

Consignor Terms of Use och Data Processing Agreement

Version 2.3

Gäller från 2019-01-01

INTRODUKTION

Dessa användarvillkor utgör tillsammans med en undertecknad offert eller orderbekräftelse ("**Orderbekräftelse**") avtalet ("**Abonnemangsavtal**") mellan kundens juridiska enhet angiven i Orderbekräftelsen ("**Kund**") och Consignors juridiska enhet angiven i Orderbekräftelsen ("**Leverantör**"). Abonnemangsavtalet reglerar Kundens tillgång till och användning av Consignor-plattformen och Leverantörens tillhandahållande av ytterligare produkter och tjänster enligt beskrivningen nedan.

Det här dokumentet reglerar även Leverantörens behandling av personuppgifter i anslutning till tillhandahållandet av dessa tjänster, och utgör därför ett kontrakt (Avtal för behandling av personuppgifter) mellan Leverantören och Kunden enligt kravet i GDPR, artikel 28, nr 3.

1 CONSIGNOR-PLATTFORMEN

1.1 Consignor-plattformen

Consignor-plattformen utvecklas och hanteras av Consignor Group AS ("**Consignor**") och gör det möjligt för Kundens anställda ("**Användare**") att skapa försändelser med tillgång till en av världens största transportördatabaser i ett enda system.

Consignor-plattformen innehåller funktioner för att skapa och skicka försändelser som bland annat innefattar skapandet av relevanta dokument och elektronisk bokning. Consignor-plattformen erbjuder även en rad ytterligare tjänster och funktioner som kunderna kan välja bland.

1.2 Nya versioner av Consignor-plattformen

Leverantören har för avsikt att i framtiden uppdatera funktionerna i Consignor-plattformen. Leverantören är dock inte tvungen att göra det.

Kundens rätt att använda en uppdaterad version av Consignor-plattformen är inkluderad i fakturan på abonnemangsvygiften.

Leverantören kan begära att Kunden uppdaterar programvara, maskinvara eller annan utrustning som Kunden använder, men som inte längre är kompatibel med den uppdaterade versionen av Consignor-plattformen.

1.3 Åtkomst till Consignor-plattformen

Consignor-plattformen erbjuds till Kunden som Software as a Service av Leverantören, ("**Abonnemang**"). Abonnemanget ger Kunden behörighet att få åtkomst till och använda Consignor-plattformen enligt de ytterligare villkor som anges nedan. Om detta anges i Abonnemangsavtalet inkluderar Abonnemanget även hos Kunden lokalt installerad programvara.

Abonnemanget erbjuds Kunden i olika nivåer, som innehåller olika konfigurationer av tjänster, funktioner och infrastruktur. Dessutom kan Kunden utöka ett visst Abonnemang med ytterligare funktioner som görs tillgängliga som tilläggstjänster ("**Tilläggstjänster**").

1.4 Extramaterial

Om detta anges i Abonnemangsavtalet inkluderar leveransen även maskinvara (t.ex. etikettskrivare), förbrukningsmaterial (t.ex. etiketter) och/eller annan programvara för användning tillsammans med Consignor-plattformen. Om inget annat anges i orderbekräftelsen skall maskinvara, programvara och förbrukningsmaterial osv. anses vara tillhandahållna när de fysiskt har levererats till kundens adress.

Utöver det material som anges i Abonnemangsavtalet ansvarar Kunden för tillgängligheten av all nödvändig maskinvara, programvara, infrastruktur, samt förbrukningsartiklar som krävs för åtkomst till och användning av Consignor-plattformen.

1.5 Integration med Kundens övriga system

Consignor-plattformen tillåter integrationer med ett flertal system på marknaden. Kunden kan använda sådana integrationer för att få åtkomst till Consignor-plattformens tjänster genom andra system.

Leverantören kan eventuellt bistå Kunden i implementeringen av sådan integration, i form av tid och material enligt beskrivningen i Orderbekräftelsen. Leverantören skall meddela Kunden om uppskattningarna i orderbekräftelsen inte kan uppfyllas, till exempel på grund av att Kunden givit felaktig information eller på grund av oförutsedda händelser.

