



# Villkor för Kundavtal

Pointsharp Secure Cloud Net iD SweID





## Table of Contents

No headings included in this document

## Bilaga 1

### VILLKOR för Pointsharp Secure Cloud Net iD SweID

#### 1. ALLMÄNT

1.1 Pointsharp AB, org.nr. 556691-0633 (Pointsharp), hanterar Pointsharp Secure Cloud Net iD SweID public key infrastructure (PKI) som består av programvara och, om tillämpligt, eventuella kundspecifika integrationer relaterade till Programvaran för att tillhandahålla en tjänst för att utfärda e-legitimationer till individer inom Kundens organisation genom användarcertifikat (e-legitimation) som är kompatibla med Pointsharp Secure Cloud Net iD Certificate Policy and Certification Practice Statement inklusive grundläggande supporttjänster (Tjänsten).

1.2 Dessa villkor (Villkoren) styr Pointsharps tillhandahållande av tjänster, enligt definitionen i Villkoren.

1.3 Pointsharp och kundorganisationen (Registration Authority, RA), kallas här också gemensamt för (Parterna) och individuellt som en (Part).

#### 2. DEFINITIONER

2.1 *Avtal* avser det undertecknade Kundavtalet tillsammans med Villkoren och, om tillämpligt, eventuellt ytterligare Premium Supportavtal som gjorts av parterna och ytterligare Bilagor.

2.2 *Grundläggande Supporttjänster* avser felavhjälpning med instruktioner om hur man kringgår problem, tillgång till uppdaterad och uppgraderad Klientprogramvara, dokumentation och kunskapsbas. Felavhjälpning av problem relaterade till Kundens IT-miljö ingår inte eller individuella Kundanpassningar.

2.3 *Avtalsansvarig* avser den person som utsetts av Kunden att hantera Avtalet och är behörig att ge och ta emot meddelanden.

2.4 *Personuppgiftsansvarig* avser den Kund som ensam eller tillsammans med andra bestämmer ändamålen och medlen för behandlingen av Personuppgifter; Om ändamålen och medlen för sådan behandling bestäms av EU:s eller EU-medlemsstatens lagstiftning, kan den registeransvarige eller de specifika kriterierna för dess nominering fastställas i EU:s eller EU-medlemsstatens lagstiftning.

2.5 *Kund* avser den aktiva juridiska person som har beställt Tjänsten, enligt Kundavtalet.

2.6 *Kundavtal* avser det avtal genom vilket Kunden har ingått Avtalet med Pointsharp för att tillhandahålla Tjänsten.

2.7 *Dataskyddsombud* avser den person som utsetts av Kunden (Personuppgiftsansvarig) för att skydda rättigheterna för Användare i RA-domänen vars Personuppgifter behandlas inom Tjänsten efter registrering av Kunden.

2.8 *Ikraftträdandedatum* avser det datum då det undertecknade Avtalet tas emot av Pointsharp.

2.9 *Avgift* avser de avgifter som ska betalas för Tjänsten som anges i Kundavtalet, inklusive Användaravgiften.

2.10 *Oberoende revisor* avser en revisor som inte är involverad i den dagliga driften och förvaltningen av Tjänsten.

2.11 *Nyckelbärare* avser varje enhet som innehåller användarcertifikat (e-legitimationer) och Användarens privata nycklar. Nyckelbärare kan vara ett kort (smartkort), en annan hårdvarubaserad säkerhetsenhet (till exempel en YubiKey från Yubico) eller en krypterad fil lagrad som en app på en mobil enhet (mobil), i en dator eller på bärbara lagringsmedia.

2.12 *Materiell ändring, ändring eller modifiering* avser varje ändring, ändring eller modifiering av Avtalet som påverkar omfattning, pris, tjänst, garanti, ansvar, gottgörelse eller annan skyldighet för någon part i förhållande till Tjänsten.

2.13 *RA Security Officer* avser den person som utsetts av Kunden för att fastställa RA-domänen och överensstämmelse med reglerna och procedurerna för Tjänsten enligt stycke 5.2.1 *Trusted roles*, i Pointsharp CP och CPS.

2.14 *RA-handläggare* avser varje person som utsetts av Kunden för att ha en specifik roll såsom RA Central Officer, RA Local Officer, RA Report Officer eller RA Helpdesk Officer.

2.15 *Användaravgift* avser den månadsavgift som ska betalas för varje Användare för att få tillgång till och använda Tjänsten.

2.16 *Personuppgifter* avser all information som rör en identifierad eller identifierbar fysisk person (Användare); en identifierbar fysisk person är en som kan identifieras, direkt eller indirekt, särskilt genom hänvisning till en identifierare såsom ett namn, ett identifikationsnummer, platsdata, en onlineidentifierare eller till en eller flera faktorer som är specifika för den fysiska, fysiologiska, den fysiska personens genetiska, mentala, ekonomiska, kulturella eller sociala identitet.

