Allmänna villkor för tjänsten

Version 1.0 | Gäller från den 19 oktober 2026 | Allmänna villkor för organisationskunder
Leverantör: POISE AB (org.nr 556773-0923), Brunnsgatan 9, 172 68 Sundbyberg, Sverige
Tjänst: LevelSync

1. Parter, tillämpningsområde och avtalsdokument

1.1 Dessa allmänna villkor (Villkoren) reglerar POISE AB:s tillhandahållande mellan näringsidkare och andra organisationer av LevelSync, en hanterad tjänst för fillagring, synkronisering och fildelning (Tjänsten). POISE AB är ett svenskt bolag med organisationsnummer 556773-0923 (POISE). Kunden är den juridiska person som anges i en accepterad offert, beställning eller orderbekräftelse (Kunden). Föreningar, inklusive bostadsrättsföreningar, behandlas som organisationskunder och inte som enskilda konsumenter.

1.2 Avtalet består av accepterad offert, beställning eller orderbekräftelse (Beställningen), dessa Villkor, LevelSyncs personuppgiftsbiträdesavtal (PUB-avtalet) för behandling av Kundens personuppgifter samt eventuella uttryckligen överenskomna tjänstespecifika bilagor. Dokumenten blir bindande när de på korrekt sätt har införlivats i ett accepterat avtal. Vid motstridighet gäller (a) PUB-avtalet före andra dokument för tvingande skyldigheter avseende personuppgiftsbehandling, (b) en uttryckligen accepterad Beställning för kundspecifika kommersiella och tekniska uppgifter och (c) dessa Villkor i övrigt. Tvingande lag har alltid företräde.

1.3 Den dag då Kunden accepterar Avtalet är Avtalets ikraftträdandedag. Åtkomstens startdag är den dag då POISE gör kundens tenantmiljö tillgänglig för tillåten användning. Den betalda abonnemangsperiodens startdag är den dag då debiterbar abonnemangstid börjar löpa enligt Beställningen. Dessa datum kan skilja sig åt. Om inget annat uttryckligen avtalats upphör en eventuell kostnadsfri period med tidig åtkomst omedelbart före den betalda abonnemangsperiodens start och medför ingen ytterligare abonnemangsavgift. Dessa Villkor, PUB-avtalet och alla skyldigheter avseende säkerhet, innehåll, sekretess och användning gäller från den första behöriga åtkomsten, även under en kostnadsfri period. En kostnadsfri period förlänger inte automatiskt den betalda abonnemangsperioden eller ändrar ett särskilt överenskommet förnyelsedatum.

2. Tjänsten, drift och tillåten omfattning

2.1 LevelSync tillhandahåller en tenantbaserad miljö för lagring, synkronisering och delning av Kundens filer genom en administrerad samarbetsplattform. Tillgängliga funktioner kan omfatta hantering av användare och grupper, behörigheter, åtkomst via webbläsare och stödda dator- och mobilklienter, versionshistorik, återställning av raderade filer och aktivitetsloggning, beroende på abonnemang, konfiguration och de versioner som för närvarande stöds.

2.2 POISE driver den kundvända infrastrukturen och den primära lagringen av Kundens filer i Stockholm, Sverige. Kundernas tenantmiljöer är logiskt åtskilda. Om inte Beställningen

uttryckligen anger annat kan servrar, lagring och andra fysiska resurser delas mellan kunder; Kunden får inte dedikerad hårdvara.

2.3 Beställningen anger inkluderat lagringsutrymme, användarkonton, eventuella separat debiterade administratörskonton, tilläggstjänster, abonnemangsperiod och avgifter. Administratörsinloggning kan ske med ett särskilt avsett konto eller en e-postlåda som POISE har godkänt. Om inte annat anges i Beställningen räknas varje konto som förbrukar en användarlicens i plattformen mot abonnemangets kontogräns, inklusive administratörskonton.