2 KUNDENS ANVÄNDNING AV CONSIGNOR-PLATTFORMEN

2.1 Användning av Consignor-plattformen

Om Leverantören inte skriftligen har godkänt något annat får Kunden endast använda Consignor-plattformen i sin egen affärsverksamhet och får inte överföra användningen av Consignor-plattformen till någon tredje part. Det åligger Kunden att alltid se till att Kundens användning av Consignor-plattformen sker i enlighet med alla lagar och bestämmelser som reglerar Kundens verksamhet, inklusive, men inte begränsat till, bestämmelser gällande personuppgifter.

2.2 Generering, lagring och radering av Sändningsdata

Kundens användning av Consignor-plattformen genererar transaktionsdata för de sändningar som Kunden producerar ("**Sändningsdata**"). Sändningsdata lagras internt i Consignor-plattformen och Kunden får tillgång till lagrad Sändningsdata t.ex. i anslutning till kundförfrågningar, sökning, spårning, rapportering och för statistik.

Via Consignor-plattformen har Kunden tillgång till en rad online-verktyg som kan användas för att exportera och radera Sändningsdata. All Sändningsdata lagras tills de raderas av Kunden eller tills Abonnemangsavtalet upphör (se avsnitt 10.2). Leverantören raderar ingen Sändningsdata utöver vad som anges i avsnitt 10.2.

Abonnemangsvygiften täcker lagringen av Sändningsdata i Consignor-plattformen för det innevarande kalenderåret och det föregående kalenderåret. Om du vill lagra äldre Sändningsdata kan du göra detta mot en tilläggsavgift enligt Leverantörens allmänna prislista.

Leverantören ansvarar för att servrar där Sändningsdata lagras är säkerhetskopierade för att undvika att data går förlorade vid till exempel serverfel.

2.3 Upphävande av Kundens tillgång till Consignor-plattformen

Om Abonnemangsvygifter eller andra avgifter ålagda i Abonnemangsavtalet eller offerten inte har betalats i tid kan Consignor helt eller delvis upphäva Kundens tillgång till Consignor-plattformen tills alla utestående belopp har betalats.

Consignor kan dessutom upphäva Kundens tillgång till Consignor-plattformen om Consignor misstänker att Consignor-plattformen har använts på ett sätt som inte uppfyller villkoren i Abonnemangsavtalet. Consignor kan upphäva Kundens tillgång till Consignor-plattformen under den tid som Consignor skäligen kan behöva för att undersöka den misstänkta överträdelsen.

Kunden har inte rätt till någon prisnedsättning eller återbetalning för ett sådant upphävande.

2.4 Upphävande av tidigare versioner av Consignor

Consignor kan upphäva användningen av tidigare versioner av hos Kunden lokalt installerad Consignor-programvara om dessa orsakar tekniska problem för tredje part eller om de är föråldrade i förhållande till aktuella riktlinjer eller specifikationer från stödda tredje parter.

3. SERVICENIVÅER

Consignor är skyldig att uppfylla ett antal definierade servicenivåer över en rad prestations- och serviceåtgärder, som omfattar både Consignor-plattformen och kundservice ("**Serviceavtal**" eller "**SLA**").

Consignor erbjuder serviceavtal med olika servicenivåer för att tillgodose olika kunders behov ("**SLA-nivå**"), och servicenivåer specificeras för varje SLA-nivå. Den SLA-nivå som valts av kunden definieras i Abonnemangsavtalet.

3.1 Definitioner

Consignor klassificerar alla förfrågningar som kunderna har gjort till Consignors kundservice i enlighet med ITIL-ramverket. Följande klassificeringar används:

Incident	Ett oplanerat avbrott i en IT-tjänst eller försämrad kvalitet i en IT-tjänst.
Service Request	En begäran från en användare om information, råd, en standardändring eller tillgång till en IT-tjänst.
Request for Change	Tillägg, modifiering eller borttagande av något som kan påverka en IT-tjänst och som innefattar en ändring av koden.

Vidare tilldelar Consignor en Severity till alla Incidenter som rapporteras av kunderna. En Severity bestämmer vilken process, prioritet och eskaleringsprocedur som skall följas tills Incidenten har åtgärdats. Severity-nivåer beskrivs nedan.