2.17 *Pointsharp CP och CPS* avser den senaste versionen av Pointsharp Secure Cloud Net iD Certificate Policy and Certification Practice Statement.

2.18 *Premium Supporttjänster* avser ytterligare supporttjänster avseende Tjänsten på högre supportnivåer som parterna kommit överens om (Premium Supportavtal) vid tillhandahållandet av Tjänsten.

2.19 *Personuppgiftsbiträde* avser en fysisk eller juridisk person eller annat organ som behandlar Personuppgifter på uppdrag av den Personuppgiftsansvarige.

2.20 *Support* avser funktion utsedd av Kunden för att hantera kontakter i relation till Tjänsten, t.ex. support.

2.21 *Programvara* avser programvaruversionen av Pointsharps mjukvarusvit Net iD, inklusive eventuella uppdateringar och uppgraderingar, och alla relaterade specifikationer, dokumentation och eventuellt ytterligare material.

2.22 *Specifikation* ska avse den detaljerade skriftliga beskrivningen av Tjänsten, i den version som finns tillgänglig på Pointsharps webbplats, [www.pointsharpsecurecloud.com](http://www.pointsharpsecurecloud.com), från tid till annan.

2.23 *Användare* avser en identifierbar fysisk person som ansöker om eller använder en e-legitimation.

2.24 *Användaravtal* avser Pointsharp Secure Cloud Net iD SweID Användaravtal som undertecknats när e-legitimationen erhålls, inklusive villkoren för Användaravtalet.

2.25 *Område* avser vilket land som helst, förutom de där exportkontrollbestämmelser eller restriktioner för användning av kryptografiska produkter gäller och länder som omfattas av sanktioner.

2.26 *Uppdateringar* avser publicerade korrigeringar av Tjänsten som tillhandahålls Kunden.

2.27 *Uppgraderingar* avser publicerade versioner av Programvaran inklusive ny eller



bättre funktionalitet som tillhandahålls Kunden.

2.28 *Tillitsramverk* avser den senaste versionen av Tillitsramverk för RA.

### 3. TJÄNSTENS OMFATTNING

3.1 Med förbehåll för Kundens betalning av avgifterna kommer Pointsharp att tillhandahålla Tjänsten till Kunden, väsentligt i enlighet med specifikationen och på ett professionellt och hantverksmässigt sätt.

3.2 Enligt Avtalet beviljas Kunden en icke-exklusiv, icke-överlåtbar, begränsad rättighet att få tillgång till och använda Tjänsten för Kundens interna användning inom området.

3.3 Tjänsten får endast användas av det antal Nyckelbärare som anges i Kundavtalet för vilket Användaravgiften har betalats, och i enlighet med Avtalet.

3.4 Kunden kan beställa Premium Supporttjänster separat, med separata avgifter. När Pointsharp accepterar en sådan beställning, ska sådana Premium Supporttjänster styras av detta Avtal i kombination med Premium Supportavtalet.

### 4. KUNDENS GARANTIER OCH ANSVAR

4.1 Kunden garanterar att den:

1. är en aktiv juridisk person,
2. följer och fungerar i enlighet med Tillitsramverk för RA och Pointsharp CP och CPS och alla framtida revisioner,
3. kommer endast att tillåta fysiska personer som har en relation till Kunden att vara en Användare och kommer att tillhandahålla en unik identifierare för varje Användare inom sin organisation,
4. kommer inte att tillhandahålla namn och annan information till certifikaten som gör intrång i en annan organisations immateriella rättigheter,
5. kommer att validera identiteten för varje Användare,
6. kommer att tillhandahålla villkoren för Användaravtalet till Användaren inför beställningen av e-legitimationen,
7. kommer inte att dela ut certifikat till Användare som inte har godkänt Användaravtalet och dess villkor,
8. kommer att se till att all personal i betrodda roller är fri från intressekonflikter som kan skada Pointsharps opartiskhet och Kundens verksamhet, och
9. vidtar lämpliga åtgärder mot personal som bryter mot Avtalet, Tillitsramverk för RA samt Pointsharp CP och CPS och i händelse av ett brott relaterat till överträdelsen anmäler det till polisen.

