

Maartens webb & design AB

Allmänna villkor avseende serviceåtagande (SLA) Business. Version 1.6 - Senast ändrad 2023-02-06 1.

Allmänt 1.1. Dessa Allmänna villkor avseende serviceåtagande, inklusive Service Level Agreement (SLA), reglerar förhållandet mellan Kund och Maartens, organisationsnummer 559317-4500 (nedan Maartens), och är avsedda att tillämpas för avtalad service. Dessa villkor ersätter alla villkor som tidigare gällt för nämnda tjänster.

1.2. Pinevision AB tillhandahåller Epage, vilket är ett tillverkningsverktyg för hemsidor där användare bygger/administrerar sin egen hemsida som sedan lagras på Pinevision AB:s webbserver. Epage består av de tjänster och system som beskrivs på www.epage.se. Pinevision AB har rätten att ta bort eller vidta förändringar av tjänsten avseende struktur, omfattning och funktioner för att utveckla och förbättra tjänsten.

1.3. Maartens tillhandahåller även löpande avtal för strategisk design.

1.4. Maartens serviceåtagande sker genom distansstöd. 1.5. I tjänsten epage ingår det webbutrymme för hemsidan samt ett (1) domännamn. (se Punkt 2 för detaljer för respektive abonnemang) 2. Abonnemanget SLA Business 2.1. Abonnemanget "standard" är ett självserviceavtal, dvs kund kan själv sköta all form av uppdatering av hemsidan eller av Maartens genom en change request från kund, efter godkännande av produktionen enligt Maartens – allmänna produktionsavtal 5.3 eller allmänna avtal strategisk design 2.4.3. Debitering för Change request är enligt Maartens vid varje tidpunkt gällande prislista. 2.2. Utrymme som ingår i standard.

s 2.2.1. Om sidan är byggd i Epage ● Antal undersidor: 100 ● Uppladdade filer: 100 ● Uppladdade bilder: 200 ● Jotform: 3 ● Utrymme 500 MB 2.2.2. Om sidan är byggd i något tredje part system ● Vad som framgår i respektive avtal med tredje parts leverantören. 2.2.3. Extra subdomän: Uptill 1st enligt Maartens vid varje tidpunkt gällande prislista. 2.3. Abonnemanget "Partner" 2.3.1. Abonnemanget SLA Partner är ett Serviceavtal, där Maartens genomför löpande strategisk design åt kunden. Tiden kan användas till: Kreativ ledning, kreativa möten, Workshops, strategi, konceptutveckling design, formgivning, textproduktion, sociala media-uppdateringar, SEO underhåll, webbdesign - All produktion som Maartens hanterar internt. Tiden i avtalet kan beställas på timbank och nyttjas över 1 år eller på löpande månadsbasis där det ingår 10 h. All löpande enligt detta avtal skall produceras enligt Maartens Allmänna Villkor – Strategisk design. 1(9) Maartens Allmänna villkor avseende serviceåtagande (SLA) Partner. Version 1.6 - Senast ändrad 2023-02-06 2.3.2. Partner - Bulk Timbank per årsbasis i större volym av timmar i form av bulk som fördelas fritt under ett år och det som ingår är: ● Från 50 timmar för strategisk design ● Tiden måste förbrukas inom 12 månader från köp. ● Maartens ska påbörjat arbetet inom två veckor för varje beställd produktion. ● Efter timmarna förbrukats, kan ny timbank köpas eller köpas per timme enligt Maartens vid varje tidpunkt gällande prislista, Maartens kan dra över tiden med 10% och fakturera timmarna månadsvis i efterhand utan godkännande. 2.3.3. Partner Månadsbasis Timbank per Månadsbasis och det som ingår är: ● 10, 20 eller 30 timmar per månad för strategisk design. ● Timmarna för projektledare ingår i timpriset. ● Tiden från varje månad kan sparas, men måste förbrukas inom 12 månader. ● Dock max 10% av den totala tiden på ett år får förflyttas över till nästkommande år i de fall de inte förbrukats. ● Maartens ska prioritera de avsatta timmarna och använda dem regelbundet utifrån överenskommen plan. Avsteg från planen måste från båda parter meddelas två (2) veckor före planerad aktivitet. Undantag från denna punkt är sjukdom etc. som hindrar Maartens att utföra timmarna på utsatt tid. ● Efter timmarna förbrukats, kan timmar köpas per timme enligt Maartens vid varje tidpunkt gällande prislista, Maartens kan dra över tiden med 10% och fakturera timmarna

