



Allmänna leveransvillkor för Ibas tjänst "Remote Datarekonstruktion" daterad November 2011

Dessa leveransvillkor gäller för Ibas Laboratories AB (Kungsängsvägen 31 B, 751 40 Uppsala) – nedan kallat "Ibas" leverans av tjänsten "Remote Datarekonstruktion", bestående av Uppkoppling, Analys, och Rekonstruktion. Leveransvillkoren gäller också för tjänst som levereras av Ibas AS i Norge (också kallat "Ibas") när tjänsten utförs av Ibas AS laboratorium i Norge. Beställaren benämns nedan "Uppdragsgivaren".

1 Datasäkerhet och sekretess

Ibas åtar sig att hantera data och datasäkerhet i enlighet med tillämpliga lagar och förordningar. I enlighet med bestämmelserna i Personuppgiftslagen (SFS 1998:204) kommer Ibas att såsom personuppgiftsbiträde behandla personuppgifter i enlighet med avtalade instruktioner från den personuppgiftsansvarige hos Uppdragsgivaren. Datarekonstruktion som utförs i Norge utförs i enlighet med Norska dataskyddsförordningen ("Personopplysningsloven") daterad 2000-04-14 bland annat lagens § 13. Ibas åtar sig att vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda personuppgifter. Särskilda avtal om utökad sekretess kan ingås på begäran av Uppdragsgivaren. Ibas åtar sig vidare att behandla all information rörande Uppdragsgivaren och Uppdragsgivarens data konfidentiellt, såvitt annat inte gäller enligt lag eller förordning. Det står dock Ibas fritt att använda information inom den publika domänen, information utan krav på sekretess som tas emot av Ibas från tredje part och information producerad av Ibas självt före mottagande av samma information från Uppdragsgivaren.

2. Beskrivning av tjänsten Remote Datarekonstruktion

Uppkoppling (Steg 1) till Ibas Remote Datarekonstruktion utförs efter beställning från Uppdragsgivaren till Ibas med förfrågan om utförande av Remote Datarekonstruktion. Efter lyckad uppkoppling kommer nödvändig programvara (klient) nedladdas hos Uppdragsgivaren så att Ibas och Uppdragsgivarens datorer kan kommunicera. Analys (Steg 2) utförs för att identifiera problemet och kartlägga skadans omfattning. Därefter utarbetas ett lösningsförslag, inklusive kostnadsförslag och leveranstid för det totala Datarekonstruktionsarbetet. Resultatet ges i form av skriftlig rapport/offert som normalt levereras via fax/e-post. Analysen levereras till fast pris och och svarstiden bestäms av den servicenivå som Uppdragsgivaren valt. Vid vissa tillfällen kan det vara nödvändigt med en Utvidgad Analys då standardrutinerna inte omfattar alla typer av problem. Uppdragsgivaren blir då underrättad skriftligt. Rekonstruktion (Steg 3) genomförs i enlighet med separat avtal som följer efter Analysen.

3. Servicenivåer

Premium: Arbetet utförs under kontorstid. Vid Analys av enheten erhåller Uppdragsgivaren resultatrapport inom 5 arbetsdagar efter uppstart. Ibas reserverar sig för leveranstiden i fall med extrema datamängder, låga temperaturer eller andra tekniska problem. I dessa fall lämnar Ibas information om när resultatrapport kan lämnas inom ovan nämnda 2 arbetsdagar.

Express: Ibas startar arbetet med uppdraget omedelbart efter bekräftat avtal om Remote Datarekonstruktion. Arbetet bedrivs dygnet runt med nödvändiga resurser till dess att uppdraget är utfört. Vid Analys av enheten erhåller Uppdragsgivaren resultatrapport så fort som möjligt efter uppstart. Vid expressservicenivå faktureras ett fast påslag på analyspriset. För Rekonstruktion höjs timpriset med 50% under kontorstid och med 100% utanför kontorstid. Vid beställning av Expressservice skall Uppdragsgivaren informera Ibas om att sådan service önskas i förväg. Ibas har inte ansvar för försening som beror på felaktigheter i elektronisk kommunikation oavsett om detta gäller Uppdragsgivarens, Ibas eller tredjeparts programvara, maskinvara eller kommunikationslinjer/signaler.

