult, svarar Förvaltaren för underkonsults arbete som om det vore utfört av Förvaltaren själv.
- 3.6 Förvaltaren är inte skyldig att utföra tjänster som faller utanför Kravspecifikationen. Förvaltaren skall snarast anmäla till Kundens Företrädare om Förvaltaren finner behov av ytterligare tjänster eller utvidgning av Uppdraget.
- 3.7 Uppstår under Uppdragets utförande behov av ytterligare tjänster, skall detta tas upp till behandling av Företrädarna, vilka härvid äger rätt att göra tillägg till Grundavtalet och Kravspecifikationen.
- 3.8 Det åligger Kunden att tillhandahålla all nödvändig information rörande Disken och accessen till denna.
- 3.9 Det åligger Kunden att hålla Disken tillgänglig i så god tid att Förvaltaren utan risk för försening kan utföra nödvändiga tester och i övrigt fullgöra Uppdraget enligt avtal.

4. FÖRSENING

- 4.1 Har avtalad leveransdag bestämts, föreligger försening om Uppdraget eller delleverans inte är utfört inom den föreskrivna tiden.
- 4.2 Beror förseningen på Förvaltaren äger Kunden rätt till ersättning i form av vite. Vite utgår med tre (3) procent av för Uppdraget eller delleverans avtalat arvode per påbörjad vecka som förseningen består, dock maximalt med femton (15) procent.
- 4.3 Beror försening på Kunden äger Förvaltaren rätt att flytta fram avtalad leveransdag till en tidpunkt som med hänsyn till omständigheterna är motiverad, dock alltid med minst den tid som motsvaras av Kundens försening.
- 4.4 Föreligger försening enligt 3.1 äger drabbad Part säga upp avtalet till upphörande om förseningen pågått under mer än två (2) månader.
- 4.5 Beror förseningen på Kunden och har Förvaltaren sagt upp avtalet till upphörande, äger Förvaltaren uppbära ersättning avseende utfört arbete och nedlagda kostnader.
- 4.6 Beror försening på Förvaltaren och har Kunden sagt upp avtalet till upphörande, äger Kunden förutom erhållet vite, rätt till skadestånd för visad direkt skada med de begränsningar som anges nedan.

5. ANSVAR FÖR FEL

- 5.1 Det åligger Kunden att genast efter Uppdragets eller delleveransens slutförande utföra de egna tester av Webb-platsen som Kunden finner nödvändiga. Kunden skall härvid undersöka om Webb-platsen uppfyller Kravspecifikationen. Avvikelse från Kravspecifikationen ("Fel") får inte åberopas som Fel om meddelande härom inte har lämnats inom skälig tid efter att Kunden märkt eller bort ha märkt Felet. Lämnar Kunden inte meddelande om Fel inom tre (3) månader från Uppdragets eller delleveransens slutförande, äger Fel inte åberopas mot Förvaltaren. Inte heller får Kunden åberopa Fel, om Felet saknar betydelse för användningen av Webb-platsen eller om Felet endast innebär ringa olägenhet för Kunden.
- 5.2 Har Kunden framfört befogad anmärkning om Fel och beror Felet på Förvaltaren, åligger det Förvaltaren att, med den skyndsamhet som efter omständigheterna bedöms skälig, avhjälpa Felet eller om så är möjligt utan att det påverkar användningen av Webb-platsen, att lämna Kunden anvisning om kringgående av Felet.
- 5.3 Har avhjälpande inte skett inom tid som anges under 5.2, äger Kunden rätt till prisavdrag med ett belopp som svarar mot Felets avhjälpande.

- 5.4 Är felet av väsentlig betydelse för Kunden och kan detsamma inte avhjälpas utan väsentliga kostnader för Kunden, äger Kunden häva Grundavtalet och erhålla skadestånd med de begränsningar som anges nedan.
- 5.5 Framkommer vid arbetet med avhjälpande av Fel att detta beror på Kunden eller annan än Förvaltaren, äger Förvaltaren rätt till ersättning i löpande räkning enligt gällande prislista för utfört arbete med avhjälpande av Felet.

