



Särskilda Bestämmelser för Securitas Technology Sverige AB

Hosted Services (X)

Definitioner

1. Dessa Särskilda Bestämmelser äger tillämpning på samtliga överenskommelser (nedan kallat "Avtalet") mellan Securitas Sverige AB (nedan kallat "Securitas") och kund (nedan kallat "Kunden") avseende mottagning och förmedling av Securitas säkerhetstjänster som molntjänster och via server hosting av Securitas samt lagring och transmission av data för utförande av tjänster inom ramen för Hosted Services (nedan kallat "Tjänsten") i den mån ej annat överenskoms skriftligen mellan Securitas och Kunden. Säkerhetssystem, produkter, komponenter och tjänster som omfattas av Avtalet benämns härnäst som ("Säkerhetssystemet")

Vid aktuell tidpunkt gällande motstridighet mellan de olika bilagorna råder tolkningsföreträde enligt i Avtalet rangordnade bilagor.

2. All data och information genererad inom ramen för Avtalets utförande som kan användas av Securitas i syfte att förbättra och utveckla någon av Securitas tjänster (nedan kallad "Förbättringsdata") utgör Securitas egendom, med undantag för när annat följer av uttryckligt avtal mellan Parterna eller till följd av tvingande lag. I den mån Förbättringsdata inte är Securitas egendom enligt det föregående ska Kunden vidta alla skäliga åtgärder för att säkerställa att Securitas ändå får rätt att utnyttja Förbättringsdata för att utveckla Securitas tjänster, inklusive att anonymisera data, upplåta eller förmedla licenser eller ingå avtal med tredje man. Alla data innehållandes persondata eller personlig information regleras i enlighet med bestämmelserna i Securitas personuppgiftsbiträdesavtal.
3. All data delad med kund skall hanteras konfidentiellt och i enlighet med mellan parterna undertecknad sekretessavtal.

Prisjustering

4. Om nyttjandegraden av Tjänsterna och/eller omfattningen av larmanläggningen överstiger den i Avtalet beräknade tidsåtgången eller omfattningen äger Securitas rätt att prisjustera det ingångna Avtalet motsvarande avvikelser från vad som överenskommit vid Avtalets ingående.
5. Securitas förbehåller sig rätten att justera eventuella priser (i) i samband med driftsättning om försvårande förutsättningar påträffas, (ii) i händelse av och i proportion till en eventuell icke oväsentlig ökning av Securitas kostnader för att tillhandahålla Tjänsten, exempelvis till följd av höjda eller förändrade priser från Securitas underleverantörer.

Tillhandahållande och användning av Tjänster

6. Securitas ska tillhandahålla Tjänsten med skäligen omsorg och skicklighet. Om inte annat avtalas mellan parterna ska Tjänsten tillhandahållas enligt Securitas gällande rutiner.
7. Securitas ska lämna instruktion till Kunden kring hur Kunden ska skapa förutsättningar för att kunna utnyttja Tjänsten. Detta kan omfatta anskaffning och installation av mjukvara eller utrustning eller särskilda arbetssätt, processer och organisation, eller att tillhandahålla Securitas information, tillgång till Kundens lokaler och system.
8. Securitas äger rätten att anlita underleverantörer för att leverera Tjänsterna.
9. Securitas åtar sig att hålla personal och teknisk utrustning så att Tjänsten kan utföras enligt Avtal.
10. Securitas har ingen skyldighet att kontakta annan myndighet, företag eller person utöver vad som har avtalats uttryckligen mellan Kunden och Securitas på förhand.
11. Kunden ansvarar för att följa Securitas instruktioner enligt punkt 7 och att Kundens information, teknik, organisation, personal och övriga förutsättningar för att Tjänsten ska kunna tillhandahållas och utnyttjas enligt Avtal hålls aktuella och att uppdateringar görs vid behov.
12. Kunden ansvarar för att utse kontaktpersoner som ansvarar för att kommunicera med Securitas kring Tjänsten och Avtalets fullgörande. Kunden ska tillse att kontaktpersonerna är väl informerade och utbildade på den tjänst som tillhandahålls.
13. Kunden ska använda Tjänsten enligt tillämpliga lagar och utan att orsaka intrång i tredje mans rätt och ansvarar för händelser och aktivitet som sker (i) med användning av Kundens konton, användarnamn, lösenord eller (ii) som vållats av Kundens användning av Tjänsterna.
14. Kunden ska säkerställa att data, information och kod som härrör från Kunden och som kommer Securitas till del eller introduceras till Securitas serverar eller system är fria från (i) virus, trojaner eller annan skadlig kod (ii) inte orsakar att Securitas kan hållas ansvarig för brott mot gällande lagstiftning eller intrång i tredje mans rätt.
15. Kunden ska inte utsätta Tjänsten eller Securitas system för tillgänglighets-, ping- eller penetrationstest och ska förhindra att Tjänsten används i syfte att utföra sådana tester.
16. Har Kunden inte lämnat Securitas särskild instruktion eller överenskommelse har Securitas rätt – men är inte skyldigt – att i samband med ett problem eller förbättringspotential hänförligt till Tjänsten eller