4. Kontorstid

Kontorstid är vardagar mellan 08.00-17.00. 1 januari, 1 maj, 06 juni, 24-25 samt 31 december, påsk och pingst är svenska helgdagar med begränsat öppethållande. Uppdrag som skall genomföras under dessa dagar måste avtalas separat. Via jourtelefon kan Ibas nås 24 timmar om dygnet, 365 dagar om året.

5. Tekniska krav vid Remote Datarekonstruktion

Utförande av Remote Datarekonstruktion kräver att Uppdragsgivarens dator och lagringsenhet fungerar så att datorn kan kopplas elektroniskt mot Ibas dator via modem eller internetkoppling. Det måste vara möjligt att ladda ner och installera licensierad programvara (klient) för Ibas Remote Datarekonstruktion. Uppdragsgivaren bär ensam ansvaret för att det går att upprätta en säker kommunikationsförbindelse mellan Uppdragsgivaren och Ibas

6. Betalningsvillkor

Om ingenting annat har avtalats, gäller förskottsbetalning för hela uppdraget, alltså Analysen, Utvidgad analys och Rekonstruktion. Samtliga företagskunder kreditbedöms. Kreditgodkända kunder betalar med 30 dagar netto. Det är möjligt att betala med Visa eller Mastercard. Kostanden för Uppkoppling och Analys skall betalas även i de fall Datarekonstruktion inte är möjlig eller om uppdraget avslutas efter steg 2. Om steg 2 avbryts under genomförandet, betalar Uppdragsgivaren likvärdigt avtalat fast pris för detta steg. Dröjsmålsränta utgår enligt en årlig räntefot som motsvarar den vid var tid gällande referensräntan med ett tillägg av åtta procentenheter.

7. Leveransvillkor

Ibas utför uppdraget med hjälp av elektronisk överföring av programvara och data, samt fjärrbehandling av data. Annan leverans av rekonstruerad data avtalas separat. Risken för förlust, skada eller förstörelse av data som överförs elektroniskt eller som fjärrbehandlas skall bäras av Uppdragsgivaren oavsett var i behandlingsprocessen sådan förlust, skada eller förstörelse inträffar. Uppdragsgivaren ansvarar för kostnader och risker som uppkommer under transport och leverans samt för transportförsäkring dörr till dörr, både till och från Ibas. Risken för oförutsedd skada eller ödeläggelse av till Ibas inlevererat material bärs av Uppdragsgivaren också då materialet befinner sig i Ibas lokaler eller på annat sätt i Ibas besittning vid tidpunkten för skadan. Dock ersätter i sådant fall Ibas skador i till vilka man varit vållande i den mån och till det belopp Ibas försäkringar täcker skadorna. Ibas kan bistå med att organisera transporter. Vid överföring av data och programvara över landsgränser ansvarar Uppdragsgivaren för att eventuellt nödvändiga exporttillstånd föreligger. Det är endast Uppdragsgivarens data som rekonstrueras. Ibas har inte ansvar för återinstallation av operativsystem eller programvara.

8. Rättigheter till Ibas Remote Datarekonstruktion – Uppdragsgivarens bruk av programvara

Allt material, utrustning, teknologi och know-how, vad det än vara må, som används vid tjänster inom Remote Datarekonstruktion tillhör Ibas. Detsamma gäller alla immateriella rättigheter som kan uppkomma som ett resultat av att tjänsten utförs. Inte vid något tillfälle innebär avtal om Ibas tjänster inom Remote Datarekonstruktion överlåtelse av patent, varumärke, firmanamn, domännamn, copyright eller annan immateriell egendom till Kunden eller tredje part. I samband med utförande av Ibas Remote Datarekonstruktion erhåller Uppdragsgivaren en icke exklusiv, icke överförbar, icke licensierbar nyttjanderätt till programvara (klient) för Ibas Remote Datarekonstruktion som laddas ner på Uppdragsgivarens dator för att kunna utföra uppdraget. Så snart uppdraget är slutfört, kommer programvaran automatiskt raderas vid start av datorn.

