

Sharespine AB - Tjänsteavtal och Allmänna villkor

2020-04-27 (version 1.3)

- Huvudavtal med kund samt med tillhörande underavtal
 - Bilaga 1 Personuppgiftsbiträdesavtal
 - Bilaga 2 Instruktioner för behandling av personuppgifter

1. Bakgrund

- 1.1. Sharespine AB är ett Svenskt Aktiebolag, med registreringsnummer 556642-8768. Villkoren reglerar avtalsförhållandet för vid var tid tillhandahållna tjänster mellan Sharespine AB (nedan kallat Sharespine) och beställaren (nedan kallad Kunden).
- 1.2. Sharespine är utvecklare och leverantör av klient och molnbaserade integrationsprodukter som bl.a. integrerar en olika SaaS lösningar (Software as Service) som t.ex. E-handelsplattformar, ekonomisystem, marknadsplatser, butikskassasystem, betalpartners m.fl. Målgrupper för tjänsterna är primärt (e-) handlare, små och medelstora företag som arbetar med flöden av produkt-, kund- och orderdata. Plattformen licensieras till Kunden mot en månadskostnad och hostas på av Sharespine anvisade servrar och/eller i vissa fall på kundens egen servermiljö.

2. Definitioner

Följande ord och begrepp som används ska i Avtalet ha nedanstående angiven betydelse.

Tjänsterna	De tjänster tillhandahållna av Sharespine som Sharespine och Kund ingått avtal om att Kund har rätt att använda.
Beställning	Med beställning menas en signerad offert eller ett digitalt avtal via orderformulär eller checkout-kassa eller en digital säljprocess med t.ex. e-post, där kunden tydligt accepterar det föreslagna erbjudandet och Sharespine´s avtalsvillkor.
Kontaktperson	Kontaktperson är den Individ hos kunden som fått mandat av firmatecknare på företaget att ingå avtal med Sharespine AB om Sharespines olika tjänster.

Leverans	Leverans är den punkt där Sharespine startar konfigurering och implementering av Tjänsterna till Kunden. När tjänsten är driftsatt så övergår kunden från leveransansvarig på Sharespine till Sharespines ordinarie tjänste support. Leveransen är en viktig del av processen för att komma igång med tjänsterna och detta kräver att kunden bidrar med tid som krävs för att leveransen skall kunna slutföras.
Användare	Användare är den Individ som vid var tid ska ha tillgång till Tjänsterna i egenskap av antingen anställd eller uppdragstagare hos Slutkund eller Systempartner / Återförsäljare.
Systempartner	Systempartner är partner med en teknisk plattform som Sharespine byggt en integration till. Eller att Systempartner byggt en integration till en eller flera av Sharespine´s produkt.
Återförsäljare	En återförsäljare eller ett liknande företag som vidareförmedlar och/eller tillrättalägger en eller flera av Sharespine´s tjänster för den plattform som slutkunden använder. Ofta är detta i vårt fall en s.k. Open Source e-handelsplattform eller redovisningsbyrå
Slutkund / Kund	Oavsett om kunden är en s.k. direktkund eller om den är förmedlad via en Systempartner eller Återförsäljare så skall Sharespine ha en direktkontakt med kund (eget kundkort) för att därmed kunna bedriva support på levererade tjänster.
Tredjeparts applikation	Den programvara eller de programvaror som Kunden har vars upphovsrätt, drift och supportansvar, uppenbarligen tillhör annat företag än Sharespine om annat inte framgår av Avtalet.

3. Allmänt om avtalet

- 3.1. Kunder till Sharespine godkänner digital kommunikation som medel att ingå, ändra samt avsluta juridiskt bindande avtal.
- 3.2. Genom att göra en skriftlig eller elektronisk beställning förvärvar Kunden endast rätt att nyttja Sharespine´s integrationslösningar. Med skriftlig beställning menas en signerad offert eller ett digital avtal via orderformulär, checkout-kassa eller annan digital säljprocess som t.ex. e-post, där kunden tydligt accepterar det föreslagna erbjudandet och Sharespine´s avtalsvillkor och därmed ger

Sharespine de samtycken som Sharespine behöver för att kunna leverera Tjänsterna till kunden.

- 3.3. Kunden mottar vid acceptans en orderbekräftelse för avtalade tjänster där även länk till bifogade avtalsvillkor följer med.
- 3.4. Efter ingått avtal så påbörjas planeringen kring Leverans och implementering av den beställda tjänsten så att man, utifrån de unika förutsättningar som finns, så fort som möjligt får kunden operativ. Implementering och upplärning är en viktig del av processen för att komma igång med tjänsterna och detta kräver att kunden bidrar med tid som krävs för att leveransen skall kunna slutföras.