2.4 POISE får underhålla, säkerhetsuppdatera, ersätta eller förbättra den teknik som skäligen behövs för att tillhandahålla och skydda Tjänsten. Väsentliga ändringar som innebär att en betald kärnfunktion i betydande grad tas bort ska meddelas i förväg när det skäligen är möjligt. Om ändringen medför en väsentlig nackdel och inget rimligt alternativ erbjuds, får Kunden säga upp den berörda Tjänsten enligt punkt 12.2.

3. Konton, säkerhet och kundadministration

3.1 Kunden bestämmer vilka personer som får åtkomst till dess tenantmiljö, hur behörigheter och delade filytor konfigureras och vilka filer som laddas upp eller lämnas ut. Kunden ska hålla kontaktuppgifter korrekta, utan dröjsmål återkalla åtkomst för personer som slutar, skydda autentiseringsfaktorer och omedelbart informera POISE vid misstanke om att ett konto har kompromitterats.

3.2 POISE får kräva multifaktorautentisering (MFA/2FA) för administratörskonton och andra konton. Kunden får inte inaktivera obligatoriska säkerhetskontroller. Om inget annat avtalats rekommenderas individuella användaridentiteter. POISE får godkänna en särskilt angiven gemensam administrativ e-postlåda för Kunden. Kunden ansvarar då för åtkomsten till e-postlådan, dess MFA-faktorer och alla åtgärder som utförs med kontot.

3.3 Kunden ansvarar för sina klientenheter, nätverk, lokala kopior, informationsklassificering, lagenliga beslut om delning och tilldelad åtkomst för externa samarbetspartner. En skrivskyddad behörighet förhindrar normal redigering på den berörda filytan men hindrar inte nödvändigtvis behöriga användare från att läsa, ladda ned, göra skärmbilder av eller sprida informationen vidare.

3.4 POISE upprätthåller begränsad och behovsstyrd privilegierad driftåtkomst till infrastrukturen och får endast ta del av tenantuppgifter eller innehåll när det är tekniskt nödvändigt, behörigt och lagenligt, bland annat för drift, support, säkerhetsincidenter och efterlevnad av lag. Personal omfattas av sekretesskyldighet och relevant åtkomst kontrolleras och loggas där detta stöds tekniskt. Kryptering av lagrad och överförd information ska skiljas från begränsningar av behörig administrativ åtkomst.

4. Kundens innehåll och tillåten användning

4.1 Kunden behåller samtliga rättigheter till filer, dokument och annat innehåll som Kunden laddar upp (Kundinnehåll). Kunden ger POISE och behöriga leverantörer endast de begränsade rättigheter som behövs för att lagra, överföra, säkerhetskopiera, återställa, skydda och i övrigt behandla Kundinnehåll för att fullgöra Avtalet och följa tillämplig lag.

4.2 Kunden garanterar att den har nödvändiga rättigheter och laglig grund för att lagra och dela Kundinnehåll. Förbjuden användning omfattar olagligt material eller handlande, intrång i upphovsrätt eller personlig integritet, skadlig programvara, nätfiske, skräppost, obehörig

övervakning, olaglig massdistribution, intrångsförsök eller sårbarhetstester utan POISEs tillstånd, kringgående av åtkomst- eller säkerhetskontroller, störningar av andra tenantmiljöer samt försök att få åtkomst till resurser som inte tilldelats Kunden.

4.3 Utan föregående skriftligt tillstånd får Tjänsten inte användas som publik webbhotellstjänst, innehållsdistributionsnätverk (CDN), obegränsad nedladdningstjänst för filer, automatiserat arkiv för publik distribution eller plattform för vidareförsäljning. Vanlig fildelning till identifierbara avsedda mottagare är tillåten när funktionen stöds och enligt Kundens inställningar. Delningslänkar får begränsas, återkallas eller inaktiveras för att skydda Tjänsten eller uppfylla lagkrav.

4.4 Skälig användning (Fair Use). Kundens aktivitet får inte orsaka oskälig eller oproportionerlig förbrukning av bandbredd, anslutningar, lagringsrelaterade in- och utdataoperationer (I/O), processorkapacitet, förfrågningar eller andra delade resurser, eller försämra Tjänstens prestanda eller säkerhet. En omfattande legitim första uppladdning är inte förbjuden enbart på grund av sin storlek; POISE får samordna eller i skälig omfattning begränsa överföringshastigheten för att skydda andra kunder. POISE får tillämpa rimliga tekniska begränsningar, undersöka avvikande aktivitetsmönster och begära rättelse.