månadsvis i efterhand utan godkännande. 3. Kundens åtagande: 3.1. Parterna ska samarbeta vid genomförandet av avtalad service. Kunden ska utse en (1) kontaktperson som har ansvar för att parterna samarbetar vid genomförandet av avtalad service. Maartens ska underrättas om valet av kontaktperson. Bestämmelser om sammansättningen av och uppgifter om andra kontaktpersoner ska, på begäran, anges i avtalet. 3.2. Kunden skall skyndsamt bistå Maartens med nödvändig information, för att Maartens skall kunna fullfölja detta avtal och på begäran från Maartens överlämna information för framtida drift och utveckling av systemet, servrar och webbmejl. 3.3. Kunden ska utföra i avtalet angivna åtaganden med för ändamålet lämpliga, kvalificerade och kompetenta medarbetare och tillräckliga resurser, samt vid felanmälan ange och vid behov visa hur felet yttrar sig. 3.4. Ett fel/ärende är rapporterat först när det har registrerats i Maartens ärendehanteringssystem. Registrering kan ske genom kundens skriftliga anmälan till info@maartens.se eller efter Maartens upptäckt. 3.5. Användare ska följa tredje parts avtal, vid användandet av sådant. 3.6. Användare får ej utnyttja information i Epage eller utrymme på Pinevision ABs servrar för annat ändamål än användandet av Epage enligt detta användaravtal. 3.7. Användare är skyldig att se till att användarens e-postadress och övriga kontaktuppgifter alltid är korrekta och uppdaterade. 2(9) Maartens Allmänna villkor avseende serviceåtagande (SLA) Partner. Version 1.6 - Senast ändrad 2019-06-01 3.8. Användare är ansvariga för att av Epage och /eller tredje part systems utlämnade inloggningsuppgifter används och förvaras på ett betryggande sätt och oåtkomligt för tredje man. Maartens har inget ansvar för att tredje man vidtagit åtgärder med användning av användarens inloggningsuppgifter. Vid misstanke att tredje man besitter inloggningsuppgifter skall användare snarast kontakta Maartens och begära att deras inloggningsuppgifter till Epage spärras. 3.9. Användare är ensamt och exklusivt ansvarig för all information som användare lägger in och hanterar med hjälp av Epage och för all information som användare lagrar på Pinevision AB:s servrar. 3.10. Användare skall endast använda Epage i enlighet med användaravtalet och Maartens gällande instruktioner. Användare får inte använda Epage på sätt som kan skada, överbelasta, eller försämra Epage eller använda Epage på något sätt som kan leda till överföring, distribution eller uppladdning av program eller material som innehåller skadlig kod, såsom virus, spionprogram eller andra potentiellt skadliga program, material eller information. 3.11. Användare får inte använda Epage för att bedriva olaglig verksamhet eller för att publicera, e-posta eller på annat sätt behandla eller vidarebefordra information i strid med gällande lagar, eller som kan uppfattas som rasistisk, kränkande, hotfull, trakasserande, och/eller oanständig eller som innebär intrång i annans privatliv. Användare får inte heller använda Epage på ett sätt som kan skada Maartens anseende. 3.12. Användare åtar sig att inte använda Maartens varumärken på annat sätt än som uttryckligen medges av Maartens. 3.13. Bilder tillhandahållna av Maartens får uteslutande användas för webbsidor tillhandahållna av Maartens om inget annat uttryckligen i skrift medgivits. 3.14. Användare ansvarar för att all behandling av personuppgifter som sker genom den hemsida som användare skapar genom Epage, sker i enlighet med GDPR. 3.15. Vid misstanke hos Maartens om att användare brutit mot denna punkt 3 äger Maartens rätt att omedelbart säga upp användaravtalet och stänga av användare från Epage utan att användare äger rätt till någon form av ersättning eller återbetalning. 3.16. Vid användare avtalets upphörande kommer användarens konto att avaktiveras, och kommer inte vara tillgänglig externt. Såvida inte användare inom en (1) månad har tecknat ett nytt användaravtal äger Maartens rätt att radera användarens konto. Det åligger användare att själv tömma eller överföra sitt innehåll till ett annat webbhotell senast en (1) månad efter att användaravtalet har upphört. 3.17. Om användare vill ha hjälp med att överföra information i från Epage till något annat webbhotell har Maartens rätt till att erhålla konsultkostnader för utfört arbete. 3.18. Bilder som ingår i systemet Epage eller på annat sätt tillhandahållits av Maartens får endast användas till respektive hemsida. Epage har rätt att när som helst ta bort, byta ut och/eller ändra dessa bilder. 3.19. Maartens har rätt att omedelbart rensa lagringsytan för användare som