4. Avtalsperiod

- 4.1. Alla abonnemangstjänster är löpande avtal. Om inget annat avtalats, är avtalslängden för första året av våra tjänster på 12 månader varpå det därefter löper kvartalsvis på 3 månader eller den avtalstid som kunden och Sharespine, blivit eniga om i ett eget separat avtal.
- 4.2. Om avtalet efter 12 månader inte sägs upp, och uppsägning inte är Sharespine tillhanda senast 1 månad (30 dagar) före avtalstidens utgång, förlängs avtalet automatiskt med 3 månader eller den avtalstid som kunden och Sharespine, blivit eniga om i ett eget separat avtal.
- 4.3. Om uppsägningen är gjord innan 12 månader och varit Sharespine tillhanda senast 1 månad (30 dagar) före avtalstidens utgång, så förlängning så avslutas avtalsperioden efter 12 månaders utgång eller den efter den avtalstid som kunden och Sharespine, blivit eniga om i ett eget separat avtal.

5. Uppsägning

- 5.1. Uppsägning av avtalet måste göras digitalt och det är kundens ansvar att dokumentera att uppsägningen kommit fram till Sharespine. När Sharespine mottar en uppsägning så skickas en elektronisk bekräftelse på att Sharespine mottagit uppsägningen. Normalt sker det inom 48h. Har du som kund inte fått en digital bekräftelse på att Sharespine mottagit uppsägningen så bör du be om detta via vår kundtjänst.
- 5.2. Sharespine accepterar inte uppsägningar per telefon, fax, vanlig post eller på ett annat sätt som inte går att dokumentera.

6. Trafikavgifter och andra tilläggstjänster

- 6.1. Sharespine´s abonnemang på erbjudna tjänster, kan i vissa fall differentieras av olika parametrar som exempelvis antal anslutna system, lagringsplats, ordervolym etc. Detta för att kostnaden för tjänsten bättre matcha kundnyttan för kunden. Om kunden löpande visar sig ha behov av fler system, högre volym än vad som är avtalat, har Sharespine rätt att justera grundavtal till rätt paket enligt prislista på hemsidan.
- 6.2. För information om anslutna system, funktioner och priser se Sharespine´s hemsida. (www.sharespine.com eller länkad hemsida på <https://www.sharespine.com/>)

7. Betalning

- 7.1. Betalning sker månads- eller kvartalsvis i förskott. Betalning erläggas antingen genom kontokort, eller mot faktura med 30 dagar netto. Alla priser är angivna exklusive mervärdesskatt.

8. Utebliven betalning

- 8.1. Vid utebliven betalning har Sharespine rätt att stänga Kundens tjänst, 10 dagar efter det att fakturan förfallit. Sharespine äger rätt att ta ut betalningspåminnelser, inkassokostnader, indrivningskostnader samt därutöver dröjsmålsränta enligt räntelagen (SFS 1975:635). Sharespine äger rätten att debitera avgift för tjänsten även fram till tjänstens upphörande.

9. Invändning mot faktura

- 9.1. Eventuella invändningar mot faktura för utförd tjänst skall ske inom 30 dagar från fakturadatum. Därefter förlorar Kunden rätten att göra invändning mot fakturan. Har Kunden i tid invänt mot fakturan och anfört saklig grund mot debiteringen, skall Sharespine medge anstånd med betalningen av det tvistiga beloppet. Medges anstånd utgår dröjsmålsränta på den del av det tvistiga beloppet som Kunden är skyldig att betala.
- 9.2. Har Kunden i tid invänt mot fakturan och anfört saklig grund mot debiteringen, skall Sharespine medge anstånd med betalningen av det tvistiga beloppet. Medges anstånd utgår dröjsmålsränta på den del av det tvistiga beloppet som Kunden är skyldig att betala.

10. Tjänsterna

- 10.1. Avtalet omfattar de Tjänster som Kunden har beställt i samband med Avtalets ingående samt de tilläggstjänster som Kunden beställer under avtalstiden.
- 10.2. Sharespine åtar sig att under avtalstiden och på de villkor som anges i Avtalet tillhandahålla Tjänsterna vid Beställningen. Tjänsterna ska tillhandahållas fackmannamässigt.
- 10.3. Kunden accepterar genom detta avtal att vad som är "standard" i branschen kring en integrationstjänst är en definitionsfråga och att Sharespine ansvarar för vidareutveckling av Tjänsten och bestämmer ensam vilka förbättringar och tekniska anpassningar som ska göras i Tjänsten.
- 10.4. Kunden har ansvaret att kontrollera att tjänsten som Sharespine erbjuder motsvarar den behov som kunden har eller vad kunden uppfattar som "standard" för den tjänsten som kunde behöver.
- 10.5. Sharespine har rätt att under avtalstiden förändra Tjänsterna eller helt ta bort Tjänst. Sådan förändring som bedöms innebära mer än ringa olägenhet eller ökade kostnader för Kunden skall kommuniceras inom trettio (30) dagar innan att förändringen träder i kraft
- 10.6. Kunden har efter en sådan förändring av Tjänsterna rätt att inom 60 dagar säga upp de Tjänster som omfattas av förändringen.

11. Licens

- 11.1. Genom detta Avtal och i enlighet med här i angivna villkor, upplåter Sharespine till Kunden, en icke-exklusiv, icke upplåtbar eller överlåtbar licens att under Avtalets giltighetstid själv nyttja och att låta användare nyttja Tjänsterna.