4.2 Kunden ska:

1. betala Avgifterna för Tjänsten enligt stycke 8 och stycke 9,
2. vara ensam ansvarig för implementeringen av alla integrationer och installation av eventuella uppdateringar och uppgraderingar,
3. hantera användarnas åtkomsthandhavande till Tjänsten,
4. informera Pointsharp om förändringar av personal som har befattningarna som Avtalsansvarig, RA Security Officer, RA Auditor eller Dataskyddsombud görs,



5. använda kommersiellt rimliga ansträngningar för att förhindra och avsluta obehörig åtkomst till Tjänsten, och meddela Pointsharp omedelbart om sådan obehörig användning, senast inom åtta (8) timmar efter upptäckt,
6. endast använda Tjänsten i enlighet med Avtalet, och tillämpliga lagar, statliga regler och förordningar och offentliga myndighetsbeslut,
7. inte leasa, underlicensiera, hyra ut, distribuera Tjänsten eller använda Tjänsten till förmån för andra,
8. inte tillåta direkt eller indirekt åtkomst till, eller använda Tjänsten på ett sätt som kringgår en avtalsenlig användningsgräns, eller för att göra nätverksanslutningar till användare, värdar eller nätverk om inte Kunden har tillåtelse att kommunicera med dem,
9. inte använda Tjänsten för att lagra eller överföra skadlig kod,
10. inte använda Tjänsten för några olagliga, skadliga, stötande, omoraliska eller obehöriga ändamål eller på ett sätt som bryter mot tillämpliga lagar eller skapar en väsentlig negativ effekt på Pointsharp, eller vidta någon åtgärd som ålägger eller kan ålägga (efter Pointsharps eget gottfinnande) en orimlig eller oproportionerlig börda på Pointsharps och/eller Pointsharps leverantörers tekniska infrastruktur,
11. inte modifiera, omvandla, utveckla, dekompile, demontera eller på annat sätt ändra eller skapa härledda produkter från Tjänsten som tillhandahålls häri eller använda Tjänsten för att komma åt Pointsharps immateriella rättigheter (med undantag för vad som är tillåtet enligt Avtalet eller tvingande lag) eller för att bryta mot säkerheten eller integriteten för nätverk, datorer eller kommunikationssystem, programvara, applikationer eller nätverks- eller datorenheter,
12. rapportera fel (stycke 10) och säkerhetsincidenter (stycke 11) till Pointsharp,
13. utföra alla åtgärder som kan krävas till följd av ett fel eller säkerhetsincident och, att mildra upptäckta sårbarheter,
14. på egen bekostnad ge Pointsharp sådan hjälp som Pointsharp rimligen kan behöva för att uppfylla sina skyldigheter enligt Avtalet,
15. när det krävs för att tillhandahålla Basic eller Premium Supportservice eller båda, tillhandahålla lättillgänglig dokumentation och information till Pointsharp,
16. vara ansvarig för att göra säkerhetskopior av alla integrationer av Programvaran, och
17. upprätthålla en kommersiellt rimlig nivå av försäkringsskydd för sin verksamhet som täcker fel och utelämnanden, antingen genom ett försäkringsprogram för fel och utelämnanden hos ett försäkringsbolag eller en självförsäkrad retention.

## 5. POINTSHARPS GARANTIER OCH ANSVAR

5.1 Pointsharp garanterar att de följer stycke 5 *Facility, management and operational control* och stycke 6 *Technical security controls* i Pointsharp CP och CPS. Detta inkluderar skyddet av Kundens Personuppgifter.

5.2 Pointsharp ska säkerställa minst 99,5 procents tillgänglighet av Tjänsten inom en kalendermånad, planerat underhåll ej inkluderat.

5.3 Pointsharp ska upprätthålla en kommersiellt rimlig nivå av försäkringsskydd för sin verksamhet, som täcker fel och utelämnanden.



5.4 Pointsharp kommer att fungera som supportleverantör för de Grundläggande Supporttjänsterna, där Pointsharp ska:

1. tillhandahålla felavhjälpning, främst via webbsidan [support.pointsharp.com](https://support.pointsharp.com), med råd om hur man kan kringgå fel i Tjänsten i enlighet med specifikationen,
2. tillhandahålla relevanta programvaruversioner och leverera Uppdateringar och Uppgraderingar i tid,
3. ha en organisation som består av kompetent personal för att utföra de Grundläggande Supporttjänsterna. Pointsharp ska utföra de Grundläggande Supporttjänsterna med vederbörlig omsorg och på ett professionellt sätt och enligt de metoder och standarder som normalt tillämpas av Pointsharp,
4. dokumentera alla väsentliga åtgärder som vidtagits och på begäran av Kunden tillhandahålla sådan dokumentation såvida den inte anses vara konfidentiell, och
5. tillhandahålla och utföra de Grundläggande Supporttjänsterna under Pointsharps normala arbetstid, mellan 09:00/17:00 (CET).