4.5 POISE får ta emot och bedöma anmälningar om påstått olagligt innehåll eller missbruk via den säkerhets- eller kundtjänstkontakt som publiceras på Tjänstens webbplats. I den mån förordning (EU) 2022/2065 (Digital Services Act) är tillämplig ska POISE tillämpa de förfaranden för anmälan, beslut, motivering och prövning som gäller med hänsyn till POISEs roll och storlek. En anmälan innebär inte i sig att innehållet är olagligt. Åtgärder ska vara riskbaserade och proportionerliga och medför inte någon allmän skyldighet för POISE att övervaka allt lagrat Kundinnehåll.

5. Säkerhet, kryptering, säkerhetskopiering och återställning

5.1 POISE tillämpar lämpliga tekniska och organisatoriska skyddsåtgärder i proportion till relevanta risker, däribland kryptering av Kundens filer vid överföring och lagring, åtkomst- och behörighetskontroller, begränsad administrativ åtkomst, säkerhetsunderhåll, övervakning och säkerhetskopiering. Detaljerade konfigurationer, leverantörer, nätverkstopologi, hantering av kryptografiska nycklar och annan säkerhetskänslig driftinformation är konfidentiell. POISE får ändra tekniska lösningar utan att väsentligt sänka den sammantagna skyddsnivån.

5.2 POISE utför daglig säkerhetskopiering av servrar och virtuella maskiner på infrastrukturnivå och förvarar krypterade externa säkerhetskopior inom Europeiska unionen enligt en rullande lagringspolicy om 14 dagar. Säkerhetskopiorna är i första hand avsedda för återställning av infrastruktur och vid katastrofer. En lyckad återställning förutsätter tillgängliga och intakta användbara säkerhetskopior. Ingen särskild återställningspunkt eller återställningstid garanteras om detta inte har avtalats separat och skriftligen.

5.3 Versionshantering och återställning av raderade filer är funktioner som omfattas av tenantmiljöns konfiguration och tillämpliga lagringsgränser. Säkerhetskopior på infrastrukturnivå innebär ingen avtalsenligt garanterad återställning av enskilda filer, mappar eller kundtenantmiljöer. Återställning av en säkerhetskopia kan kräva att en hel servermiljö återställs och kan påverka andra tenantmiljöer. POISE kommer inte att utföra en sådan återställning enbart för att tillgodose en enskild begäran om det oskäligt skulle skada andra kunder eller driften.

5.4 Kunden rekommenderas starkt att behålla en oberoende och regelbundet uppdaterad kopia av sin verksamhetskritiska information utanför LevelSync. POISE ska göra rimliga ansträngningar för

att undersöka en förlust och eftersträva en tekniskt genomförbar återställning, men återställning från säkerhetskopior på infrastrukturnivå kan saknas för enskilt kundinnehåll och kan medföra förlust av ändringar som gjorts efter den senaste användbara säkerhetskopian. Rekommendationen befriar inte POISE från dess skyldigheter enligt Avtalet eller tillämplig lag.

6. Support, underhåll och tillgänglighet

6.1 POISE tillhandahåller ordinarie support under svensk kontorstid (normalt helgfria vardagar kl. 08.00–17.00 svensk tid, CET/CEST) via de kontaktvägar som POISE meddelar. Support utanför dessa tider, särskilt avsatt hjälp, garanterade svarstider och konsulttjänster ingår inte om detta inte avtalats separat i Beställningen.

6.2 POISE får utföra planerat underhåll och akuta säkerhetsåtgärder som tillfälligt kan påverka tillgängligheten. POISE ska lämna rimligt förhandsbesked om väsentliga planerade avbrott när det är praktiskt möjligt. Fel i det publika internet, Kundens enheter, tredjepartsnätverk eller identitetstjänster som Kunden kontrollerar kan också påverka åtkomsten.