12. Kontaktperson

- 12.1. Det åligger Kunden att alltid ha en, för kontakt med Sharespine, ansvarig kontaktperson, som har befogenhet att lämna för Kunden bindande besked i de frågor som avser uppdragets utförande och som har tillräcklig kunskap om kundens övriga system och hur dessa är tänkt att fungera tillsammans.

13. Överlåtelse av avtal

- 13.1. Kunden äger endast rätt att överlåta detta avtal till ny part (med annat organisationsnummer), efter medgivande av Sharespine. Överlåtelsen och medgivandet skall ske skriftligt av bägge parter. Den frånträdande Kunden är inte betalningsskyldig för förpliktelser som uppkommer efter tidpunkten för överlåtelse. Den tillträdande Kunden är inte betalningsskyldig för förpliktelser som uppkommit innan tidpunkten för överlåtelse.
- 13.2. Sharespine har rätt att överlåta sin del av avtalet, inklusive dess förpliktelser och skyldigheter, utan Kundens godkännande.
- 13.3. [Länk till överlåtelseblankett \(pdf\)](https://my.sharespine.com/files/sharespine_overlatelse_av_tjanster.pdf)
https://my.sharespine.com/files/sharespine_overlatelse_av_tjanster.pdf

14. Ändring av Tjänsteavtal och Allmänna villkor

- 14.1. Tjänsteavtal och allmänna villkor gäller tills vidare. Villkorsändring skall aviseras elektroniskt 30 dagar innan ändringen träder i kraft. Normalt sker aviseringen om ändrade avtalsvillkor genom nyhetsbrev, på kundens mina sidor, samt på Sharespine hemsida tillsammans med andra nyheter från Sharespine.

15. Avtalets upphörande

- 15.1. Upphör avtalet att gälla upphör också Kundens rätt att använda tjänsten och Sharespine får omedelbart stänga av Kunden från tillhandahållna tjänster när avtalstiden har gått ut.

16. Sharespines ansvar

- 16.1. Sharespine har ansvar för att i samband med Leverans tillrättalägga för ett fungerande flöde enligt de specifikationer som är avtalade vid beställningen.
- 16.2. Sharespine har efter Leverans ansvar för att ge löpande support på programspecifika frågor rörande funktionaliteten i Tjänsterna. Dessa supportärenden skapas som s.k. tickets i Sharespines ärendehanteringssystem. Kund kan komma i kontakt med Sharespine genom de kontaktuppgifter som finns på Sharespine hemsida.
- 16.3. Sharespine har inget ansvar för kundens andra programvaror eller tjänster från andra leverantörer eller hur dessa fungerar.

- 16.4. Vid felsökning, support, generell rådgivning eller konsulting, efter Leverans som berör andra andra programvaror eller tjänster från s.k.tredje part där Sharespine programvara eller tjänster inte funnits ha några brister mot den funktionalitet som är avtalad, så tillkommer en kostnad för s.k. Service som dras från kundens Servicekonto. <https://www.sharespine.com/vara-tjanster/servicekonto/>
- 16.5. Detta Servicekonto kan även t.ex. användas vid upplärning av ny personal hos Kunden, eller byte av ett eller flera integrerade system.
- 16.6. I de fall som data från Kunden´s integrerade system som t.ex. e-handel, marknadsplats eller ekonomisystem genererar fel som stoppar upp eller skapar problem i de övriga systemen så kan Sharespine hjälpa till med utredning och felsökning av källan för att i nästa steg ge förslag på lösning. Denna tid dras i de flesta fall på kunden Servicekonto.
- 16.7. Sharespine ansvarar för driften av den med Kunden överenskomna tjänsten i enlighet med Sharespine standard SLA, Service level Agreement har så optimal Tillgänglighet som möjligt.
- 16.8. Tillgänglighet till mäts enligt följande formel: $T = (P - F) * 100 / P$ där T= Tillgänglighet i procent P= Antal timmar under aktuellt kalenderkvartal F= Förlorad tid inom perioden P mätt i antal minuter som definierats som Stillestånd (definierat nedan), dock ej planerade driftstopp.

17. Kundens ansvar

- 17.1. Kunden förbinder sig att följa Svensk lag och att se till att den data som skickas genom Sharespine´s system inte strider mot Svensk Lag.
- 17.2. Kunden förbinder sig att inte använda Sharespine´s tjänster på ett sätt som negativt påverkar Sharespine´s system eller övriga internetanvändare, exempelvis genom att starta repeterande processer i applikation med enda syfte att belasta systemet.
- 17.3. Kunden ansvarar för att rapportera eventuella fel på tjänsterna till Sharespines Supportavdelning.
- 17.3.1. I samband med fel bör kunden läsa igenom de eventuella felmeddelanden som tjänsterna skapar, och som går att finna i de olika produkterna, inte minst för att undvika att den tiden som Sharespine lägger tid på att hitta fel som ligger i tredjepartsapplikationer, i så liten grad som möjlig belastar kundens Servicekonto.

- 17.3.2. Kunden bör också innan de kontaktar Sharespine Support först undersöka om andra användare hos kunden gjort ändringar eller installerat uppdateringar av kunden övriga system. Kan t.ex. vara installation av brandvägg, byte av nätverk, installation av andra enheter eller programvara från tredje part i Open Source miljö, import av data etc.