Severity 1:	Ett kritiskt system går inte att använda i produktionsmiljön eller innebär en allvarlig risk för den verksamhetskritiska driften och ingen tillfällig lösning finns. (Verksamhetskritiska webbtjänster, API:er, åtkomst till Portal)
Severity 2:	Allvarliga störningar på eller hinder för viktiga funktioner som inte orsakar omedelbart stopp och driften kan fortsätta med viss begränsning. Ingen tillfällig lösning finns.
Severity 3:	En måttlig försämring av tjänsterna, men driften kan fortsätta någorlunda väl, men med minskad funktion
Severity 4:	En mindre försämring av tjänsterna, men driften kan fortsätta någorlunda väl, men med minskad funktion

3.2 Omfattning och undantag

SLA-nivåerna omfattning är *tillgängligheten* och *prestationen* hos programvarutjänster på Consignors servrar ("**Consignor Cloud-plattformen**") och kundservice.

Serviceavtalet omfattar inte tjänster från tredje part, såsom tjänster som tillhandahålls av operatörer som är integrerade i Consignor Cloud-plattformen.

Consignor On-Premise och Consignor Drop Zone installeras på kundernas egen infrastruktur och Consignor påtar sig inget ansvar för denna infrastruktur. T.ex. kan långsamma internetuppkopplingar och Wi-Fi-installationer förlänga bearbetningstiden.

Förfrågningar godkända av kundservice under någon av SLA-nivåerna är Incidents och Service Requests. Servicenivåavtalet täcker inte förfrågningar om Requests for Change, sådana förfrågningar omfattas och prissätts från fall till fall om inte annat avtalats i Abonnemangsavtalet. Consignor förbehåller sig rätten att neka en Request for Change.

3.3 Consignor Cloud-plattformens tillgänglighet

Consignor Cloud-plattformens tillgänglighet skall minst uppfylla den garanterade Serveruppkopplingstiden som anges i Tabell 1 för den tillämpliga SLA-nivå.

Consignor tillhandahåller en katalog över webbtjänster och API:er som tillhandahålls av Consignor. Dessa webbtjänster utgör serversidan av de lokala installationerna av Consignor, Consignors webbapplikationer samt Kundens egna applikationer.

3.4 Gränser för API-anrop

För att behålla en hög nivå av tillgänglighet och tillhandahålla bättre servicekvalitet begränsar Consignor användningen av API-anrop. Gränserna för de totala anropen och frekvensen med vilken anropen kan göras beror på API:n.

Ett Consignor-API är föremål för förfrågningsfrekvensgränser, vilket innebär att Abonnemanget kommer att ha en övre gräns för användningen av våra API:er (t.ex. för att hämta data från Consignor Portal). Om en Kund överskrider den dagliga gränsen eller på annat sätt missbrukar tjänsten kan API:n tillfälligt sluta arbeta. Om någon fortsätter att överskrida denna gräns kan Kundens åtkomst till Consignor-API:t blockeras. Om behovet av volym ökar kan man köpa högre gränser/uppgradera Abonnemanget.

3.5 Underhåll

Allt underhåll av Consignor-plattformen genomförs i möjligaste mån utan störningar eller driftstopp för de berörda tjänsterna. Planerat underhåll som kräver driftstopp meddelas Kunden minst 14 dagar före underhållet.

Consignor har rätt att utföra akut underhåll för att säkerställa allmän tillgänglighet och adekvata säkerhetsnivåer hos Consignor-plattformen inom en kortare aviseringsperiod.

3.6 Kundens tillgång och tillgänglighet

Consignor erbjuder två kanaler för kundservice:

Help Center

Consignors Help Center online som är tillgänglig alla dagar dygnet runt. Help Center är en kunskapsbas med svar på de vanligaste Service Requests och Incidents som rapporteras av Kunderna till Technical Help Desk.

Tillgången till och användningen av Help Center ingår i Abonnemangsavgiften.

Technical Help Desk

Technical Help Desk hjälper Kunderna med felsökning och åtgärdande av Incidents; uppfyller Service Requests och mottar Requests for Change. Technical Help Desk är Kundens initiala kontaktpunkt hos Consignor, om inte annat anges i Abonnemangsavtalet.

Kunderna kan få tillgång till Technical Help Desk att teckna en av Consignors SLA-nivåer eller betala löpande för tid och material.

Incidents, som befinns ha orsakats av ett fel i Consignors kod eller infrastruktur kommer inte att debiteras Kunden.