använder Epage på annat sätt än vad som framgår av det här användaravtalet och/eller Maartens instruktioner och/eller att Maartens bedömer att användaren stör och/eller missbrukar användandet av Epage. Om Maartens säger upp avtalet på grund av avtalsbrott från användare kan Maartens kräva ersättning från användare för all skada Maartens lidit i anledning av avtalsbrottet. 3.20. Maartens äger rätten att säga upp användaravtalet med omedelbar verkan om användare ställer in sina betalningar, går i konkurs eller träder i likvidation. 3(9) Maartens Allmänna villkor avseende serviceåtagande. Version 1.6 - Senast ändrad 2023-02-06

4. Pinevisions åtagande

4.1. Maartens generellt åtagande

4.1.1. Maartens ska, på ett fackmannamässigt sätt, utföra vad som fordras för att uppfylla avtalet.

4.1.2. Maartens får anlita underkonsult för utförande av tjänster inom ramen för uppdraget. Maartens ansvarar för underkonsults arbete som för sitt eget.

4.1.3. Distansstöd sker via telefonsamtal eller e-post och innebär att vid change requests, felsituationer, eller antagna sådana, rörande programprodukt assistera kunden genom att svara på frågor och eller uppdatera hemsidan enligt change request. Distansstöd förutsätter att kunden har överenskommen kompetens och inte kräver orimlig tidsåtgång.

4.1.4. Maartens har rätt att vidta åtgärder som påverkar tillgängligheten i Tjänsten om det är påkallat av tekniska, underhålls-, drifts- eller säkerhetsmässiga skäl, eller på grund av lag, myndighetsbeslut eller beslut fattade av behörig registreringsenhet av relevanta toppdomäner eller av sådan registreringsenhet utsedd behörig organisation.

4.1.5. Maartens utövar ingen kontroll över information eller material som finns på Kundens lagringsutrymme och Maartens är således inte ansvarigt för direkta eller indirekta skador som uppkommit till följd av Kundens agerande eller brister på Kundens applikationer. Maartens är inte heller skadeståndsskyldigt vid skador som uppkommer i samband med intrång i Kundens tjänst.

4.1.6. Maartens ansvarar endast för skador som orsakas genom försummelse av Maartens eller anlita underleverantör. Maartens skadeståndsskyldighet skall, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet från Maartens sida orsakat skadan, vara begränsad till direkta förluster till ett sammanlagt belopp motsvarande avgiften för den gällande avtalsperioden. Maartens ansvarar inte för indirekt skada såsom förlust av information och inte heller för förvanskning av information p.g.a. tredje parts obehöriga intrång i Maartens datorresurser.

4.1.7. Maartens skadeståndsansvar för sakskador omfattar endast ersättning för direkt förlust och är begränsat till maximalt det som Kund betalar till Maartens under tolv (12) månader enligt gällande avtal. Ersättning utgår inte i något fall för indirekt skada t.ex. förlorad vinst, minskad produktion eller omsättning i rörelse, hinder att uppfylla förpliktelser mot tredje man eller utebliven nytta av avtalet.

4.1.8. Vid eventuella driftbrott, störningar eller fel kontakta Maartens under kontorstid vardagar 08:00-17:00. Maartens försöker därefter åtgärda felet efter bästa förmåga på kontorstid.

4.2. Maartens åtagande egenutvecklade tjänster

4.2.1. Avhjälpan av fel i programprodukt sker genom rättelse/programuppdatering, där så är möjligt för Maartens, eller genom anvisningar om kringgående av felet och som inte innebär icke oväsentlig olägenhet för kunden.

4.2.2. Maartens raderar inte Kundens information så länge tjänsten är aktiv, om inte kunden skriftligen uttryckt ett önskemål om detta samt styrkt sin identitet. Maartens förbehåller sig dock rätten att av systemtekniska skäl flytta information till annan datamedia.