6.3 Ingen procentuell tillgänglighetsnivå (SLA), ingen rätt till SLA-krediter och ingen garanterad svars- eller återställningstid gäller om detta inte uttryckligen anges i en separat undertecknad servicenivåbilaga. Detta inskränker inte tvingande lagstadgade rättsmedel eller skyldigheter som POISE uttryckligen åtagit sig på annan plats i Avtalet.

7. Avgifter, kapacitetsändringar och betalning

7.1 Kunden ska betala de avgifter som anges i Beställningen. Priser anges exklusive mervärdesskatt och andra tillämpliga skatter om inte annat uttryckligen framgår. Avgifter betalas i förskott för angiven faktureringsperiod och årsabonnemang med förskottsbetalning faktureras i förskott. En särskilt bekräftad kostnadsfri åtkomstperiod är avgiftsfri avseende ordinarie abonnemangsavgift, men befriar inte Kunden från dess skyldigheter enligt dessa Villkor eller PUB-avtalet.

7.2 Om inte Beställningen anger annat förfaller fakturor till betalning 20 dagar efter fakturadatum. Lagstadgad dröjsmålsränta, skäliga påminnelseavgifter och tillåtna inkassokostnader kan tillkomma för förfallna belopp. POISE skickar fakturor elektroniskt till den fakturaadress som Kunden har angett.

7.3 Utökning av lagringsutrymme, licenser eller tilläggstjänster kräver överenskommelse om ändrade avgifter. Om användningen överstiger inkluderade gränser får POISE begära en uppgradering av abonnemanget och vidta proportionerliga tekniska åtgärder för att förhindra ytterligare överanvändning, med förhandsbesked när det är möjligt. POISE får inte utan godkännande binda Kunden till en högre fast abonnemangsavgift.

7.4 Det abonnemangspris som avtalats i Beställningen gäller under den angivna betalda perioden. Ett förhandlat pris är inte ett kampanjpris om inte detta uttryckligen anges i Beställningen. POISE ska skriftligen meddela Kunden minst 60 kalenderdagar i förväg om föreslagen prisändring inför nästkommande ordinarie förnyelseperiod. Kunden får avstå från sådan förnyelse enligt punkt 8.2. Om prisändringen inte meddelats i rätt tid och någon uttrycklig överenskommelse inte träffats, fortsätter en giltig ordinarie förnyelse till då gällande avtalat pris, med förbehåll för tvingande lag. Ingen höjning får tillämpas retroaktivt.

8. Avtalstid, automatisk förlängning och uppsägning inför förlängning

8.1 Den inledande betalda abonnemangsperioden framgår av Beställningen. Om inget anges är perioden 12 månader från den betalda abonnemangsperiodens startdag. Om inte Beställningen uttryckligen anger en annan förnyelseperiod förlängs det betalda abonnemanget automatiskt med på varandra följande perioder om 12 månader, med förbehåll för tillämpliga tvingande rättigheter att byta leverantör eller säga upp avtalet. En kostnadsfri åtkomstperiod före den betalda abonnemangsperiodens start räknas inte in i den första betalda abonnemangsperioden.

8.2 Vardera parten får förhindra en ordinarie automatisk förlängning genom skriftligt meddelande som ska ha kommit den andra parten till handa senast 30 kalenderdagar före utgången av den pågående betalda perioden. POISE ska skicka en påminnelse om förnyelse minst 60 kalenderdagar före periodens slut, med uppgift om nuvarande avgift, eventuell föreslagen förnyelseavgift, förnyelseperioden och sista dag för ordinarie uppsägning inför förnyelse. Om påminnelsen uteblir innebär detta inte att en tvingande rättighet bortfaller eller att en ej meddelad prishöjning därigenom tillåts. Eventuella självständiga uppsägnings- eller bytesrättigheter enligt tillämplig lag gäller oavsett denna punkt.

8.3 En ordinarie uppsägning inför förnyelse får verkan vid utgången av den betalda abonnemangsperioden. Avgifter för en avtalad bindningstid återbetalas normalt inte, utom när Avtalet eller tvingande lag föreskriver annat. Ett byte enligt punkt 11 kan kräva särskild behandling enligt lag; ingenting i denna punkt inskränker sådana rättigheter.