18. Vite - SLA

- 18.1. I den mån om Sharespine inte uppfyller sina åtaganden angående att leverera fungerande avtalade tjänster så har kunden rätt till en reduktion av licensavgiften under förutsättning att Kunden rapportera incidenter baserat på mottagna egna larm eller egna observationer.
- 18.2. Dessa rapporter utgör en del av det underlag som Sharespine fattar sina beslut kring. Sharespine skall lägga fram dokumentation kring hur beräkningen görs för till kunden i samband med eventuella incidenter.
- 18.2.1. Reducering av månadsavgiften medges om den fungerande tiden sjunker till 98% eller lägre under ett kvartal.
- 18.2.2. Reduceringen av licensavgiften bygger på en trappa från 98% ner till 89% då 100% pris avslag gäller för aktuellt kvartal.
- 18.2.3. Vid kvartalsskifte startas en ny tideräknings period.

Uppetid (T)	Tim/ kvartal (2208h) (F)	Kompensation
100,00%	0	0,00%
99,00%	22,08 h	0,00%
98,00%	44,16 h	10,00%
97,00%	66,24 h	20,00%
96,00%	88,32 h	30,00%
95,00%	110,40 h	40,00%
94,00%	132,48 h	50,00%
93,00%	154,56 h	60,00%
92,00%	176,64 h	70,00%
91,00%	198,72 h	80,00%
90,00%	220,80 h	90,00%
89,00%	240,88 h	100,00%

19. Ansvarsbegränsning

- 19.1. Utöver vad som är avtalat under punkt 19, Vite, så ansvarar Sharespine inte i något fall för annan indirekt skada såsom utebliven vinst eller nytta, minskad produktion eller omsättning, förlust av data, skada på tredje mans egendom, hinder att uppfylla förpliktelser gentemot tredje man, eller annan följdskada samt skada som icke rimligen kunnat förutses av Sharespine.
- 19.2. Sharespine kan inte heller hållas skadeståndsskyldig för de fall en användare, vare sig denne är behörig eller obehörig, gör intrång i Kundens eller annans dator resurs och skaffar tillgång till, förstör eller förvanskar data eller information.
- 19.3. Sharespine kan inte heller hållas skadeståndsskyldig för de fall en användare eller Sharespine tillsammans med användaren, ändrar i konfiguration i system eller t.ex. priser på varor eller på annat sätt gör ändringar som negativ påverkar kundens affärer.
- 19.4. Kunden har alltid själv ansvar att i slutändan kontrollera och testa att t.ex. priser, valuta och/eller lagerinställningar är som önskat efter man själv eller tillsammans med Sharespine´s personal gjort ändringar i systemen.
- 19.5. Sharespine´s skadeståndsansvar är under alla förhållanden, inkluderat direkt skada, begränsat till kostnaden för den tjänst som kunden betalar till Sharespine
- 19.6. Krav på skadestånd ska framställas skriftligen inom två månader efter det att skadan upptäckts eller borde ha upptäckts.

20. Personuppgifter

- 20.1. Avseende behandling av personuppgifter i Tjänsterna gäller vad som anges i personuppgiftsbiträdesavtalet i bilaga 1 och dess underbilagor.
- 20.2. Med "Personuppgiftsansvarig" i personuppgiftsbiträdesavtalet avses Kunden. Med "Personuppgiftsbiträde" avses Sharespine.
- 20.3. Detta gäller även i de fall då Kunden är en Systempartner / Återförsäljare med egna kunder som använder Sharespine´s lösningar, i vilket fall Systempartner / Återförsäljare enligt tillämplig dataskyddslagstiftning är personuppgiftsansvariga, Systempartner / Återförsäljare är personuppgiftsbiträde och Sharespine ett s.k. underbiträde till Systempartner / Återförsäljare.
- 20.4. För sådana situationer ska, till den del Systempartner / Återförsäljare levererar

vidare Tjänsterna till egna kunder, Återförsäljare ingå ett personuppgiftsbiträdesavtal med den egna kunden på de villkor som framgår i personuppgiftsbiträdesavtalet i bilaga 1.