6. TILLHANDAHÅLLEN UTRUSTNING MM

- 6.1 Förvaltaren tar inget ansvar för funktionen hos utrustning, programvara eller annat som Kunden tillhandahåller för Uppdragets fullgörande.
- 6.2 Förvaltaren tar inget ansvar för funktionen hos den av Kunden anvisade Disken. Det åligger Kunden att tillse att Disken har sådan teknisk prestanda, programvara, konfiguration mm och tillgänglighet till interna och externa nätverk som Webb-platsen erfordrar.
- 6.3 Förvaltaren tar inget ansvar för datavirus eller annan påverkan av tredje man som drabbar Kunden
- 6.4 Det åligger Kunden att i god tid tillhandahålla Disken till undvikande av försening och kostnader för Förvaltaren.

7. FORCE MAJEURE

- 7.1 Förvaltaren ansvarar inte för skada eller brister i uppdragets fullgörande som kan antas ha sin grund i force majeure eller liknande förhållanden. Förvaltaren är således befriad från ansvar mot Kunden om Förvaltaren förhindras fullgöra sina åtaganden enligt avtalet på grund av omständighet utanför Förvaltarens kontroll eller förmåga och som Förvaltaren inte skäligen kunnat förväntas förutse vid avtalets ingående och vars följder Förvaltaren inte heller skäligen kunnat ha undvikit eller övervunnit, eller om Förvaltaren förhindras fullgöra sina skyldigheter på grund av omständighet som är hänförlig till tredje man eller på grund av naturkatastrof, blixtnedslag, elavbrott, arbetskonflikt, krig eller annan orolighet, eldsvåda, myndighetsbestämmelse eller annan offentlig reglering, fel i extern teleförbindelse, allmän knapphet på kommunikationstjänster till eller inom nätverket, varor, energi eller annat, samt liknande omständigheter. Kunden är under den tid som hinder föreligger enligt ovan skyldig att fullgöra sina åtaganden mot Förvaltaren enligt detta avtal.
- 7.2 Om hinder enligt 7.1 fortgår under en sammanhängande period längre än två (2) månader, äger såväl Förvaltaren som Kunden rätt att säga upp avtalet till upphörande till den dag som infaller en (1) månad efter att Part har erhållit uppsägningen.

8. ANSVAR FÖR INFORMATION

- 8.1 Förvaltaren ansvarar inte för information på Kundens Webb-plats.
- 8.2 Kunden ansvarar själv för att sådan information; står i överensstämmelse med tillämplig svensk och utländsk lagstiftning och att den i övrigt inte strider mot god sed eller sedvänja; att informationen (dold eller läsbar) är riktig, samt att Kunden äger rätt att förfoga över densamma.
- 8.3 Kunden skall på lämpligt sätt på Webb-platsen identifiera sig själv samt ange vem som hos Kunden ansvarar för innehållet på Webb-platsen.
- 8.4 Kunden ansvarar för all skada som Förvaltaren kan förorsakas på grund av Kundens brott mot punkt 8.2 - 8.3 ovan och förbinder sig dessutom att hålla Förvaltaren skadelös för samtliga krav som på grund av ovanstående kan riktas mot Förvaltaren. Kunden skall även ersätta Förvaltaren samtliga kostnader, av vilket slag de vara må, som Förvaltaren kan tänkas ha med anledning av Förvaltarens försök att begränsa skada mot och anspråk från tredje man.

9. IMMATERIALRÄTT M M

- 9.1 Kunden upplyses om att information som tillförs Webb-platsen kan vara föremål för skydd enligt upphovsrättslig eller annan immaterialrättslig lagstiftning.

- 9.2 Kunden ansvarar för att han äger förfoga över upphovsrättsligt och på annat sätt skyddad information som han önskar få införd på Webb-platsen.
- 9.3 Förvaltaren ansvarar å sin sida för att Förvaltaren äger förfoga över upphovsrättsligt eller på annat sätt skyddad information som Förvaltaren anskaffar för Uppdragets utförande.
- 9.4 I den mån Webb-platsen kommer att utnyttja programvaror och andra applikationer samt annat upphovsrättsligt eller på annat sätt skyddat material, tillhör detta dess innehavare och sådana rättigheterna övergår inte på Kunden. Det åligger Kunden att teckna och upprätthålla licensavtal eller på annat sätt skaffa medgivande för nyttjandet av sådant skyddat material.