9. Avstängning och uppsägning på grund av avtalsbrott

9.1 POISE får proportionerligt begränsa, hastighetsbegränsa, stänga av eller inaktivera konton, delningslänkar, överföringar eller berörda delar av Tjänsten om Kundens användning orsakar eller skäligen kan förväntas orsaka betydande säkerhetsrisker, olaglig verksamhet, onormal eller överdriven resursförbrukning, väsentlig försämring av delad infrastruktur eller skada för andra kunder eller tredje man. Om omedelbart ingripande skäligen krävs får POISE agera utan förhandsbesked och ska lämna förklaring och möjlighet till rättelse så snart det är lagligen och driftsmässigt möjligt. Åtgärderna får inte gå utöver vad som skäligen behövs för att hantera risken.

9.2 Om en ostridig faktura fortfarande är obetald efter skriftlig påminnelse och en skälig rättelsefrist på minst 14 dagar får POISE stänga av berörd åtkomst. Vardera parten får säga upp Avtalet vid väsentligt avtalsbrott som inte avhjälpts inom 30 dagar efter ett skriftligt meddelande som beskriver avtalsbrottet, utom när ett omedelbart ingripande eller upphörande är lagligt och skäligen nödvändigt för att begränsa allvarlig skada. Uppsägning på grund av insolvens omfattas av tillämplig insolvensrätt.

9.3 En avstängning ger inte rätt att i förtid eller oåterkalleligt radera Kundinnehåll. Export, åtkomst för hämtning och radering efter avtalets upphörande regleras av punkt 11 och PUB-avtalet, inklusive eventuella tvingande minimitider för att hämta data.

10. Immateriella rättigheter och sekretess

10.1 LevelSync är ett registrerat EU-varumärke som ägs av POISE Holding AB. Varumärket POISE ägs för närvarande av POISE AB. POISE AB är den juridiska person som driver och tillhandahåller LevelSync-tjänsten. Användning av namnet LevelSync medför inte att ett direkt

avtal ingås med POISE Holding AB. Programvara, dokumentation och andra immateriella rättigheter tillhör respektive rättighetsinnehavare. Kunden erhåller endast en begränsad, icke-exklusiv och icke överlåtbar rätt att använda Tjänsten för organisationens interna ändamål och lagligt samarbete under Avtalets giltighetstid.

10.2 Vardera parten ska behandla icke-offentlig affärsinformation, teknisk information, säkerhetsinformation och information om Kundinnehåll som mottagits från den andra parten konfidentiellt och får endast lämna ut sådan information till personer som behöver den för Avtalets fullgörande och omfattas av lämplig sekretessskyldighet. Undantag gäller för information som redan är offentlig utan avtalsbrott, har utvecklats självständigt, lagligen mottagits från tredje man eller måste lämnas ut enligt lag. Den mottagande parten ska, i den mån lagen tillåter, underrätta den andra parten om ett sådant tvingande utlämnande.

11. Dataexport, byte av leverantör och tjänstens upphörande

11.1 Kunden kan under den aktiva avtalsperioden ladda ned sina lagrade filer med de verktyg som stöds. På begäran ska POISE bistå med en ordnad export eller ett byte till en annan leverantör eller till lokal infrastruktur, inklusive tillgång till relevant information samt exporterbara data och digitala tillgångar, i den utsträckning detta krävs enligt förordning (EU) 2023/2854 (EU:s dataförordning, Data Act), när den är tillämplig.