21. Kunddata

- 21.1.** Sharespine har inte rätt att använda Kunddata såvida inte annat framgår av dessa villkor.
- 21.2.** Sharespine har i förhållande till Kunden rätt att använda Kunddata, och Systempartner / Återförsäljare ska se till att Sharespine har rätt i förhållande kund till Systempartner / Återförsäljare att använda Kunddata, som inte innehåller personuppgifter för statistiska ändamål, för att förbättra och utveckla Tjänsterna , för support av Tjänsterna, samt för marknadsföring.
- 21.3.** Sharespine har vidare rätt att överföra Kunddata som inte innehåller personuppgifter till koncernbolag, leverantör eller samarbetspartner för att kunna leverera och/eller utveckla Tjänsterna eller för att sådant bolag ska kunna tillhandahålla och marknadsföra tjänster som har nära samband med Sharespine tjänster. Av Personuppgiftsbiträdesavtalet i bilaga 1 framgår dock att Direktkund och Kund genom Systempartner / Återförsäljaravtal som är enskild firma ger i instruktion till Sharespine att överföra även Kunddata som innehåller personuppgifter till koncernbolag för detta ändamål.
- 21.4.** Kunden ska tillse att Kunddata är fri från virus, trojaner, maskar eller annan programvara eller kod som kan skada Tjänsterna.
- 21.5.** Kunden ska hålla Sharespine skadeslös från all eventuell direkt och indirekt skada som Sharespine åsamkas på grund av att Kunddata gör intrång i immateriell rättighet eller annan rättighet eller att Kunddata eller användningen av detta i Tjänsterna i övrigt strider mot tillämplig lagstiftning.
- 21.6.** Kunden ansvarar för att Kunden i samband med uppsägning av Avtalet tar ut all Kunddata från Tjänsterna som Kunden kan komma att behöva för framtida bruk, innan tjänster och loggfiler raderas från Sharespine.
- 21.7.** Har Avtalet upphört, lagras Kunddata i nittio (90) dagar varefter Sharespine har rätt att radera Kundens kvarvarande material i Tjänsterna.
- 21.8.** Sharespine ansvar för Kunddata är begränsat till vad som framgår av punkten

22. Datasäkerhet

- 22.1. Shareaspine ska vidta de tekniska och organisatoriska åtgärder som krävs enligt Dataskyddsreglering för att säkerställa en säkerhetsnivå som är lämplig i förhållande till risken och för att skydda de Personuppgifter som Behandlas mot oavsiktlig eller olaglig förstöring, förlust eller ändring eller obehörigt röjande av eller obehörig åtkomst till de Personuppgifter som Behandlas. Shareaspine ska, från och med Beställningsdagen, bistå Kunden med att se till att skyldigheterna i Dataskyddsförordningen fullgörs, med beaktande av typen av Behandling och den information som Shareaspine har att tillgå.

23. Sekretess

- 23.1. Parterna förbinder sig att inte, utan motpartens medgivande, under avtalstiden och därefter lämna ut "Konfidentiell Information" till tredje man. Med Konfidentiell information menas varje uppgift av ekonomisk, teknisk, kommersiell eller annan art, oavsett om uppgiften dokumenterats i skrift eller inte, som kommer part till del i anledning av Avtalet eller därmed sammanhängande förhållanden (oavsett om den erhålls direkt från den andra parten eller tredje man eller genereras under avtalstiden). Som Konfidentiell Information ska dock inte betraktas information som part kan visa;
- 23.1.1. Är publikt tillgänglig eller blir publikt tillgänglig på annat sätt än genom informations mottagarens brott mot den andra parten,
- 23.1.2. Att part tagit fram oberoende av den andra parten, dennes Konfidentiella Information och oberoende av parternas avtal,
- 23.1.3. Att part behörigen har fått tillgång till av tredje man utan åtagande om sekretesskyldighet,
- 23.1.4. Att part, utan att vara föremål för sekretessåtagande, hade kännedom om när parten mottog denna från den andra parten.
- 23.2. Oaktat vad som anges i punkt 24.1.x har Shareaspine dock rätt att lämna ut följande Konfidentiella Information som inte innehåller personuppgifter till Shareaspine koncernbolag, samarbetspartners och/eller leverantörer;
- 23.2.1. Information om vem Kunden är, annan information som behöver lämnas ut för att Shareaspine, leverantör eller samarbetspartner ska kunna leverera och/eller utveckla Tjänsterna, och
- 23.2.2. Information som behöver lämnas ut för att annan samarbetspartner som

tillhandahåller tjänster som har samband med Sharespine tjänster ska kunna leverera och/eller utveckla sådana tjänster.

- 23.3. Parterna åtar sig vidare att inte utnyttja Konfidentiell Information för andra syften än att fullgöra sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet.
- 23.4. Oaktat vad som annars anges i detta Avtal har part en rätt att lämna ut Konfidentiell Information eller annan information när sådan part är skyldig att lämna ut informationen enligt lag, domstols-/myndighetsbeslut eller enligt bindande börsregler eller om informationen omfattas av beslut om tvångsmedel från brottsutredande myndighet (t.ex. Polis, Åklagarmyndighet eller Ekobrottsmyndigheten) eller som annars är relaterad till brottsmisstanke på vilket fängelse kan följa. Denna rättighet ska även gälla för Sharespine direkt i förhållande till Systempartner / Återförsäljare.
- 23.5. Part ska genom sekretessförbindelse eller andra lämpliga åtgärder tillse att anställda, konsulter och annan personal som anlitas iakttar sekretess enligt ovan. Part ansvarar för att även eventuell underleverantör samt dennes anställda som deltar i uppdraget undertecknar en sekretessförbindelse av motsvarande innehåll

24. Marknadsföring

- 24.1. Sharespine får, efter särskild överenskommelse med Kunden, i marknadsföringssyfte, ange att Kunden är användare av Tjänsterna.
- 24.2. Sharespine har rätt att, och Systempartner / Återförsäljare ska i förhållande till egen Kund, se till att Sharespine har rätt att, för egen del, genom e-postmeddelanden eller på annat sätt får marknadsföra tjänster som Sharespine, annat bolag i Sharespine-koncernen, eller Sharespine samarbetspartner tillhandahåller med de begränsningar som framgår av punkt 21 angående användning av Kunddata.
- 24.3. Marknadsföring i Tjänsten eller med elektronisk post ska alltid innehålla en giltig adress till vilken Kunden kan sända en begäran om att marknadsföringen ska upphöra. Kunden kan välja att säga upp marknadsföringen i Tjänsten och/eller med elektronisk post.