avtalets utförande vidta sådana åtgärder som Securitas bedömer stå i rimligt förhållande till situationens art.

Rätt att använda Tjänsten

17. I utbyte mot att Kunden erlägger Securitas ersättning enligt parternas avtal ger Securitas Kunden en icke-exklusiv, icke överförbar rätt att använda Tjänsterna enligt Avtalet, Securitas instruktioner och dessa villkor på det sätt de är avsedda att användas.
18. Kunden får inte använda, överlåta eller vidarelicensiera Tjänsten på annat sätt än vad som tillåts enligt punkt 17. Kunden ska säkerställa att Tjänsten inte görs tillgänglig för tredje man och att Securitas ägarerätt eller tillgång till immateriella rättigheter inte hotas genom (i) spridning eller tillgängliggörande av kod, information eller tillgång till Tjänsten eller underliggande system eller (ii) dekompilering, avkodning, kopiering eller andra aktiviteter som syftar till att kringgå Securitas ägande- eller ensamrätt.
19. I den mån mjukvara, tjänster eller licenser från tredje part ingår i Tjänsten åtar sig Kunden att strikt följa villkoren för Kundens användning av dessa.

Plats för Tjänsten

20. Securitas får, i den mån det inte är oförenligt med de särskilda åtaganden som Securitas kan ha gjort mot kunden i Avtalet och Databiträdesavtalet, tillhandahålla Tjänsterna (helt eller delvis) från en annan plats eller annat land än Sverige och EU.

Förändring av Tjänsten

21. Securitas får förändra Tjänsten och/eller metoden för att tillhandahålla den under avtalstiden. Om sådan förändring kommer att få en väsentlig negativ inverkan på Kunden och Securitas har kännedom om detta ska Securitas underrätta Kunden om förändringen i förväg. Securitas har alltid rätt att förändra Tjänsten till följd av beslut eller krav från myndighet eller tredje man som påverkar Tjänstens utformning.

Kamera- och bildhantering

22. I Avtalet kan mottagning av bild från kameraanläggning ingå, så kallad CCTV/ITV/VSS anläggning. Det åligger då kunden att tillse anläggningen är i brukbart skick, i enlighet med tillämplig lagstiftning samt att den underhålls så att bristfällig bildkvalitet eller felaktig bildsändning ej uppstår. Kostnaderna för alla sådana erforderliga eller begärda åtgärder skall erläggas av Kunden. Securitas är utan ansvar såvitt avser utebliven eller felaktig dataöverföring till den del brist i Kundens åtagande inverkat på Securitas möjligheter att till fullo utföra uppdraget enligt Avtal.
23. Securitas ansvarar ej för lagring av bilder eller information som enbart lagras i Kundens lokala system, inklusive för eventuell förlust av bilder eller information i sådana system.