4.2.3. Maartens tillhandahåller tjänsten epage via Levonlines servermiljö.

4.2.4. Maartens har rätt att byta serverleverantör eller serverlösning när Maartens anser det erfordrat. Kund skall till Maartens lämna nödvändig information som behövs enligt 3.2

4.2.5. Maartens skadeståndsskyldigt vid skador som uppkommer i samband med serverdrift, skall, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet från Maartens sida orsakat skadan, vara begränsad till direkta förluster till ett sammanlagt belopp motsvarande 4(9) Maartens Allmänna villkor avseende serviceåtagande Version 1.6 - Senast ändrad 2023-02-06

avgiften för den gällande avtalsperioden. Pinevision ansvarar inte för indirekt skada såsom förlust av information och inte heller för förvanskning av information p.g.a. tredje parts obehöriga intrång i Maartens datorresurser.

5. Maartens åtagande tredje part system

5.1. Generella åtagande tredje part system

5.1.1. Maartens åtagande vid underhåll av tredjepartsprodukt omfattar, om annat inte

särskilt överenskommit, distansstöd enligt punkt 4.1.3, samt att Maartens, på ett fackmannamässigt, sätt ska försöka avhjälpa fel som hänför sig till tredjepartsprodukten. Om Maartens trots detta inte själv kan avhjälpa felet ska Maartens omgående anmäla felet till produktleverantörer och vidarebefordra av produktleverantörer eventuellt erhållen lösning till kunden. Utöver detta har Pinevision inget ansvar för underhåll av tredjepartsprodukten. Maartens skall i första hand använda de utökade servicetimmarna och/eller timbankkund har inestående. Om kund inte har timbank eller timmar kvar att nyttja, har Maartens rätt till ersättning för nedlagd tid vid avhjälpande av tredjepartsprodukt enligt Maartens vid varje tid gällande prislista för utförd tjänst.

5.1.2. Maartens har rätt att byta tredje part system när Maartens anser det erfordrat. Kund skall till Maartens lämna nödvändig information som behövs enligt 3.2 5.2. Maartens åtagande domännamn i tredjepartssystem. 5.2.1. Loopia 5.2.1.1. I de fall kunden har sina domännamn hos Loopia genom Maartens återförsäljarkonto åtar sig Maartens även att förnya domäner, åt kund. 5.2.1.2. Maartens rätt att publicera uppgifter enligt toppnivå-registrarers "whois"-policy och att lämna ut uppgifter till myndighet som begär detta med stöd i lag. 5.2.2. Övriga 5.2.2.1. I de fall kunden inte hostar sina domäner hos Loopia genom Maartens återförsäljare konto åtar sig Maartens i största möjliga mån stödja kunden i domänfrågor, Dock inte förnyelse av domännamn. 