Technical Help Desk är tillgänglig för Kunder under arbetstid och via kanalerna som anges i Tabell 1 för tillämplig SLA-nivå. Förfrågningar kan skickas via e-post eller inifrån Help Centre när som helst men kommer endast att behandlas inom den arbetstid som anges i Tabell 1.

Technical Help Desk håller öppet i enlighet med officiella lokala kalendrar över helgdagar, om inte annat meddelas på Consignors lokala webbplats.

Consignors kundservice tillhandahålls från våra lokaler via telefon, e-post eller webbaserad fjärråtkomst. Fjärråtkomst kommer inte att användas utan tidigare godkännande från kunden.

Kontaktuppgifter för kundservice:

E-post: hotline.se@consignor.com

Help Centre: <https://consignor.zendesk.com/hc/se>

	SLA Go	SLA Plus	SLA Premium	SLA Enterprise
Telefon	+46 10 551 76 76	+46 10 551 76 76	+46 10 551 76 73	+46 10 551 76 73

3.7 Prestationsmått och mål

Tillgänglighet och prestationsmått är fastställda för:

- Consignor Cloud-plattformen
- Kundservice

Tabell 1 nedan anger mått för Servicenivåavtal som implementerats hos Consignor och de mål som skall uppnås för varje mått inom de olika SLA-nivåerna.

Följande akronymer används:

- BH = Arbetstid (*Business Hours*)
- EBH = Förlängt arbetstid (*Extended Business Hours*)
- CH = Kalendertid (*Calendar Hours*)

Tabell 1:

Consignor Cloud-plattformen					
Mått		SLA Go	SLA Plus	SLA Premium	SLA Enterprise
Tillgänglighet	Garanterad serveruppkopplingstid	99,0 %	99,0 %	99,9 %	99,9 %
Garanterad svarstid	Serversvarstid – verksamhetskritiska enkla* transaktioner	2 000 ms	2 000 ms	1 000 ms	1 000 ms

Kundservice					
Mått		SLA Go	SLA Plus	SLA Premium	SLA Enterprise
Betjänas	Inom arbetsdagar/arbetstid	Technical Help Desk	Technical Help Desk	Technical Help Desk	Enterprise Help Desk
	Inom arbetsdagar/utanför arbetstid			Emergency Response Center	Emergency Response Center
	Utanför arbetsdagar/utanför arbetstid (inklusive helgdagar)				Emergency Response Center
Tillgänglig för	Inom arbetsdagar/arbetstid	Varje användare som är anställd av Kunden			
	Inom arbetsdagar/utanför arbetstid			Auktoriserade användare	Auktoriserade användare
	Utanför arbetsdagar/utanför arbetstid (inklusive helgdagar)				Auktoriserade användare
Språk	Inom arbetsdagar/arbetstid	Lokalt**	Lokalt**	Lokalt**	Lokalt**
	Inom arbetsdagar/utanför arbetstid			Engelska	Engelska
	Utanför arbetsdagar/utanför arbetstid (inklusive helgdagar)				Engelska
Tillgänglighet	Dagar	Lokala arbetsdagar	Lokala arbetsdagar	Lokala arbetsdagar	365 dagar/år
	Arbetstid	Lokal arbetstid (08:00-16:00)	Lokal arbetstid (08:00-16:00)***	Lokal utökad arbetstid (06:00-22:00)	24 timmar
	Kanaler tillgängliga inom BH/EBH	Telefon, e-post, Help Center	Telefon, e-post, Help Center	Telefon, e-post, Help Center	Telefon, e-post, Help Center
	Kanaler tillgängliga utanför BH/EBH				Telefon, e-post, Help Center
Garanterad första svarstid	Förfrågningar gjorda via telefon	10 minuter	10 minuter	5 minuter	5 minuter
	Förfrågningar skickade via e-post/Help Center	12 BH	12 BH	8 EBH	4 CH
Eftersträvad åtgärdstid	Incident Severity 1	2 BH	2 BH	2 EBH	2 CH
	Incident Severity 2	4 BH	4 BH	4 EBH	4 CH
	Incident Severity 3	5 arbetsdagar	5 arbetsdagar	3 arbetsdagar	3 arbetsdagar
	Incident Severity 4	30 arbetsdagar	30 arbetsdagar	15 arbetsdagar	15 arbetsdagar
Kunduppdateringsfrekvens	Incident Severity 1	Varannan BH	Varannan BH	Varannan EBH	Varje CH
	Incident Severity 2	Var 4:e BH	Var 4:e BH	Var 4:e EBH	Var 4:e CH
	Incident Severity 3	Var 5:e arbetsdag	Var 5:e arbetsdag	Var 3:e arbetsdag	Var 3:e arbetsdag
	Incident Severity 4	Var 15:e arbetsdag	Var 15:e arbetsdag	Var 15:e arbetsdag	Var 15:e arbetsdag
Mätperiod för SLA-nivå		Kalender År	Kalender År	Kalendermånad	Kalendermånad
Resultatrapport för SLA-nivå					Tillgänglig
Avgift för Serviceavtal					
Pris		Tid och material	Fast	Fast	Enligt överenskommelse
Övre gräns för månatlig tid ingår			1 timme	3 timmar	Enligt överenskommelse