25. Force Majeure

- 25.1. Sharespine är befriat från påföljder om fullgörandet av visst åtagande förhindras eller väsentligen försvåras av omständighet som part ej rimligen kunnat råda över eller förhindra. Som befriande omständighet skall bl.a. anses arbetskonflikt, krig,

fel i externa datakommunikation, blixtnedslag, eldsvåda, extrema väderförhållanden, myndighetsbestämmelse eller annan offentlig reglering, allmän knapphet på varor, transporter, energi eller annan liknande omständighet.

26. Hävningsgrunder

- 26.1. Gör en part sig skyldig till väsentligt kontraktsbrott och har denne ej vidtagit rättelse senast 30 dagar efter det att denne erhållit skriftlig anmaning härom från den andra parten, har denne rätt att med omedelbar verkan skriftligen säga upp avtalet.

27. Tillämplig lag och Tvist

- 27.1. Tvister angående tolkning eller tillämpning av detta avtal och därmed sammanhängande rättsförhållanden ska slutligt avgöras av skiljemän enligt svensk lag, enligt Stockholms Handelskammars Skiljedomsinstituts regler för förenklat skiljeförfarande. Skiljeförfarandet skall äga rum i Göteborg. Ovannämnda ska dock inte hindra Sharespine från att hävda sin äganderätt och sina immateriella rättigheter (inklusive, men inte begränsat till, begäran om interimistiska förelägganden) i andra jurisdiktioner, och i enlighet med förfaranden och villkor som tillämpas i dessa jurisdiktioner. Sharespine äger dock alltid rätt att vända sig till allmän domstol för indrivning av klar och förfallen fordran.

Bilaga 1

PERSONUPPGIFTSBITRÄDESAVTAL

1. Partner

- a. Detta Personuppgiftsbiträdesavtal ("Personuppgiftsbiträdesavtalet") mellan: Sharespine AB, org.nr. 556642-8768 ("Sharespine"); och Kunder som använder Sharespine's tjänster ("Kunden"), (var och en "Part" och gemensamt "Parterna").
- b. Detta Personuppgiftsbiträdesavtal utgör en integrerad del av vårt Tjänsteavtal och våra Allmänna villkor som ingåtts mellan Sharespine och Kunden ("Avtalet") när tjänsten startades.

2. Definitioner

Behandling av personuppgifter	Åtgärder som vidtas i fråga om personuppgifter, vare sig det sker på automatisk väg eller inte, t.ex. insamling, registrering, organisering, lagring, bearbetning eller ändring, inhämtande eller användning.
Personuppgift	Varje upplysning som avser en identifierad eller identifierbar fysisk person, varvid en identifierbar fysisk person är en person som direkt eller indirekt kan identifieras särskilt med hänvisning till en identifierare som ett namn, ett identifikationsnummer, en lokaliseringssuppgift eller onlineidentifikatorer eller en eller flera faktorer som är specifika för den fysiska personens fysiska, fysiologiska, genetiska, psykiska, ekonomiska, kulturella eller sociala identitet.
Personuppgiftsansvarig	En fysisk eller juridisk person, offentlig myndighet, institution eller annat organ som ensamt eller tillsammans med andra bestämmer ändamålen och medlen för behandlingen av personuppgifter.
Personuppgiftsbiträde	En fysisk eller juridisk person, offentlig myndighet, institution eller annat organ som behandlar personuppgifter för den personuppgiftsansvariges räkning;
Personuppgiftsincident	En säkerhetsincident som leder till oavsiktlig eller olaglig förstöring, förlust eller ändring eller till obehörigt röjande av eller obehörig åtkomst till de personuppgifter som överförts, lagrats eller på annat sätt behandlats
Tillämplig lag	Avser lagstiftning, förordningar och råd från tillsynsmyndigheter som är tillämplig för Personuppgiftsansvarig från tid till annan (såsom direktiv 95/46/EC, Dataskyddsförordningen EU 2016/679, Personuppgiftslagen (1998:204) (eller lag som ersätter denna), Personuppgiftsförordningen (1998:1191) (eller som ersätter denna) och Datainspektionens föreskrifter och allmänna råd); och

Underbiträde	Underleverantör som anlåtats av Personuppgiftsbiträdet eller av ett annat Underbiträde och som Behandlar Personuppgifter
Tredje land	En stat som inte ingår i Europeiska unionen eller är ansluten till Europeiska ekonomiska samarbetsområdet.