5.3. Maartens åtagande webbmejl i tredjepartssystem 5.3.1. Loopia 5.3.1.1. I de fall kunden har sin mejl hos Loopia genom återförsäljarkonto åtar sig Maartens även att förnya mailtjänsten, åt kund. 5.3.1.2. Maartens utövar ingen kontroll över information eller material som finns på Kundens lagringsutrymme och Maartens är således inte ansvarigt för direkta eller indirekta skador som uppkommit till följd av Kundens agerande eller brister på tredjeparts mailtjänst. Maartens är inte heller skadeståndsskyldigt vid skador som uppkommer i samband med intrång i Kundens tjänst. 5.3.1.3. Maartens åtar sig inte att installera, konfigurera eller drift sätta dessa mailadresser i tredjepartsprodukt, text, mailklienter, Google mejl etc. 5.3.1.4. Maartens åtagande vid underhåll av mailtjänst behandlas om annat inte särskilt överenskommit, distansstöd enligt punkt 4.1.3, samt att Maartens, på ett fackmannamässigt, sätt ska försöka avhjälpa fel som hänför sig till tredjepartsprodukten. Om Maartens trots detta inte själv kan avhjälpa felet ska Maartens omgående anmäla felet till produktleverantörer och vidarebefordra av produktleverantörer eventuellt erhållen lösning till kunden. Utöver detta har Maartens inget ansvar för underhåll av tredjepartsprodukter. 5.3.2. Övriga 5(9) Maartens Allmänna villkor avseende serviceåtagande. Version 1.6 - Senast ändrad 2023-02-06 5.3.2.1. I de fall kunden inte hostar sin mail hos Loopia genom Maartens återförsäljarkonto åtar sig Maartens i största möjliga mån supporta kunden i mailfrågor, Dock inte förnyelse av mailpaket. 5.4. Avtalad reaktionstid 5.4.1. Avtalad reaktionstid anges som servicetid och är beroende fel-/ärendeklassificering enligt vad som följer av nedanstående tabell. ❖ Kritiskt/Prioriterat: 1 dag ❖ Allvarligt/Brådskande: 3 dagar ❖ Betydande/Normalt: 1 vecka ❖ Mindre/Oprioriterat: 1 mån av tid 5.4.2. Om ett fel är klassificerat som prioritetsnivå Kritiskt ska Maartens arbeta kontinuerligt vidare, även utanför den avtalade servicetiden, i syfte att lösa problemet. Detta förutsätter att kunden arbetar tillsammans med Maartens i den utsträckning som Maartens bedömer nödvändig. Vid oenighet kan parterna överenskomma om särskild plan för hur klassificering och avhjälpande ska eskaleras. 5.4.3. Change request skall alltid klassas som normal om inget annat angivits. 5.5. Change request 5.5.1. Change request betyder all form av förändring av hemsidans utseende och funktionalitet av kund beställt till Maartens efter kunds godkännande av produktionen enligt Maartens – allmänna avtal produktion 5.3 eller allmänna avtal webbproduktion strategisk design 2.4.3. 5.5.2. Redesign ingår inte i change requests, utan sker genom löpande räkning med det timarvode som framgår av avtalet. Har någon sådan överenskommelse inte träffats sker debitering enligt Maartens vid varje tidpunkt gällande prislista. 5.5.3. Vid abonnemang Partner ingår Change request upp till 10 timmar enligt 2.2.1 5.5.4. Om Change request överstiger de avtalade timmarna, kan nytt paket om 10 timmar köpas eller sker fortsatta Change requests genom löpande räkning med