24. Securitas ansvarar för säkerhet, tillgänglighet och/eller kvalitet hos bilder och information endast i den utsträckning detta har avtalats mellan parterna. Om inte annat avtalats uttryckligen ansvarar Securitas inte för att bilder, videoupptagningar eller annan information håller viss kvalitet eller kan användas för visst syfte, inklusive som bevis i ett rättsligt förfarande.
25. Kunden har rätt att på egen hand hämta data från levererad molntjänst. Rätten till nedladdning av datan är begränsad i enlighet med parternas Avtal. Securitas har rätt att ta ut extra ersättning för eventuellt överanvändande baserat på Securitas kostnader för exempelvis kostnad för lagring eller överföring av data till följd av avtal med tredje part och administrativt arbete.
26. Securitas kan på Kundens begäran utföra nedladdningar av bildmaterial från Kundens kameraövervakning. Varje nedladdning faktureras per tillfälle enligt gällande prislista.

För avtal som omfattar transmission av data och molntjänster via tredje part upphandlad av Securitas

27. Securitas åtar sig att, i de fall Tjänsten omfattar överföring i nätverk och/eller transmission, låta upprätta anslutning mellan Securitas och Kunden under förutsättningen att Securitas tillhandahåller nödvändig hårdvara på plats. Securitas ansvarar inte för annan överföring och anslutning som exempelvis dataöverföring via internettjänst mellan Beställaren och annan leverantör. Securitas ansvarar heller inte för brister eller begränsning i kundens tillhandahållna hårdvara eller nätverk eller för brister som beror på tredje part som Securitas inte ansvarar för.
28. Securitas åtar sig inte några förpliktelser beträffande anslutningens eller nätets tillgänglighet eller signalstyrka, exempelvis i anledning av servicearbeten, eller kvalitet utöver vad som från tid till annan medges av transmissionsleverantören.

Täckningen i och accessen till nätet kan variera från ort till ort och förändras över tid. Securitas kan därför ej garantera tillgång till och/eller kontakt med nätet för Data och molntjänster.

Securitas ansvarar inte för några direkta eller indirekta skador så som exempelvis men inte begränsat till produktionsbortfall eller ekonomiska skador till följd av begränsad tillgänglighet, signalstyrka, nätkapacitet eller andra kvalitetsavvikelser.

29. Kunden medger att Securitas, eller vid behov transmissionsleverantören, får tillträde till Kundens anläggning för installation, service och översyn. Securitas skall ha ensamrätt till åtkomst i upphandlat nät. Kunden ska inte utan Securitas godkännande tillåta tredje part tillträde till ett nätverk eller uppkoppling mellan Kunden och Securitas som tillhandahålls av Securitas. Vad avser en sådan uppkoppling eller sådant nät som tillhandahålls av



Kunden ska informera Securitas i skälig tid innan tredje part ges tillträde, om tillämpligt. Securitas ansvarar inte för skador, kostnader eller säkerhetsbrister till följd av att Kunden medger tredje part tillträde.

30. Om inte annat avtalats debiteras etablerings-, abonnemangs-, och trafik kostnader för de abonnemang och den datatrafik som åtgår för Securitas utförande av Tjänsten. Likaså debiteras samtliga kostnader som uppstår för Securitas i samband med upphörande av Tjänsten.
31. Uppsägningstiden för transmissions- eller molntjänst följer transmissionsleverantörens villkor om inte annat särskilt avtalats, oavsett om annan uppsägningstid gäller för Avtalet mellan Securitas och kunden i övrigt. Uppsägning sker skriftligen.

För nät och transmission tillhandahållen av Kunden eller annan oberoende leverantör

32. Tillhandahåller Kunden egen nätkapacitet för kommunikation till, från och emellan Säkerhetssystem eller molntjänster, ansvarar inte Securitas för några direkta eller indirekta skador som hänför sig till störningar och andra olägenheter som kan uppstå i Kundens nät eller internet i samband med att av Securitas levererad utrustning nyttjar denna kapacitet.
33. Parterna ansvarar var för sig för uppsättning och konfiguration av, samt kontroll mot intrång i, egen utrustning. Föreligger misstanke om att intrång eller intrångsförsök från motpartens utrustning förekommer/förekommit, skall motparten omgående underrättas för att säkerställa att problemen åtgärdas.
34. I de fall tjänsten levereras helt eller delvis trådlöst via Wi-Fi/GSM/GPRS/3G/4G/5G ansvarar Kunden för samtliga erforderliga tillstånd. Täckningen i och accessen till trådlös överföring varierar från ort till ort och förändras över tid. Securitas garanterar ej tillgång till och/eller kontakt med trådlös överföring för Larm- och dataöverföring. Om det blir avbrott i kommunikation har Securitas ingen skyldighet att tillhandahålla Tjänsten eller ersättningsprodukt/ -tjänst. Kunden får ej använda trådlös överföring för andra ändamål än larm- och dataöverföring till säkerhetssystemet eller annat skriftligt och avtalat ändamål med Securitas.