* En enkel transaktion avser ett paket. Vid mätning av svarstid för flera transaktioner eller batcher beräknas den totala svarstiden genom att multiplicera med antal transaktioner.

** I den mån Kunden befinner sig i ett land där Consignor inte har en teknisk support på lokalspråket kommer språket att vara engelska.

*** 08:00-17:00 i Sverige

3.8 SLA mätning

Mätning av tillgänglighet och resultat är föremål för följande specifikationer:

Consignor Cloud-plattformen¹

Serveruppkopplingstid: (<i>Server Response Time</i>)	Consignor övervakar Serveruppkopplingstiden genom att skicka in regelbundna förfrågningar på Consignor Cloud-plattformen för att kontrollera om tjänsten är uppkopplad. Uppkopplingstiden beräknas som procentandelen av framgångsrika förfrågningar från det totala antalet gjorda förfrågningar. Planerat underhåll utesluts vid beräkning av Serveruppkopplingstid.
Garanterad serversvarstid: (<i>Guaranteed Server Response time</i>)	Mäts som behandlingstid från start till slut på Consignors serverar, exklusive eventuella tjänster från tredje part

Att uppfylla dessa mått är beroende av att kunden helt följer Consignors systemkrav, som finns tillgängliga i [Consignor Help Center](#).

Technical Help Desk

Garanterad första svarstid: (<i>Guaranteed First Response Time</i>)	Den tid som har förflutit från att en kundförfrågan har registrerats som mottagen i Consignors kundservicesystem tills kunden erhåller ett första svar från en Consignor-representant via telefon eller e-post.
Eftersträvd åtgärdstid: (<i>Target Resolution Time</i>)	Den tid som har förflutit från att en Incident registreras som mottagen i Consignors kundservicesystem tills Kunden har meddelats om att Incidenten har åtgärdats.
Kunduppdateringsfrekvens: (<i>Customer Update Frequency</i>)	Den tid som har förflutit mellan varje gång som Kunden meddelas av en Consignor-representant om statusen för en rapporterad Incident tills Incidenten har åtgärdats. Mätningen startar från det att Incidenten först registreras i Consignors kundservicesystem.

För alla kundservicemått beräknas mätningen som en procentandel av alla lösta förfrågningar från Kunden som uppfyller prestationsmålet, dividerat med alla lösta förfrågningar som har mottagits från Kunden under en viss period.

Perioden för SLA mätning anges i Tabell 1.

4 PRISER OCH BETALNING

4.1 Abonnemangsavgifter

Avgiften för åtkomst till Consignor-plattformen består av en Aktiveringsavgift samt en årligt återkommande Abonnemangsavgift (tillsammans kallade "**Abonnemangsavgifterna**").

Den återkommande Abonnemangsavgiften beror på (i) vilken Abonnemang Kunden abonnerar på, och (ii) antalet paket ID:n som genereras av Kunden per år ("**Abonnemangsnivå**"). Kundens Abonnemangsnivå för den inledande Abonnemangsperioden anges i orderbekräftelsen. För framtida Abonnemangsperioder kan Kunden begära en annan Abonnemangsnivå.

¹ Gäller inte lokala lösningar.

Om det faktiska antalet paket som Kunden skriver ut under den inledande Abonnementperioden eller någon ytterligare Abonnementperiod överskrider det antal som den överenskomna Abonnementnivån tillåter, flyttas Kunden automatiskt upp till nästa Abonnementnivå och debiteras enligt Leverantörens allmänna prislista för den högre Abonnementnivån.