det timarvode som framgår av avtalet. Har någon sådan överenskommelse inte träffats sker debitering enligt Maartens vid varje tidpunkt gällande prislista. 5.5.5. Minimum debitering för en redesign är en (1) timme. 5.6. Prisavdrag vid bristande uppfyllelse av avtalad servicenivå 5.6.1. Överskrids den avtalade reaktionstiden har kunden rätt till prisavdrag per tillfälle som procent av månatlig avgift exklusive moms för Maartens serviceåtagande enligt vad som följer av nedanstående tabell. ❖ Prioritet Prisavdrag Kritiskt/Prioriterat 7,5 % ❖ Allvarligt/Brådskande 5 % ❖ Betydande/Normalt 2,5 % ❖ Mindre/Oprioriterat - 5.6.2. Maximalt prisavdrag per månad som kan utgå till kunden är 30 % av månadsavgiften för Maartens serviceåtagande. 5.6.3. Kunden ska, för att inte förlora sin rätt till prisavdrag, skriftligen framställa anspråket senast vid utgången av den kalendermånad som följer efter rapporterat fel/ärende. 5.7. Undantag från Maartens åtagande 5.7.1. Maartens åtagande och angivna avgifter omfattar inte fel förorsakade av orsaker som anges nedan, om annat inte framgår av specifikationen, eller följer av Pinevisions åtagande rörande distansstöd enligt punkt 4.1.3. 6(9) Maartens Allmänna villkor avseende serviceåtagande. Version 1.6 - Senast ändrad 2023-02-06 5.7.2. Fel i tredjepartsprodukt. 5.7.3. Fel i andra system som förorsakas av programuppdatering eller installation av ny version/utgåva av programprodukten. 5.7.4. Fel förorsakade av kunden företagna ändringar eller ingrepp i programprodukt som skett utan Maartens samtycke eller genom kundens försummelse. 5.7.5. Fel förorsakade genom kundens användning av programprodukt med annan än av Maartens föreskrivna systemkrav på ett sätt som påverkar den avsedda funktionen. 5.7.6. Fel som beror på att kunden inte lämnat korrekta uppgifter eller urval av testdata eller lämnat felaktiga eller bristfälliga förutsättningar. 5.7.7. Fel förorsakade av virus eller andra utifrån kommande angrepp, såvida inte det introducerats av Maartens genom försummelse, eller fel förorsakade av tredje man på annat sätt eller genom andra omständigheter utom Maartens kontroll. 5.7.8. Har kunden anmält fel och det inte visar sig föreligga något fel som Maartens ansvarar för ska kunden ersätta Maartens enligt Maartens vid varje tid gällande prislista för utförd tjänst. 6. Särskilda bestämmelser avseende programprodukt 6.1. Alla programuppdateringar sker av Pinevision. Kunden får inte neka programuppdatering inom ramen för detta avtal. 6.2. Kunden har samma rättigheter och skyldigheter för genom underhållet tillhandahållen uppdatering av programprodukt eller utfört arbete som för den ursprungliga versionen av programprodukten. 7. Ansvar för service 7.1. Om Maartens brister i sitt underhållsåtagande ska Maartens, efter reklamation från kunden, med den skyndsamhet som omständigheterna kräver, på egen bekostnad åtgärda den bristfälliga servicen. 7.2. Utöver vad som sägs i punkt 5.6 har kunden ingen rätt till skadestånd eller annan ersättning på grund av avvikelse från servicenivån, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger. 8. Ändring av serviceåtagande 8.1. Kundens önskemål om ändring av avtalad serviceåtagande ska, för att vara gällande, göras skriftligen och godkännas av båda parter. 9. Ersättningsform 9.1. Arvode och avgifter 9.1.1. För Maartens utförande av avtalad service ska kunden betala den ersättning som framgår av avtalet. 9.1.2. Har överenskommelse om fast arvode inte träffats ska kunden betala ersättning enligt löpande räkning med det timarvode som framgår av avtalet. Har någon sådan överenskommelse inte träffats sker debitering enligt Maartens vid varje tidpunkt gällande prislista. 9.1.3. Maartens äger rätt att från och med nytt kalenderår, en gång per år, ändra avtalade timarvoden vid service mot löpande räkning samt abonnemangsavgifter med januari som basmånad. 9.1.4. Maartens har rätt att fakturera abonnemangsavgifter periodvis i förskott. Alla arvoden och avgifter är exklusive moms och andra efter avtalets träffande fastställda tillkommande skatter på uppdraget. 9.2. Journtillägg För överkommen service som sker utanför avtalad servicetid, och som faller inom Maartens ansvar, har Maartens rätt till ersättning för journtillägg. Journtillägg ska beräknas som 7(9) Maartens Allmänna villkor avseende serviceåtagande Version 1.6 - Senast ändrad 2023-02-06 avtalat timarvode eller, i avsaknad därav, Maartens vid tillfället gällande prislista multiplicerat med faktorn 1,5. Lägsta debitering ska vara två (2) timmar. 9.3. Annan ersättning Om Maartens har förorsakats merarbete eller merkostnader på grund av omständighet