Fjärradministration

35. Fjärradministration innebär att Securitas, på distans och på Kundens begäran, lägger till eller tar bort personer och/eller funktioner som skall kunna manövrera Säkerhetssystemet (nedan kallat "Användare") i Kundens Säkerhetssystem. Kunden ansvarar för att inneha uppdaterad förteckning över Användare. Fjärradministration utförs under Securitas ordinarie kontorstid, helgfria vardagar mellan kl. 08-17, om inte annat avtalats. Tilläggsfakturerings för ärenden utöver avtalad nivå sker enligt gällande prislista.

Securitas ansvar

36. Securitas ansvarar under inga omständigheter för skada eller påverkad funktion som följd av att beställaren eller annan part än Securitas eller av Securitas för uppdraget utsedd underleverantör påverkar utrustningen eller systemet genom felaktigt handhavande eller genom orsaker utanför Securitas kontroll.

Kundens ansvar

37. Det åligger kunden att hålla Securitas fri från ansvar från all skada eller kravställning från tredje man. Kunden ska hålla Securitas fri från association i rättsliga instanser, stämningsansökningar, krav och klagomål riktade mot kunden eller Securitas.

Det åligger kunden att följa ingånget avtal och att inte röja information som kan komma att skada Securitas. Det åligger kunden att vidta nödvändiga åtgärder för att inte orsaka Securitas eller annan part direkt eller indirekt skada.

Det åligger kunden att följa aktuell lagstiftning och säkerställa att etiska regler och normer efterlevs av kunden och dess personal.

Tillgänglighet

38. Med Tillgänglighet menas att tjänsten levereras till sådan grad att den avtalade tjänsten kan upprätthållas. Tillåtna avbrott utgör inte en del av avtalad tjänst. Vid bedömning av Tillgänglighet ska enskilda delar av Securitas totala prestation gentemot Kunden bedömas var för sig, på så detaljerad nivå som är möjligt utifrån data som är tillgänglig för parterna. Detta innebär att om endast en av flera delleveranser (exempelvis enskilda användarkonton, en av flera tjänster eller en av flera platser) drabbas av bristande Tillgänglighet ska alla övriga delleveranser anses vara Tillgängliga.

Tillåtna avbrott

39. Securitas förbehåller sig rätten att under vissa omständigheter utföra tillfälliga avbrott i tjänsten. Sådana avbrott kan vara men är inte begränsat till, planerad service och underhåll av tjänsten eller av Securitas upphandlad tredje parts genomförande av service och underhåll. Vid sådant avbrott kommer Securitas kontakta kund för att varsko om sådant avbrott.

Avbrott Securitas inte ansvarar för

40. Securitas ansvarar inte för avbrott eller annan bristande uppfyllelse av avtalad funktion om någon av följande omständigheter uppstår:

Fel i kundens programvara eller av kunden tillhandahållen mjuk eller hårdvara.



Omständigheter utanför Securitas ansvarsområde för Tjänsten så som bristfällig kommunikation från kundens leverantörer, produkter, tjänster eller utföranden från och av tredje man.

Avbrott till följd av omständigheter som legat utanför Securitas kontroll eller omständigheter som påverkar funktionen och som kunden inte meddelat Securitas om.

Cyberattacker, virus, buggar och hackning eller motsvarande som påverkar tjänsten direkt eller indirekt.

Fel eller avbrott till följd av att Kunden inte har följt Securitas instruktioner enligt punkt 7.