11.2 När kapitel VI i EU:s dataförordning är tillämpligt får Kunden begära byte till en annan databehandlingstjänst eller överföring till egen IKT-infrastruktur, med en uppsägningstid om högst två månader. Den obligatoriska övergångsperioden får inte överstiga 30 kalenderdagar efter denna uppsägningstid, om inte en alternativ period är tillåten enligt lag. Under övergången ska POISE ge Kunden och dess behöriga tredje parter lämpligt bistånd, visa tillbörlig omsorg för att upprätthålla verksamhetskontinuitet, informera Kunden om kända risker för kontinuiteten och upprätthålla lämplig säkerhet, även under perioden för att hämta data. Kunden ska ha minst 30 kalenderdagar för att hämta data efter tillämplig övergång och får, enligt lag, vid ett tillfälle förlänga övergångsperioden med en period som Kunden anser mer ändamålsenlig. Om övergången på 30 dagar inte är tekniskt genomförbar ska POISE inom 14 arbetsdagar från begäran om leverantörsbyte meddela Kunden detta, förklara de tekniska skälen och ange en alternativ övergångsperiod om högst sju månader, samtidigt som tjänstens kontinuitet upprätthålls enligt lag. Vid utgången av uppsägningstiden får Kunden meddela POISE om den kommer att byta till en annan leverantör (och lämna nödvändiga uppgifter), överföra till egen IKT-infrastruktur eller välja radering. Avtalet upphör, vad gäller den berörda Tjänsten, när bytet framgångsrikt har slutförts eller, om Kunden väljer radering i stället för byte, vid uppsägningstidens slut, med förbehåll för lagstadgade rättigheter att hämta data, regler om radering och andra skyldigheter som består efter upphörandet.

11.3 De uttömmande avtalsenliga kategorierna av Kundens data och digitala tillgångar som kan flyttas, i den mån de finns i Tjänsten och utgör exporterbara data enligt EU:s dataförordning, är: (a) filer och innehåll som Kunden har laddat upp eller skapat, inklusive bevarade filversioner i den mån de får exporteras enligt lag, (b) fil- och mappnamn, sökvägar, hierarkier och tillhörande filattribut, (c) användar-, grupp-, behörighets- och delningsinställningar samt tillhörande uppgifter som Kunden har skapat och (d) filaktiviteter, revisionsloggar och andra tenantmetadata som genererats av Kunden, i den mån de finns kvar och får exporteras enligt lag. Tekniska förfaranden, format och kända begränsningar vid export beskrivs i det webbaserade exportregistret enligt punkt 11.7. En dataexport garanterar inte att plattformsspecifika behörigheter, länkar, historik eller samarbetsfunktioner fungerar på motsvarande sätt hos mottagaren. De uttömmande kategorierna av internt leverantörsmaterial som undantas, endast i

den utsträckning det är skyddat enligt tillämplig lag och utan att hindra ett lagligen föreskrivet byte, är: (i) leverantörsspecifik programvara och källkod, (ii) kryptografiska hemligheter som inte tillhör Kunden, inloggningsuppgifter och internt material för nyckelhantering samt (iii) konfidentiella interna systemkonfigurationer, regler för säkerhetsdetektering och säkerhetskänslig infrastrukturinformation som utgör företagshemligheter för leverantören eller tredje man. Undantagen omfattar inte innehåll som Kunden har laddat upp eller andra data som POISE enligt EU:s dataförordning är skyldigt att exportera.

11.4 POISE får inte ta ut avgifter för leverantörsbyte i den mån detta förbjuds enligt EU:s dataförordning, inklusive förbudet mot bytesavgifter från och med den 12 januari 2027. Före detta datum får en eventuellt reducerad bytesavgift inte överstiga kvalificerade direkt uppkomna kostnader och ska i förekommande fall redovisas i förväg. Avgifter för verkligt separata och frivilliga professionella tjänster får avtalas öppet, men får inte dölja eller kringgå en förbjuden bytesavgift. En eventuell enligt lag tillåten avgift för förtida uppsägning måste ha angetts tydligt i förväg och får inte anses följa enbart av att abonnemanget har en avtalad bindningstid.