som kunden ansvarar för, eller som Maartens inte rimligen kunnat förutse, ska kunden ersätta leverantören för sådant merarbete enligt avtalat timarvode eller, i avsaknad därav, Maartens vid tillfället gällande prislista och för övriga faktiska merkostnader. 10. Betalning 10.1. Betalning sker mot faktura och, om annat inte överenskommit, i svenska kronor. Betalning ska ske senast 30 dagar efter fakturans utställningsdatum. 10.2. Fakturans utställningsdatum år 1 skall vara enligt Maartens – allmänna avtal produktion 13.6 eller allmänna avtal webbproduktion strategisk design 2.4.3 eller vid beställning. År två (2), en månad före ny abonnemangsperiod. 10.3. Är kunden i dröjsmål med betalning, och Maartens skriftligen anmodat kunden att betala förfallet belopp, har Maartens rätt till dröjsmålsränta enligt vad som är överenskommet samt, 14 dagar efter skriftlig anmodan därom till kunden, jämte ersättning avbryta fortsatt arbete intill dess att kunden erlagt eventuella utestående fordringar. 10.4. Är kunden i dröjsmål med betalning, och Maartens skriftligen anmodat kunden att betala förfallet belopp, har Maartens rätt till stänga ner tillhandahålla tjänster, tills kund erlagt full betalning. 11. Rekrytering 11.1. Kund förbinder sig även att inte anställa eller på annat sätt ge Maartens medarbetare eller konsulter uppdrag utan godkännande av berörd part. I det fallet att kund bryter mot denna bestämmelse skall kund erlægga ett vite 50 prisbasbelopp till Maartens. Denna bestämmelse skall vara bindande för beställaren även under tid av 5 år efter detta avtal upphörande 12. Sekretess 12.1. Vardera parten förbinder sig att inte utan den andra partens medgivande till tredje man under uppdragets genomförande, eller under en tid av fem (5) år därefter, utlämna sådana uppgifter om den andra partens verksamhet som kan vara att betrakta som affärs- eller yrkeshemlighet. Som affärs- eller yrkeshemlighet ska alltid betraktas information som parten angivit vara konfidentiell. 12.2. Sekretess skyldigheten gäller inte sådan information som part kan visa blivit känd för honom på annat sätt än genom uppdraget eller som är allmänt känd. Sekretess skyldigheten gäller inte heller när part är skyldig enligt lag att lämna ut uppgifter. 12.3. Part ska, genom tystnadsförbindelse med personal eller andra lämpliga åtgärder, tillse att sekretess enligt ovan iakttas. Part ansvarar för att även anlita underleverantör samt dess anställda som berörs av uppdraget undertecknar en sekretessförbindelse av motsvarande innehåll till förmån för andra parten. 13. Om part förhindras fullgöra sina åtaganden enligt detta avtal av omständighet som part inte kunnat råda över, såsom blixtnedslag, arbetskonflikt, tredje parts obehöriga intrång i Maartens datorresurser, eldsvåda, ändrad myndighetsbestämmelse, myndighetsingripande, samt fel eller försening i tjänster från underleverantör på grund av omständigheter som här angivits, ska detta utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkt för prestationen, samt befrielse från skadestånd och andra eventuella påföljder. Om avtalets fullgörande till väsentliga delar förhindras för längre tid än tre (3) månader på grund av viss ovan angiven omständighet äger part rätt att skriftligen uppsäga avtalet. 8(9) Maartens Allmänna villkor avseende serviceåtagande (SLA) Business. Version 1.6 - Senast ändrad 2019-06-01 14. Avtals- och förlängningsperiod Avtalat serviceåtagande gäller från det kunden godkänt produktionen enligt Maartens – allmänna avtal produktion 5.3 eller allmänna avtal webbproduktion strategisk design 2.4.3 eller vid beställning. Avtalsperiod, förlängningsperiod och uppsägningstid ska anges i avtalet. Om inte annat överenskommit är avtalsperioden tolv (12) månader och förlängs i ettårsperioder, med EN (1) månaders ömsesidig uppsägningstid. Avtalet upphör vid det kalendermånadsskifte som inträffar efter uppsägningstidens utgång. 15. I förtid upphörande och uppsägning 15.1. Är bristen i Maartens service väsentlig, och har Maartens inte vidtagit rättelse efter upprepade skriftliga begäran från kunden, har kunden rätt att säga upp avtalet till omedelbart upphörande. 15.2. Avtalet kan också sägas upp till upphörande om den andra parten försatts i konkurs, inleder ackordsförhandlingar eller är på obestånd, samt vid väsentligt avtalsbrott enligt detta avtal. 15.3. Uppsägning ska ske skriftligen för att vara gällande. 16. Överlåtelse 16.1. Kunden får överlåta avtalet efter Maartens skriftliga medgivande. 16.2. Maartens får överlåta avtalet till företag inom koncernen i vilken Maartens ingår eller, efter meddelande därom, till annat företag som skäligen kan förväntas iakttä de förhållanden som avtalet reglerar. 17.

Ändring av villkor 17.1. Maartens har rätt att vidta ändringar av dessa villkor, med ikraftträdande 30 dagar efter publicering. 18. Tvist 18.1.1. Tvister angående tolkning eller tillämpning av detta avtal och därmed sammanhängande rättsförhållanden ska slutligt avgöras av skiljemän enligt svensk lag. Om, vid tvist, värdet av vad som yrkas inte överstiger 25 gånger det vid tiden för påkallande av skiljeförfarande gällande prisbasbelopp enligt Lagen (1962:381) om allmän försäkring ska tvisten dock slutligt avgöras av allmän domstol. 18.1.2. Maartens äger dock alltid rätt att vända sig till allmän domstol för indrivning av klar och förfallen fordran.