5.5 Grundläggande Supporttjänsters svårighetsgrad, beskrivningar och prioritet ska vara

Severity	Description	Examples	Target response
1	<b>Kritisk (Critical)</b>  En <b>Kritisk</b> incident med mycket stor påverkan	Inkludera fel som omöjliggör regelbunden användning av Tjänsten och som därmed får betydande konsekvenser för Tjänstens kunder/användare.  Hög risk för överträdelser av SLA.  Exempel: <ul style="list-style-type: none"><li>• Tjänsten eller en viktig del av Tjänsten är inte tillgänglig för alla kunder.</li><li>• Säkerhetsbrott, till exempel, sekretess eller integritet kränks.</li><li>• Förlust av kunddata.</li></ul>	Så snart som möjligt och senast 30 inom minuter.  Korrigerande åtgärder av incidenter ska göras fortlöpande utan onödigt dröjsmål tills normal drift har återupprättats.



Severity	Description	Examples	Target response
2	<b>Hög (High)</b> En stor incident med <b>Hög</b> påverkan	Inkludera fel som negativt påverkar regelbunden användning av Tjänsten, eller delar av denna.  Detta inkluderar när en kundinriktad tjänst är nere för en delmängd av kunder eller en kritisk funktion i ett system inte fungerar.  Exempel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• En kundinriktad tjänst är inte tillgänglig för en delmängd av kunder.</li> <li>• Kärnfunktionaliteten påverkas avsevärt.</li> <li>• Tjänsten extremt långsam att använda.</li> </ul>	Så snart som möjligt och senast inom 120 minuter.  Korrigerande åtgärder av incidenter ska göras fortlöpande utan onödigt dröjsmål tills normal drift har återupprättats.
3	<b>Medel (Medium)</b> En mindre incident med <b>Medel</b> stor påverkan eller Servicebegäran	Andra fel som inte nämnvärt påverkar regelbunden användning av Tjänsten.  Förfrågan från kunder om information eller hjälp med konfigurationer.  Exempel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ett systemfel som orsakar mindre olägenheter för kunderna.</li> <li>• Åtkomsträttigheter till supportverktyg.</li> <li>• Support gällande konfigurationer.</li> </ul>	Svar inom 8 timmar.  Avhjälps under normala öppettider med prioritet enligt överenskommelse.  Rättad i senare versioner eller enligt överenskommelse.
4	<b>Låg (Low)</b> Ett obetydligt fel med <b>Låg</b> påverkan	Kosmetiskt fel eller omärkligt för användarna.	Svar inom 16 timmar.  Rättad i senare versioner.

## 6. UNDERLEVERANTÖRER

6.1 Pointsharp kan anlita underleverantörer för att utföra Tjänsten eller delar av Tjänsten. Pointsharp ansvarar för underleverantörens arbete.

## 7. IMMATERIELLA RÄTTIGHETER

7.1 Pointsharp äger, med undantag för eventuella tredjepartsprodukter eller information som tillhör Kunden, alla rättigheter inklusive immateriella rättigheter till

Tjänsten och Programvaran. Detta inkluderar men är inte begränsat till patent, upphovsrätter, designrättigheter och varumärken. Ingenting i Avtalet ska tolkas som en överföring av sådana rättigheter, eller en del därav, till Kunden.

7.2 Pointsharp ska ha rätt att samla in och analysera data och annan information som rör användning och prestanda av olika aspekter av Tjänsten för att förbättra Tjänsten och för annan utveckling, och att delge sådan information till underleverantörer i aggregerad form eller annan avidentifierad form i samband med sin verksamhet.

## 8. AVGIFTER

8.1 Som vederlag för Tjänsten ska Kunden betala till Pointsharp, eller i förekommande fall till en auktoriserad distributör eller återförsäljare av Pointsharp, Avgifter enligt Kundavtalet.

8.2 Alla Avgifter är angivna exklusive mervärdesskatt, som ska betalas av Kunden.

8.3 Pointsharp kan, efter meddelande till Kunden, årligen justera Avgiften i enlighet med förändringen i svenskt konsumentprisindex under de föregående tolv (12) månaderna. Den justerade avgiften ska gälla från och med dagen för sådan justering.

8.4 Pointsharp kan, efter meddelande till Kunden, justera Avgiften baserat på eventuella kostnadsökningar för att tillhandahålla Tjänsten, eller som orsakats av någon nivå av statliga lagar, förordningar, skatter eller annan börda som påtvingas efter Avtalets datum.

8.5 När Kunden beställer Premium Supporttjänster separat ska Kunden betala en separat supportavgift (Premium Supportavgift). [Premium Supportavgift](#) anges i [Premium Supportavtalet](#).

## 9. BETALNING

9.1 Avgifter för Tjänsten och, om tillämpligt, eventuell [Premium Supportavgift](#) ska faktureras månadsvis i förskott om inte annat anges i Villkoren eller Kundavtalet eller något [Premium Supportavtal](#).