10. RÄTTIGHETER TILL UPPDRAGET

- 10.1 Rätten till och eventuell upphovsrätt till den tekniska och grafiska utformningen av Uppdraget tillhör Förvaltaren, om inte annat särskilt avtalats.
- 10.2 Kunden erhåller, sedan full betalning har erlagts för Förvaltarens arvode och kostnader, en icke exklusiv rätt att för eget bruk och för avsett ändamål nyttja, publicera, ändra, modifiera, vidareutveckla och/eller mångfaldiga Webb-platsen.
- 10.3 Vad som ovan angivits i punkt 10.1 - 10.2 innebär att Kunden har rätt att fritt nyttja och förändra Webb-platsen för eget bruk. Kunden äger dock inte rätt att överlåta programkod framtagen av Förvaltaren med anledning av Uppdraget, vare sig i delar eller i dess helhet. Det innebär vidare att Förvaltaren äger rätten till programkoden och har således rätt att upplåta programkoden även till annan. Förvaltaren äger dock inte rätt att till annan upplåta sådan programkod som innehåller grafisk utformning eller immateriella rättigheter som tillhör eller enligt dessa villkor har övergått på Kunden.

11. ARVODE OCH BETALNING

- 11.1 Förvaltaren utför Uppdraget mot löpande räkning om inte annat uttryckligen och skriftligen har avtalats.
- 11.2 Arvode enligt löpande räkning, baseras på av Förvaltaren nedlagd och redovisad tid per engagerad konsult och timme. Arvodet utgår, om inte annat avtalats, enligt Förvaltarens från tid till annan gällande timkostnad för berörd konsult.
- 11.3 Har fast pris avtalats omfattar detta, med reservation för punkten 12.4 nedan, allt Förvaltarens arbete inom ramen för Uppdraget, dock under förutsättning att Förvaltaren vid Uppdragets ingående haft tillgång till all relevant information och övriga förutsättningar rörande Uppdragets genomförande.
- 11.4 Förvaltaren äger vid sidan av arvodet rätt till ersättning för;
- a) kostnader i samband med resa till annan ort än Kundens fasta driftställe, ersättning utgår härvid med belopp motsvarande faktisk resekostnad och i övrigt i enlighet med Riksskatteverkets vid var tid gällande anvisningar för traktamentsersättning,
 - b) andra kostnader och annan ersättning som särskilt har avtalats.
- 11.5 Har Parterna ändrat Uppdragets omfattning skall särskild överenskommelse träffas om justering av fast pris. Utan sådan överenskommelse skall avtalat fast pris även omfatta ändringar och tilläggsarbeten.
- 11.6 Förvaltaren äger, om inte annat skriftligen avtalats, rätt att fakturera Kunden månadsvis enligt avtalad betalningsplan eller om sådan saknas, med belopp som får anses svara mot under närmast föregående månads utfört arbete. Vid löpande räkning faktureras faktiskt nedlagd tid.
- 11.7 Förvaltaren äger i samband med fakturering av arvode även fakturera Kunden för övriga upplupna kostnader.
- 11.8 Betalning skall vara Förvaltaren tillhanda inom tjugo (20) dagar från fakturadatum. Vid försenad betalning äger Förvaltaren debitera Kunden en påminnelseavgift samt dröjsmålsränta från förfallodagen enligt en årsräntesats om femton (15) procent.
- 11.9 Under den tid som Kunden är i dröjsmål med betalning, äger Förvaltaren innehålla sin prestation. Eventuella tidsfrister förlängs med tid som minst motsvarar betalningsdröjsmålet.

12. ANSVARSBEGRÄNSNING

- 12.1 Brister part på grund av vårdslöshet i fullgörandet av Uppdraget, äger den andra parten rätt till skadestånd. Skadestånd utgår för visad direkt skada, dock ej för förlust av data. Skadeståndsansvaret begränsas till ett belopp maximalt motsvarande det för Grundavtalet beräknade eller avtalade arvudet.
- 12.2 Har Förvaltaren som ett led i Uppdragets utförande levererat eller av Kunden blivit anvisad produkter tillverkade eller utvecklade av annan än Förvaltaren, tar Förvaltaren inte i något avseende något längre gående ansvar för dessa än det ansvar som Förvaltaren faktiskt kan utkräva från tillverkaren/leverantören av dessa produkter.
- 12.3 Har part på grund av grov vårdslöshet eller uppsåt brustit i fullgörandet av Uppdraget, äger den andra parten rätt till skadestånd för visad direkt och indirekt skada, dock aldrig med mer än vad som motsvaras av tio (10) gånger det vid skadans uppkomst gällande prisbeloppet enligt lagen (1962:381) om allmän försäkring.
- 12.4 Part går förlustig rätten till skadestånd eller annan ersättning om krav därom inte skriftligen framställs utan dröjsmål och senast inom tre (3) månader från det att skadan upptäckts, dock senast inom ett år från skadans uppkomst.