Om Securitas gör bedömningen att en enhet eller komponent i kundens miljö utgör en faktisk eller överhängande säkerhetsrisk (exempelvis, men inte uteslutande, intrång, skadlig kod eller överbelastning) som kan påverka Securitas egna system eller andra kunder, förbehåller sig Securitas rätten att vidta nödvändiga och proportionerliga skyddsåtgärder. Sådana åtgärder kan innefatta men inte uteslutande bestå av avstängning av enskilda enheter eller, i allvarigare fall, temporär fränkoppling av kommunikationen mellan kundens infrastruktur och Securitas system, till dess att riskerna är åtgärdade. Bedömningen ska baseras på objektiva kriterier såsom, men inte uteslutande, kända sårbarheter, etablerade angreppsmönster eller konstaterad incident. Securitas ska utan oskäligt dröjsmål informera kunden om vidtagna åtgärder samt vilka åtgärder som krävs för återställning av enhet, funktion eller kommunikation. Om risken endast hänför sig till kundens egen miljö begränsas Securitas åtagande till att lämna rekommendationer, medan beslut och ansvar för åtgärder och fortsatt drift ligger hos kunden.

Securitas skall vidare ha rätt till kompensation för kostnader som uppkommer med anledning av sådana förhållanden och omständigheter som anges i denna punkt 40.

Prisavdrag till följd av Securitas brister vid avtalad funktion

41. Om kunden inte kan nyttja tjänsten på grund av bristande Tillgänglighet och Securitas ansvarar för detta har kunden skyldighet att skriftligen inom 30 dagar påkalla felet.

Vid konstaterat fel och efter skriftligt påkallande har kund rätt till ett prisavdrag på avtalad tjänst baserat på förlorad Tillgänglighet samt proportion till åtagandet och ersätts enligt det följande.

Då tjänsten inte varit Tillgänglig utgår prisavdrag mot den fasta månads/kvartalsavgiften för tjänsten. Om en avgift avser flera delleveranser varav inte alla drabbats av bristande Tillgänglighet enligt punkt 38 ska prisavdrag endast göras för de delleveranser som har drabbats av bristande Tillgänglighet. Den avgift som ska bli föremål för prisavdrag enligt nedan ska i sådant fall beräknas som en del av den totala avgiften, motsvarande storleken på de delleveranser som

drabbats av bristande Tillgänglighet i förhållande till den totala leverans som den totala avgiften avser.

1–7 dagar	10% prisavdrag
8–15 dagar	20% prisavdrag
16–30 dagar	50% prisavdrag

Exempel: Tjänsten avser 10 anläggningar. Om tjänst inte kan levereras på 1 av dessa anläggningar utgår ersättning för den delen av tjänsten som inte är tillgänglig. Det vill säga med 1/10 del av kontraktet. Ersättningen innebär således om avstängningstiden varar i 5 dagar att ersättning utgår med 1/10 del av 10%.

42. Maximalt prisavdrag per månad är begränsat till 50% av den avtalade fasta månadsavgiften och utgör kundens fullständiga ersättning för bristande tillgänglighet. Om parterna istället överenskommit om kvartalsavgift ska för tillämpning av denna bestämmelse kvartalsavgiften omräknas till månadsavgift.

Avtalsperiod och förlängning av avtalet

43. Vid förlängning gäller Securitas allmänna villkor §29-31.

Tidigarelagd uppsägning och hävning

44. Securitas äger, oavsett vad som annars anges i Avtalet rätt att omedelbart säga upp Avtalet vad gäller Tjänsterna om tillhandahållande av dem blir omöjligt, oskäligt betungande för Securitas eller kommersiellt olämpligt till följd av (i) krav i lag, (ii) myndighets beslut, (iii) väsentligt förändrade villkor eller tjänster från Securitas underleverantörer eller (iv) Tjänsternas tillhandahållande enligt Avtalet medför, enligt Securitas bedömning, väsentlig risk för att Securitas ska anklagas för eller befinnas bryta mot tillämplig lag eller göra intrång i annans rätt. Kunden äger inte rätt till någon som helst ersättning i händelse av uppsägning enligt denna bestämmelse.