9.2 Om Kunden lägger till någon eller några Användare över det maximala antalet användare i Kundavtalet, kan Pointsharp, eller i tillämpliga fall den av Pointsharp auktoriserade distributören eller återförsäljaren efter eget gottfinnande omedelbart fakturera en extra avgift för sådana Användare, eller inkludera sådan avgift på nästa faktura.

9.3 Fakturerade belopp ska betalas inom trettio (30) dagar från fakturadatum.

9.4 Vid försenad betalning ska Kunden betala ränta enligt räntelagen (1975:635) från förfallodagen. Pointsharp ska även, efter skriftligt meddelande till Kunden, ha rätt att stänga av Tjänsten tills Kunden har betalat eventuella utestående krav.

## 10 FEL I TJÄNSTEN

10.1 Tjänsten kan endast tillhandahålla full funktionalitet om Tjänsten används i enlighet med Villkoren. Pointsharp ansvarar inte för fel i Tjänsten relaterade till eventuella integrationer av Programvaran i Kundens system.

10.2 Kunden ska utse en RA Security Officer som ska ha visat lämplighet för rollen. RA Security Officer ansvarar för att rapportera fel till Pointsharp.

10.3 Om Kunden upptäcker ett fel i Tjänsten ska Kunden skriftligen anmäla detta till Pointsharp utan onödigt dröjsmål och inte senare än tio (10) dagar från det att Kunden upptäckte felet (Felanmälan).

10.4 Felanmälan ska skickas i första hand genom supporttjänsten som tillhandahålls av Pointsharp, <https://support.pointsharp.com> eller via säker e-post från Pointsharp.



Begäran om säker e-post kan skickas till Pointsharps supporttjänst, [support@pointsharp.com](mailto:support@pointsharp.com).

10.5 Kunden ska vid anmälan av fel ange och vid behov visa hur felet tar sig uttryck. På Pointsharps begäran ska en kundrepresentant finnas tillgänglig och hjälpa till under Pointsharps supportaktiviteter.

10.6 En felanmälan ska åtminstone bestå av:

1. rapportörens namn,
2. datum för rapporten,
3. svårighetsgradsförslag enligt stycke 5.5,
4. en kort beskrivning av felet eller problemet,
5. en beskrivning av hur felet kan återskapas, och
6. alla tillgängliga data, till exempel loggfiler från Programvaran.

10.7 Pointsharp ska avhjälpa eventuella defekter i Tjänsten så snart som rimligen kan krävas med tanke på defektens art och andra omständigheter.

## 11 SÄKERHETSINCIDENT

11.1 Kunden ska rapportera (Incidentrapport) varje händelse som har en faktisk negativ effekt på säkerheten för Tjänsten (Säkerhetsincident) till Pointsharp.

11.2 Kunden ska utse en RA Security Officer som ska ha visat lämplighet för rollen. RA Security Officer ansvarar för att rapportera säkerhetsincidenter till Pointsharp.

11.3 Kunden ska lämna en Incidentrapport till Pointsharp skriftligen så snart som möjligt och inte senare än 24 timmar från det att Kunden fick kännedom om Säkerhetsincidenten.

11.4 Incidentrapporten ska skickas i första hand genom supporttjänsten som tillhandahålls av Pointsharp, <https://support.pointsharp.com>, eller via säker e-post från Pointsharp. Begäran om säker e-post kan skickas till Pointsharps supporttjänst, [support@pointsharp.com](mailto:support@pointsharp.com). Vid allvarliga säkerhetsincidenter ska Pointsharps supporttjänst även kontaktas per telefon, +46 8 6012300.

11.5 En Incidentrapport ska minst bestå av

1. rapportörens namn,
2. datum för rapporten,
3. en beskrivning av säkerhetsincidenten,
4. om det gäller Personuppgifter,
5. ett uttalande om alla åtgärder som vidtagits för att mildra säkerhetsincidenten, och
6. alla tillgängliga data, till exempel loggfiler från Programvaran

11.6 På Pointsharps begäran ska en kundrepresentant vara tillgänglig och hjälpa till under Pointsharps hantering av en säkerhetsincident.

11.7 Kunden ska åtgärda eventuella säkerhetsbrister som identifierats under åtgärden av en säkerhetsincident enligt handlingsplanen som godkänts av Pointsharp. Detta bör göras så snart som rimligtvis kan krävas med tanke på svaghetsens karaktär och eventuella andra omständigheter.

## 12 REVISION OCH ÖVERENSSTÄMMELSE

12.1 Den e-legitimation som krävs för att få tillgång till Tjänsten är personlig för varje Användare och får inte användas av någon annan än Användaren.