3. Instruktioner

- a. Personuppgiftsbiträdet får endast behandla den Personuppgiftsansvariges personuppgifter i enlighet med den Personuppgiftsansvariges skriftliga instruktioner. Personuppgiftsbiträdet får inte behandla personuppgifterna för egna ändamål.
- b. För det fall Personuppgiftsbiträdet saknar instruktioner som denne bedömer är nödvändiga för att genomföra sina åtaganden ska Personuppgiftsbiträdet, utan dröjsmål, informera Personuppgiftsansvarig om detta och invänta instruktioner.

4. Personuppgiftsbitrådets åtaganden

- a. Personuppgiftsbiträdet åtar sig att tillämpa gällande svensk lagstiftning vid personuppgiftsbehandlingen.
- b. Personuppgiftsbiträdet får inte överföra personuppgifterna till tredje land annat än efter Personuppgiftsansvariges i förväg lämnade skriftliga samtycke. Personuppgiftsbiträdet åtar sig att endast lämna ut personuppgifterna till de inom sin egen organisation som behöver tillgång till uppgifterna för att kunna utföra sina arbetsuppgifter.
- c. Personuppgiftsbiträdet får inte lämna ut personuppgifterna eller annan information om personuppgiftsbehandlingen till tredje man annat än efter Personuppgiftsansvariges i förväg lämnade skriftliga samtycke, med undantag för när sådant utlämnande kan krävas enligt lag.
- d. För det fall myndighet eller annan tredje man begär ut information från Personuppgiftsbiträdet som rör personuppgiftsbehandlingen ska Personuppgiftsbiträdet utan dröjsmål vidarebefordra sådan framställan till Personuppgiftsansvarig. Personuppgiftsbiträdet ska vid behov assistera Personuppgiftsansvarig med att ta fram information som begärts av tredje man.
- e. Personuppgiftsbiträdet har inte rätt att företräda Personuppgiftsansvarig eller agera för Personuppgiftsansvariges räkning gentemot tredje man med undantag från vad som framgår av punkten 8.

5. Säkerhet

- a. Personuppgiftsbiträdet ska vidta överenskomna säkerhetsåtgärder för att skydda personuppgifter.
- b. Personuppgiftsbiträdet intygar att dennes verksamhet i alla delar sköts på ett sätt som säkerställer efterlevnad av personuppgiftslagens krav på adekvat säkerhetsnivå. Personuppgiftsbiträdet åtar sig att följa myndighetsbeslut gällande säkerhetsåtgärder för personuppgiftshanteringen.
- c. Personuppgiftsbiträdet ska omedelbart informera Personuppgiftsansvarig vid upptäckt av eller misstanke om obehörig åtkomst av personuppgifterna.
- d. För att kunna säkerställa att Personuppgiftsbiträdet vidtar tillräckliga säkerhetsåtgärder har Personuppgiftsansvarig rätt till nödvändig insyn i Personuppgiftsbitrådets verksamhet, system och personuppgiftshantering. Personuppgiftsbiträdet åtar sig att utan dröjsmål, på Personuppgiftsansvariges begäran, tillhandahålla Personuppgiftsansvarig med den information Personuppgiftsansvarig behöver för att kunna utöva sin insyn.

6. Underbiträden

- a. Personuppgiftsbiträdet har inte rätt att anlita underbiträden för behandling av personuppgifter för den Personuppgiftsansvariges räkning, utan skriftligt godkännande från denne.
- b. Personuppgiftsbiträdet ska vid inhämtande av samtycke tillhandahålla Personuppgiftsansvarig med information som den Personuppgiftsansvarige anser nödvändig angående underleverantören inklusive, men inte begränsat till;
 - i. Underleverantörens bolagsnamn
 - ii. Var underleverantören är lokaliserad
 - iii. Vilket land underleverantören kommer att behandla Personuppgiftsansvariges personuppgifter i
 - iv. Vilken typ av tjänst underleverantören kommer att utföra
- c. Efter inhämtande av samtycke får Personuppgiftsbiträdet såsom ombud för Personuppgiftsansvarig underteckna ett skriftligt avtal med underleverantören enligt vilket underleverantören, som personuppgiftsbiträde för Personuppgiftsansvarig, åtar sig samma skyldigheter som framgår av detta Personuppgiftsbiträdesavtal.

- d. Personuppgiftsbiträdet ska på Personuppgiftsansvariges begäran översända en kopia på avtalet som undertecknats av både Personuppgiftsbiträdet och underleverantören.
- e. Personuppgiftsbiträdet åtar sig att informera Personuppgiftsansvarige om eventuella planer på att upphöra att använda sig av en underleverantör.

7. Kontaktperson

- a. Parterna ska utse var sin kontaktperson med ansvar för Parternas samarbete. Ändring av kontaktperson eller kontaktuppgifter ska skriftligen meddelas den andra parten.
- b. Om inte annat avtalas så är kontaktperson i Huvudavtalet och som ingått Huvudavtalet även kontaktperson gällande Personuppgiftsbiträdesavtalet.