11.5 När den tillämpliga lagstadgade eller avtalade perioden för att hämta data har upphört ska POISE följa Kundens dokumenterade och lagenliga instruktioner om återlämnande eller radering samt utan onödigt dröjsmål radera eller göra aktivt Kundinnehåll otillgängligt, om inte lag kräver fortsatt lagring. Kopior som finns kvar i skyddade säkerhetskopior på infrastrukturnivå upphör genom den normala rullande 14-dagarsrotationen. Under denna tid gäller fortsatt begränsningar för säkerhet och användningsändamål. Om data återställs för katastrofåterställning ska POISE vidta rimliga åtgärder för att förhindra att tidigare raderade tenantdata åter tas i operativt bruk. Information som enligt lag krävs om genomförd radering ska lämnas i enlighet med PUB-avtalet och tillämplig lag.

11.6 Lagstadgade rättigheter vid leverantörsbyte, uppsägning, kontinuitet, hämtning och radering av data gäller framför motstridiga bestämmelser om abonnemangets bindningstid, automatisk förlängning och betalning. Hur rätteligen förskottsbetalda avgifter och eventuell uttryckligen avtalad ersättning för förtida uppsägning ska hanteras avgörs enligt tillämplig lag. POISE får inte ta ut ej meddelade eller otillåtna avgifter vid avtalets upphörande.

11.7 POISE ska hålla ett aktuellt webbaserat register som beskriver tillgängliga förfaranden för byte av molntjänst och överföring av data, stödda datastrukturer och format, relevanta standarder och kända tekniska begränsningar. Registret ska finnas på https://levelsync.com/security/ eller på en särskild sida för exportinformation som är länkad därifrån. POISE ska också på Tjänstens webbplats tillhandahålla den information som krävs enligt artikel 28 i EU:s dataförordning om de jurisdiktioner som infrastrukturen omfattas av och övergripande åtgärder mot otillåten internationell myndighetsåtkomst till icke-personuppgifter som står i strid med tillämplig rätt. POISE får undanhålla konfidentiella säkerhetskonfigurationer i den utsträckning lagen medger, utan att begränsa sådan information som måste lämnas enligt tillämplig lag.

12. Ändringar av villkor och tjänst

12.1 POISE får göra rimliga ändringar av dessa Villkor av juridiska, säkerhetsmässiga, tekniska eller driftsmässiga skäl. Väsentliga avtalsändringar ska meddelas via e-post minst 60 dagar innan de träder i kraft, med undantag för brådskande ändringar som krävs enligt lag eller på grund av en allvarlig säkerhetsrisk. Sådana ändringar ska meddelas så snart det skäligen är möjligt.

12.2 Ändringar som innebär en väsentlig nackdel för Kunden avseende den betalda kärntjänsten och som inte krävs enligt lag ger Kunden rätt att säga upp den berörda framtida Tjänsten innan ändringen träder i kraft och få en proportionerlig återbetalning av förskottsbetalda avgifter för den

outnyttjade perioden. Ändringar av PUB-avtalet eller dess bilagor ska följa det avtalet och tillämplig dataskyddslagstiftning.

13. Ansvar och påföljder

13.1 Vardera parten ansvarar för direkt skada som orsakas av dess avtalsbrott i den utsträckning ansvar följer av svensk rätt. Med förbehåll för punkterna 13.2 och 13.3 är POISEs sammanlagda avtalsrättsliga ansvar för samtliga krav som uppkommer ur eller har samband med Avtalet under en rullande tolvmånadersperiod begränsat till de avgifter som har betalats eller ska betalas för den berörda Tjänsten under de tolv månader som omedelbart föregick den skadegrundande händelsen. För krav under det första året utgörs ansvarstaket av de avgifter som har betalats eller ska betalas för den första tolvmånadersperioden.

13.2 Ingen av parterna ansvarar gentemot den andra för indirekta skador eller kommersiella följdskador, såsom utebliven vinst, intäktsbortfall eller förväntade besparingar, utom i den mån sådan ansvarsfriskrivning är förbjuden enligt tvingande lag. Parterna ska vidta skäliga åtgärder för att begränsa skadan. Denna begränsning utesluter inte i sig direkta återställningskostnader som annars är ersättningsgilla inom det avtalade ansvarstaket.