12.2 Kunden ska:

1. vara ansvarig för alla Användares efterlevnad av villkoren och alla skyldigheter som uppstår härunder i samband med Användarens användning av Tjänsten,
2. säkerställa att alla Personuppgifter och Kundens insamling och behandling av dessa är i överensstämmelse med tillämpliga lagar och förordningar, inklusive men inte begränsat till tillämpliga dataskydds- och integritetslagar och förordningar, exempelvis GDPR,
3. ha ett dokumenterat och strukturerat informationssäkerhetsarbete för aktiviteter och förvaltning relaterat till Tjänsten och deras RA-domän,
4. använda kommersiellt rimliga ansträngningar för att förhindra och avsluta obehörig åtkomst till Tjänsten, och meddela Pointsharp enligt stycke 11.

12.3 Pointsharp kan utse en oberoende revisor för att genomföra en revision för att fastställa att Tjänsten används i enlighet med Avtalet. Kunden ska få ett skriftligt meddelande från Pointsharp inom rimlig tid och senast en (1) månad före revisionen. Revisionen ska utföras under Kundens normala arbetstid.

12.4 Kunden ska samarbeta med Pointsharp och den oberoende revisorn under sådan revision och ge den oberoende revisorn tillträde till Kundens lokaler. Revisionen ska utföras på ett sådant sätt och under så lång tid att syftet uppnås och inte i onödan stör Kundens verksamhet.

### **13. BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER**

13.1 Kunden är Personuppgiftsansvarig och Pointsharp är Personuppgiftsbiträde enligt den allmänna dataskyddsförordningen ( (EU) 2016/679) (GDPR) i relation till Tjänsten och i alla andra aspekter av Avtalet.

13.2 Pointsharp kommer endast att behandla Personuppgifter i enlighet med Personuppgiftsbiträdesavtalet samt eventuella bilagor till det avtalet.

### **14. ANSVAR**

14.1 Kunden är skyldig att omedelbart åtgärda eventuella brott mot Avtalet, inklusive men inte begränsat till underbetalning av avgifterna.

14.2 I det fall Kunden har gjort sig skyldig till ett väsentligt avtalsbrott ska Kunden ersätta Pointsharp för dess skador, kostnader eller förlust, oavsett om Pointsharp väljer att säga upp Avtalet enligt punkt 18 eller inte. Om det väsentliga intrånget består i att Kunden gör otillåtna kopior av Programvaran, eller delar därav, är Kunden skyldig att ersätta Pointsharp fullt ut för den skada som orsakats på grund av intrånget.

14.3 Med undantag för ansvaret för intrång i immateriella rättigheter i stycke 15 och för brott mot sekretess i stycke 16, eller vid grov vårdslöshet eller uppsåtligt tjänstefel:

1. ska Pointsharp under inga omständigheter vara ansvarigt gentemot Kunden enligt Avtalet för utebliven vinst, inkomst, affärsbesparingar eller goodwill, förlust av data, Kundens skyldighet att betala administrativa böter, ersätta tredje part eller någon indirekt skada eller följdskada.
2. ska Pointsharps sammanlagda och totala ansvar enligt Avtalet med avseende på en eller flera händelser eller serier av händelser (oavsett om de är relaterade eller ej) begränsas till ett belopp som motsvarar de avgifter som Kunden betalat under de föregående på varandra följande tolv (12) månaderna av Överenskommelsen.

14.2 I händelse av att Kunden har beställt Premium Supporttjänster separat, ska Pointsharps ansvar i förhållande till Premium Supporttjänster begränsas till ett belopp motsvarande tjugofem (25) procent av alla Avgifter som betalats av Kunden under de föregående tolv (12) påföljande månader av Avtalet.

## 15 ERSÄTTNINGAR

15.1 Pointsharp samtycker till att hålla Kunden skadeslös från anspråk från tredje part baserat på Kundens användning av Tjänsten, eller del därav, inom området, vilket gör intrång i sådan tredje parts immateriella rättigheter. Pointsharps skyldighet att gottgöra enligt detta stycke är under förutsättning att Tjänsten har använts i enlighet med Avtalet.

15.2 Pointsharp har ingen skyldighet att hålla Kunden skadeslös mot tredje parts anspråk på intrång baserat på:

1. användning, drift eller kombination av tillämplig programvara med icke-Pointsharp hårdvara, programvara, data, dokumentation eller annan utrustning om ett sådant intrång skulle ha undvikits utan sådan användning, drift eller kombination, eller
2. Programvaran har ändrats eller använts på ett sätt som avviker från dess konstruktion eller avsedda syfte.

15.3 Pointsharps skyldighet att gottgöra enligt denna paragraf gäller endast under förutsättning att Kunden:

1. utan onödigt dröjsmål, senast 30 dagar, underrättar Pointsharp skriftligen om de krav som riktas mot Kunden,
2. tillåter Pointsharp att kontrollera försvaret och alla relaterade förlikningsförhandlingar och enbart besluta om detta, och
3. agerar i enlighet med Pointsharps instruktioner och samarbetar på Kundens egen bekostnad med och bistår Pointsharp i den utsträckning som Pointsharp rimligen begär.