8. Rättelse och radering av personuppgifter

- a. Personuppgiftsbiträdet åtar sig att utan dröjsmål rätta felaktiga eller ofullständiga personuppgifter efter instruktioner från Personuppgiftsansvarig.
- b. Efter det att Personuppgiftsansvarig skriftligen begärt radering av personuppgifter får Personuppgiftsbiträdet endast behandla personuppgifterna som ett led i raderingsprocessen och åtar sig att radera personuppgifterna utan dröjsmål men senast inom hundraåtjugo (120) dagar.
- c. Vid avtalets upphörande ska Personuppgiftsbiträdet, på begäran av Personuppgiftsansvarig, återlämna personuppgifterna. Personuppgiftsbiträdet får vid avtalets upphörande endast behandla personuppgifterna som ett led i raderingsprocessen och åtar sig att radera personuppgifterna utan dröjsmål men senast vid avtalets upphörande.

9. Överlåtelse

- a. Detta avtal får inte överlåtas utan den andra Partens föregående godkännande.

10. Avtalstid

- a. Detta avtal gäller från datum för ingått avtal, eller när uppdatering ägt laga kraft och tills vidare. Vardera Part har rätt att skriftligen säga upp avtalet. Vid uppsägning av avtalet gäller en uppsägningstid enligt punkt 4.2 i Huvudavtal om *Sharespine AB - Tjänsteavtal och Allmänna villkor*. Part är berättigad att säga upp detta avtal till omedelbart upphörande om motparten;
 - i. Gör sig skyldig till väsentligt brott mot bestämmelse i detta avtal, och underlåter att vidta rättelse inom trettio (30) dagar från mottagande av

skriftlig begäran därom från den andra Parten, eller

- ii. Försätts i konkurs, inleder ackordsförhandling eller annars är på obestånd.

11. Tvister och tillämplig lag

- a. Svensk rätt ska vara tillämplig på avtalet. Tvister i anledning av avtalet ska slutligt avgöras av svensk allmän domstol.

12. Övrigt

- a. Detta Personuppgiftsbiträdesavtal utgöra bilaga till ett av Parterna träffat huvudavtal. Vid händelse av motstridiga uppgifter har huvudavtalet företräde.
- b. Ändringar eller tillägg till avtalet ska göras skriftligen och undertecknas av båda Parterna för giltighet.

Bilaga 2 – Instruktioner för behandling av personuppgifter

<p>Syfte och ändamål</p> <p>Specificera alla skäl till att personuppgiftsbiträdet kommer att behandla personuppgifter.</p>	<p>Syftet med behandlingen är att personuppgiftsbiträdet ska kunna tillhandahålla följande tjänster eller uppdrag:</p> <p>Tjänsterna från Sharespine möjliggör export/import av data som kund, order, artiklar mellan kundens integrerade system som e-handel, affärssystem, marknadsplats och eller betalinformation från betaltväxel</p>
<p>Kategorier av personuppgifter</p> <p>Specificera de typer av personuppgifter som kommer att behandlas av personuppgiftsbiträdet.</p>	<p>Följande personuppgifter kommer att behandlas:</p> <p>Namn, telefonnummer, e-post på beställare såsom referens hos kunden (för-och efternamn), eventuell referens hos det levererande företaget (för- och efternamn, telefonnummer, e-post) och annan information som kan komma att finnas inom ramen för den integration Sharespine levererar mellan Kundens system.</p>
<p>Kategorier av registrerade</p> <p>Specificera de kategorier av registrerade vars personuppgifter kommer behandlas av personuppgiftsbiträdet.</p>	<p>Kund, konsult och personal hos levererande företaget.</p>
<p>Typ av behandling</p> <p>Specificera alla slags behandlingsverksamheter som ska utföras av personuppgiftsbiträdet.</p>	<p>Tillhandahålla mjukvaran som möjliggör export/import av data mellan integrerade system. Vilket innebär att Tjänsterna från Sharespine temporärt har loggfiler i sina system på uppgifter som återfinns hos det levererande företgets system. Loggfiler sparas i system anpassat för ändamålet och med säkerhetsåtgärder implementerade. Information sparad i loggsystemet sparas i upp till 90 dagar varpå de raderas permanent.</p>

<p>Geografisk placering av behandling</p> <p>Lista de länder där personuppgifter kommer att behandlas av personuppgiftsbiträdet och, i förekommande fall, av Underbiträde.</p>	<p>Sverige, EU och USA, direkt eller indirekt genom Underbiträde som t.ex infrastruktur via Google, Zendesk, Mailchimp m.fl.</p> <p>Förteckning av Sharespine samtliga Underbiträden är återfinns i Sharespine´s interna GDPR-dokumentation och Underbiträdesavtal är ingått med samtliga relevanta parter.</p>
<p>Specifika säkerhetskrav</p> <p>Om personuppgiftsbiträdet ska vidta vissa speciella säkerhetsåtgärder ska dessa specificeras här.</p>	<p>Om Kund eller Systempartner eller Återförsäljare önskar att Sharespine i rollen som personuppgiftsbiträdet skall företa specifika säkerhetsåtgärder så får ni återkomma med ett förslag till oss så får vi ta ställning i varje enskilt fall.</p> <p>Kontakta oss på privacy@sharespine.com</p>