9. Rättmätig ägare av data och lagringsmedia

Uppdragsgivaren ansvarar för att ha nödvändiga rättigheter till all data, lagringsmedia och dokumentation som Ibas får tillgång till i samband med uppdraget. Uppdragsgivaren skall säkerställa att Ibas får överfört till sig rättigheter i den grad det är nödvändigt för att utföra uppdraget. Uppdragsgivaren ansvarar för att rekonstruerade data används i enlighet med gällande lagar, förordningar och avtal med tredje man.

10. Ansvarsbegränsning

Att Ibas åtar sig att utföra Uppkoppling Analys och Datarekonstruktion är ingen garanti för att en Datarekonstruktion är möjlig. Datarekonstruktion utgår från fysiskt läsbara data på lagringsmediet. Detta är inte nödvändigtvis den totala mängden data som ursprungligen lagrats på lagringsmediet. Ibas garanterar inte användbarheten av rekonstruerade filer, även i fall där filerna förefaller vara helt korrekta. Uppdragsgivaren är medveten om att alla försök att själv utföra reparation före Remote Datarekonstruktion utförd av Ibas, kan ha orsakat skada på data som kan påverka användbarheten hos rekonstruerade filer. Uppdragsgivaren ansvarar för datats ekonomiska värde och för egna eller tredje parts handlingar, som har medfört ytterligare skador på data och/eller enheten.

Uppdragsgivaren ansvarar för att korrekt information lämnas till Ibas. Uppdraget baseras på informationen som givits på blanketten "Teknisk Information". Ibas totala ansvar inför Uppdragsgivaren begränsas till ett belopp motsvarande 50% av priset för det specifika Datarekonstruktionsuppdraget som Ibas har åtagit sig. Ibas är inte under några omständigheter ansvarig för indirekta förluster och följdskador såsom, dock inte begränsat till, förlust av data, driftstopp, försäkringskostnader eller andra kostnader som uppstått till följd av skadesituationen. Detta gäller också om en av Ibas auktoriserad partner eller anlitad agent varit medveten om att det föreligger möjlighet att förlust eller skador kan ske. Begränsningarna gäller inte i händelse av grov försummelse från Ibas sida.

11. Force Majeure och villkorsöverträdelser

Både parterna befrias från förpliktelse enligt detta avtal om uppfyllelse av avtalet omöjliggörs som resultat av oförutsedda händelser (Force Majeure) såsom, men inte begränsat till, otillgänglighet av hårdvara, mjukvara eller teknisk information etc. I sådant fall kan endera parten säga upp avtalet med 7 dagars skriftligt varsel under förutsättning att förhållandet har varat i mer än 30 dagar.

En part har rätt att skriftligen häva avtalet omedelbart om någon part i väsentligt avseende bryter mot avtalet.

12. Förändringar av Allmänna leveransvillkor – Justering av priser och tjänster

Ibas har rätten att på eget initiativ lägga till eller förändra Allmänna leveransvillkor för Ibas Datarekonstruktion, ändra priser och/eller rabatter eller att ta bort och/eller ändra beskrivningen av Ibas Remote Datarekonstruktion. En beställning gjord före förändringar av Allmänna leveransvillkor ska behandlas i enlighet med de villkor och beskrivningar som gällde vid dagen för beställningen.

Förändringar av avtalet med Uppdragsgivaren rörande omfattning, priser, leveransvillkor mm, kan endast ske om det finns ett skriftligt avtal mellan parterna rörande dessa förändringar.

13. Tvist

Parterna skall i första hand lösa eventuella tvister genom förhandling. Kan parterna i sådant fall inte enas skall tvisten avgöras av allmän domstol. Svensk rätt skall tillämpas på detta avtal.