13.3 Ingenting i Avtalet begränsar ansvar för bedrägeri, uppsåtligt handlande eller grov vårdslöshet där en sådan begränsning inte är tillåten, och inte heller tvingande ansvar, registrerades tillämpliga rättigheter, tillsynsmyndigheters befogenheter eller andra rättigheter som enligt lag inte får begränsas. Ansvarstaket reglerar den avtalsrättsliga riskfördelningen mellan parterna och avser inte att begränsa en registrerads krav enligt artikel 82 i GDPR, en tillsynsmyndighets lagstadgade befogenheter eller ansvar som enligt lag inte får begränsas.

14. Force majeure

14.1 En part ansvarar inte för dröjsmål som orsakas av omständigheter utanför dess rimliga kontroll och som parten inte skäligen kunde undvika eller övervinna, däribland större infrastrukturfel, extraordinära cyberincidenter trots lämpliga skyddsåtgärder, naturkatastrofer, krig, arbetskonflikter eller myndighetsbeslut. Den drabbade parten ska meddela den andra parten utan onödigt dröjsmål och vidta rimliga åtgärder för att begränsa konsekvenserna. Vanlig personalbrist eller bristande rutinmässiga säkerhetsåtgärder utgör inte i sig force majeure.

14.2 Om en sådan händelse hindrar en väsentlig del av Tjänsten under mer än 60 sammanhängande dagar får vardera parten säga upp den berörda Tjänsten genom skriftligt meddelande, med förbehåll för tvingande rättigheter och lämplig avräkning för den outnyttjade förskottsbetalda tjänsten.

15. Meddelanden, överlåtelse och underleverantörer

15.1 Meddelanden om förnyelse, uppsägning, väsentligt avtalsbrott eller avtalsändringar ska lämnas skriftligen i varaktig form, inklusive via e-post till verifierade adresser i den accepterade Beställningen eller adresser som senare har anmälts skriftligen. Vardera parten ska hålla sina kontaktuppgifter aktuella. Meddelanden och incidentrapporter får skickas till den verifierade tjänstekontakt som POISE har angett i Beställningen eller i informationen vid kundens anslutning. POISE får kräva identitetsverifiering innan känsliga instruktioner verkställs.

15.2 POISE får anlita tekniska leverantörer och underleverantörer för att tillhandahålla Tjänsten och ansvarar fortsatt för sina avtalsförpliktelser. Dessa Villkor lämnar inte ut detaljerad infrastrukturarkitektur eller känsliga säkerhetskonfigurationer. Underbiträden som behandlar Kundens personuppgifter anges i bilaga 3 till PUB-avtalet som lämnas konfidentiellt till varje Kund. Godkännande av underbiträden och senare ändringar regleras av PUB-avtalet. POISE får överlåta Avtalet inom ramen för en verklig verksamhetsöverlåtelse efter meddelande till Kunden, under förutsättning att kundskyddet inte försämras väsentligt. Kunden får inte överlåta Avtalet utan skäligt föregående skriftligt samtycke, utom när lag föreskriver annat.

15.3 Innan avtalet accepteras ska POISE tillhandahålla Kunden tillämpliga Villkor och PUB-avtal, inklusive den konfidentiella underbiträdesinformationen i bilaga 3, i varaktig form. Parterna får dokumentera accept genom ett tydligt skriftligt e-postmeddelande, elektronisk underskrift eller en dokumenterad beställningsåtgärd som hänvisar till de tillämpliga versionerna. En faktura, ensidigt bifogande av nya villkor efter en redan accepterad beställning, publicering på webbplatsen eller enbart Kundens tystnad innebär inte i sig att nya väsentliga villkor har accepterats. De accepterade versionerna och senare överenskomna ändringarna ska bevaras tillsammans med Beställningen.

16. Tillämplig lag och tvister

16.1 Svensk materiell rätt ska tillämpas på Avtalet, utan hänsyn till lagvalsregler. Parterna ska i första hand försöka lösa tvister i samförstånd. Tvister ska prövas av svensk allmän domstol med Stockholms tingsrätt som första instans, om inte en tvingande regel föreskriver annat forum. Om en bestämmelse bedöms ogiltig eller inte kan göras gällande ska övriga bestämmelser fortsätta att gälla i den utsträckning lagen medger.