13. SEKRETESS

- 13.1 Parterna förbinder sig att inte till annan avslöja sådan konfidentiell information som Part har erhållit från den andra Parten inom ramen för ingångna Grundavtal. Part äger dock rätt att nyttja informationen till fullgörande av sina åtaganden enligt Grundavtalet. Denna förbindelse skall även omfatta respektive Parts anställda och andra uppdragstagare. Förbindelsen gäller utan begränsning i tiden och gäller efter att övriga avtalsförhållanden har upphört mellan Parterna.
- 13.2 Förvaltaren har, om inte annat avtalas, rätt att i marknadsföringssyfte uppge Kunden som kund.

14. ÖVERLÅTELSE AV AVTALET

- 14.1 Part äger inte utan motpartens skriftliga medgivande överlåta sina rättigheter eller skyldigheter enligt Grundavtalet. Förvaltaren äger dock alltid rätt att utan samtycke överlåta sina rättigheter och skyldigheter till bolag ingående i Förvaltarens koncern.

15. FÖRTIDA UPPSÄGNING

- 15.1 Utöver vad som ovan har angivits äger Part vidta följande åtgärder med anledning av konstaterat avtalsbrott mm.
- 15.2 Bryter Kunden mot bestämmelse som anges i 11.8 och erlägger inte Kunden full betalning inom i påminnelsen angiven tid eller är Kunden regelmässigt i dröjsmål med betalning, äger Förvaltaren säga upp Grundavtalet till omedelbart upphörande.
- 15.3 Part äger rätt att säga upp Grundavtalet till omedelbart upphörande om motparten har begått grovt avtalsbrott eller om motparten försätts i konkurs eller på annat sätt visar klara tecken på obestånd eller träder i likvidation. Part skall härvid, innan uppsägning sker, uppmana motparten att omgående och senast inom trettio (30) dagar vidta åtgärder till förhindrande av fortsatt avtalsbrott. Ett sådant uppmanande till rättelse förhindrar inte Part från att kräva skadestånd enligt ovan för härvid uppkommen skada.

16. MEDDELANDEN

- 16.1 Samtliga aviseringar och meddelanden mellan Parterna skall ske i skriftlig form via brev, e-mail eller telefax.
- 16.2 Aviseringar och meddelanden enligt dessa villkor äger med bindande verkan sändas till Parts i Grundavtalet uppgivna postadress, e-mailadress eller faxnummer. Meddelande avsänt per post skall anses ha kommit mottagaren till handa tre (3) vardagar efter avsändandet, meddelande avsänt via e-mail och fax skall anses ha kommit mottagaren till handa den dag det avsändes. För meddelande avsänt via e-mail skall dock för att meddelandet skall anses ha kommit mottagaren till handa gälla att mottagarens mailservrar skall ha bekräftat mottagandet av meddelandet.

17. TVIST

17.1 Tvist rörande Grundavtal och/eller dessa villkor skall hänskjutas till prövning av skiljemän och avgöras med tillämpning av svensk lag. Om det yrkade beloppet inte uppenbart överstiger tio (10) gånger det vid tiden för påkallande av skiljeförfarande gällande basbeloppet enligt lagen (1962:381) om allmän försäkring, ska tvisten avgöras av en (1) ensam skiljeman som på parts begäran utses av Stockholms Handelskammare.

Skiljeförfarandet ska ske i Stockholm enligt reglerna för Stockholms Handelskammares Skiljedomsinstitut. Slutgiltigt avgöras enligt svensk rätt genom skiljedom enligt Stockholms Handelskammares Skiljedomsinstituts regler för förenklat skiljeförfarande.

17.2 Förvaltaren äger dock alltid rätt att ansöka om betalningsföreläggande mot Kunden för indrivande av klara och förfallna fordringar.