15.4 Med förbehåll för villkoren i stycke 15.1–15.3 ska Pointsharp hålla Kunden skadeslös för sådana skador, ansvar, kostnader eller utgifter som tillerkänns i en slutlig dom eller förlikning som har godkänts skriftligen av Pointsharp.

15.5 Detta stycke 15 utgör Pointsharps hela ansvar med avseende på intrång i tredje parts immateriella rättigheter.

## 16 KONFIDENTIALITET

16.1 Vardera parten förbinder sig att inte, utan den andra partens samtycke, till någon tredje part avslöja information som erhållits från den andra parten om Personuppgifter och dess affärsverksamhet som kan anses utgöra en affärshemlighet, information som omfattas av en lagstadgad tystnadsplikt eller information som annars skäligen bör anses vara av sekretess. Information som av endera parten uppgetts vara konfidentiell ska alltid anses utgöra en affärshemlighet. Emellertid ska användarcertifikat, inklusive publika nycklar, alltid anses vara offentliga.

16.2 Parternas tystnadsplikt enligt denna punkt 16 ska inte gälla för affärshemligheter eller annan konfidentiell information som den mottagande parten kan visa:

1. är redan känd när den mottas,
2. är eller har blivit allmänt känt annat än genom brott mot Avtalet,



3. tas emot från en tredje part som lagligen förvärvat den och som inte är skyldig att begränsa dess offentlighetsgörande i förhållande till Pointsharp, eller
4. ska göras allmänt tillgänglig på grund av ett domstolsbeslut, ett beslut av ett offentligt organ eller på annat sätt som krävs enligt tvingande lag.

16.3 Vardera parten samtycker till att på lämpligt sätt ålägga sina anställda och konsulter de sekretessskyldigheter som anges ovan i detta stycke 16. Parterna ska säkerställa att eventuella anlidade underleverantörer undertecknar ett sekretessåtagande som innehåller motsvarande bestämmelser till förmån för den andra parten. Kunden är ansvarig gentemot Pointsharp för dess anställdas och konsulters agerande och för deras efterlevnad av ovan angivna bestämmelser.

16.4 Parternas sekretessskyldigheter enligt Avtalet ska gälla under Avtalets löptid och fortsätta under en period av två (2) år efter Avtalets upphörande, oavsett orsaken till detta.

## 17. MEDDELANDE

17.1 Alla meddelanden enligt detta avtal ska vara:

1. i skrift,
2. märkt för att uppmärksamma kontraktsansvarig som anges i Kundavtalet, och
3. anses vara mottagen när den skickas till den andra parten på den adress som anges i Kundavtalet eller den sista adress som den andra parten har uppgett till den som meddelat:
  - a. första klass förbetalt inlägg, två (2) veckor efter att det har lagts upp, eller
  - b. med bud eller personlig leverans. Vid leverans, om den levereras före kl. 16:00 vilken arbetsdag som helst, och nästa arbetsdag om den levereras efter kl. 16:00.

I stycke 17.1 ska "skrift" inte inkludera e-post.

17.2 stycke 17.1 gäller inte delgivning av förfaranden eller andra dokument i rättsliga åtgärder eller, i tillämpliga fall, någon skiljedom eller annan metod för tvistlösning.

## 18. VILLKOR, ÄNDRINGAR, ÄNDRINGAR OCH UPPSÄGNING

18.1 Avtalet träder i kraft på Ikraftträdandedatumet och förblir i kraft utan tidsbegränsning tills det sägs upp genom meddelande enligt punkt 17 av någon av parterna med sex (6) månaders varsel.

18.2 Alla väsentliga ändringar, tillägg eller modifieringar av Avtalet måste, för att vara bindande, vara skriftliga och undertecknade av båda Parterna.

18.3 Kunden får inte överlåta några rättigheter eller skyldigheter enligt Avtalet till tredje part såvida inte Pointsharp i förväg har gett sitt skriftliga medgivande till detta.

18.4 Pointsharp kan, efter meddelande till Kunden, säga upp Avtalet med omedelbar verkan om Kunden inte inom avtalad tid vidtar några åtgärder som kan krävas till följd av en revision eller för att mildra upptäckta sårbarheter.

18.5 Utöver vad som uttryckligen anges ovan kan vardera parten, efter meddelande till den andra parten, säga upp Avtalet med omedelbar verkan om:

1. den andra parten har gjort sig skyldig till ett väsentligt brott mot Avtalet och inte har åtgärdat detsamma inom trettio (30) dagar efter mottagandet av meddelandet om detta, eller





2. den andra partens tillgångar blir föremål för ett insolvensförfarande, eller så går den andra parten i likvidation, ställer in betalningen av sina skulder eller kan på annat sätt anses insolvent.

18.6 Vid uppsägning av Avtalet, oavsett orsak, kommer Kunden eller någon ansluten Användare inte att kunna använda Tjänsten. Alla certifikat utfärdade av Tjänsten kommer att återkallas. Kunden har inte rätt till någon återbetalning av avgifter som betalats i förskott för Tjänsten under tiden efter Avtalets upphörande.

## 19. FORCE MAJEURE

19.1 Om och i den mån en parts fullgörande av någon av sina förpliktelser enligt Avtalet förhindras, hindras eller försenas på grund av någon omständighet som ligger utanför en sådan parts rimlig kontroll, inklusive men inte begränsat till,

1. blixtnedslag,
2. arbetskonflikter,
3. brand,
4. krigshandlingar,
5. rekvisition,
6. beslag,
7. valutarestriktioner,
8. upplöpp och civila oroligheter,
9. brist på transportmedel,
10. brist på varor,
11. ändringar i föreskrifter utfärdade av statliga myndigheter,
12. myndigheters ingripande, eller
13. defekter och/eller förseningar i leverans från respektive parts leverantörer på grund av en omständighet som här anges,

varje 1–13, a (Force Majeure-händelse), ska den icke-uppträdande parten befrias från varje fullgörande eller ansvar för de skyldigheter som påverkas av Force Majeure-händelsen så länge som sådan Force Majeure-händelse fortsätter. Den Part vars prestation förhindras, hindras eller försenas av en Force Majeure-händelse ska omedelbart underrätta den andra Parten om den inträffande Force Majeure-händelsen. Den icke-presterande parten är dock alltid skyldig att mildra effekterna av Force Majeure-händelserna.

19.2 Skulle fullgörande av Avtalet till en stor del förhindras i mer än tre (3) månader på grund av någon omständighet enligt ovan, ska varje Part ha rätt att genom uppsägning säga upp Avtalet.

## 20. PRIORITET FÖR DOKUMENT

20.1 Tillitsramverk för RA och Pointsharp CP och CPS är avgörande för tillhandahållandet av Tjänsten och ingenting i detta Avtal får ändras eller avvika från dokumentet oavsett stycke 20.2.

20.2 I händelse av konflikt eller inkonsekvens mellan dokumenten i Avtalet, ska sådan konflikt lösas i enlighet med följande prioritetsordning med dokumentet som har högst prioritet listat först och det med lägst prioritet sist:

1. Pointsharp CP och CPS
2. Tillitsramverk för RA samt periodiskt återkommande Tillitsdeklaration
3. Tillägg eller modifieringar



4. Kundavtal
5. Personuppgiftsbiträdesavtal inklusive instruktionsbilaga
6. Premium Supportavtal
7. Villkor för Kundavtal (detta dokument)
8. Villkor för Klientprogramvara
9. Prislista

## **21. TVISTER OCH GÄLLANDE LAG**

21.1 Varje tvist, kontrovers eller anspråk i samband med Avtalet, och eventuella icke avtalsenliga förpliktelser som uppstår ur eller i samband med detsamma, ska styras av och tolkas i enlighet med svensk lag.

21.2 Varje tvist, kontrovers eller anspråk (avtalsenliga eller icke avtalsenliga) som uppstår ur eller i samband med detta Avtal, eller brott, uppsägning eller ogiltighet av detta, ska slutligt avgöras genom skiljedom som administreras av Stockholms Handelskammars Skiljedomsinstitut (SCC-institutet).

21.3 SCC-institutets regler för skyndade skiljeförfaranden ska tillämpas, såvida inte SCC-institutet, med hänsyn till ärendets komplexitet, tvistbeloppet och andra omständigheter, efter eget gottfinnande bestämmer att SCC-institutets regler ska gälla. I det senare fallet ska SCC-institutet även besluta om skiljenämnden ska bestå av en eller tre skiljemän.

21.4 Platsen för skiljeförfarandet ska vara Stockholm, Sverige. Det språk som ska användas i skiljeförfarandet ska vara svenska, om inte annat överenskommit.

## **22 IKRAFTTRÄDANDE**

22.1 Dessa villkor gäller från 2022-06-03.



---

**Website**

<https://www.pointsharp.com>

**Copyright**

© 2022, Pointsharp AB. All rights reserved worldwide.

**Disclaimer**

Specifications subject to change without further notice, unless stated otherwise in agreement.

Classification: Public  
Publ. No.: PSC-Lg22-10  
Document version: 1.0  
Document status: Final  
Published: 09 May 2022