Leverantören kan komma att öka Abonnementavgiften för kommande Abonnementperioder.

4.2 SLA-nivåer och professionella tjänster

Priset på SLA-nivån som Kunden kommer att abonnera på anges i Abonnementavtalet ("SLA avgift"). SLA-nivån följer Abonnementperioden om inget annat anges i Abonnementavtalet.

Konsulttjänster som inte ingår i SLA-nivån, som Kunden abonnerar på, faktureras efter den tid och det material som används enligt prislistan.

4.3 Fakturering och betalning

Alla avgifter som hör till Abonnementavtalet förfaller till betalning efter mottagande av faktura från Leverantören.

Vid mottagandet av en Orderbekräftelse fakturerar Leverantören Abonnementavgifter och, om det är tillämpligt, SLA avgiften, för den inledande Abonnementperioden. Vid varje efterföljande förnyelse fakturerar Leverantören Abonnementavgiften och, om det är tillämpligt, SLA avgiften, för nästa period.

Maskinvaror, förbrukningsvaror och implementeringstjänster faktureras vid leverans.

Alla priser anges exklusive moms och andra direkta skatter som kan gälla för de produkter och tjänster som omfattas av detta Abonnementavtal. Det åligger Kunden att betala eventuella skatter som gäller utöver de belopp som anges i Orderbekräftelsen. Leverantören skall inkludera dessa eventuella skatter i sina fakturor.

5 ÖVERFÖRING AV ABONNEMANGSAVTALET

Leverantören har rätt att överföra Abonnementavtalet till något annat företag inom Consignor-koncernen. Kunden får endast överföra Abonnementavtalet efter skriftligt godkännande från Leverantören. Överföring skall dock inte oskäligen nekas Kunden.

6 IMMATERIELLA RÄTTIGHETER

6.1 Rättigheter i Consignor-plattformen

Leverantören, eller Leverantörens tredje parter, innehar alla immateriella rättigheter, inklusive men inte begränsat till copyright och databasrättigheter, i Consignors programvara, plattform och alla individuella komponenter som använts i skapandet och driften av Consignor-plattformen.

Kunden har endast den begränsade rätten att använda Consignor-plattformen enligt beskrivningen i detta Abonnementavtal och har inga andra rättigheter i Consignor-plattformen i dess nuvarande form eller i någon framtida version av Consignor-plattformen. Om annat inte har avtalats skriftligen från fall till fall gäller detta även nya funktioner som utvecklas av Consignor i Consignor-plattformen och som har efterfrågats av Kunden eller av någon anställd hos Kunden, inklusive anpassningar som helt eller delvis har betalats av Kunden.

6.2 Rättigheter för Sändningsdata

Kunden äger alla rättigheter till Sändningsdata som behandlas av Leverantören i Consignor-plattformen. Leverantören får endast använda dessa Sändningsdata i den utsträckning det är nödvändigt för att

tillhandahålla de tjänster som beskrivs i Abonnemangsavtalet. All Sändningsdata skall hållas konfidentiell och lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder skall vidtas i enlighet med avsnitt 7.1 nedan.

Leverantören får använda anonymiserad Sändningsdata i avsikt att ta fram statistik gällande de tjänster som erbjuds genom Consignor-plattformen, att vidareutveckla Consignor-plattformen och för alla andra syften. Databasrättigheterna till Leverantörens databaser som innehåller anonymiserad data från Kunden tillsammans med anonymiserad data från andra kunder tillfaller Leverantören. Innan några Sändningsdata förs in i en databas skall Leverantören se till att denna Sändningsdata anonymiseras så att enskilda personer inte kan identifieras.

7 BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

7.1 Behandling av Sändningsdata

De Sändningsdata som överförs till och behandlas av Consignor-plattformen innehåller personuppgifter som tillhör Kundens kunder. Kunden skall anses vara den som är personuppgiftsansvarig för behandlingen av sådana personuppgifter och Leverantören skall anses vara ett personuppgiftsbiträde. Kunden har således det fulla ansvaret för att denna behandling av personuppgifter sker lagenligt.

Kunden ansvarar för att besluta när Sändningsdata skall raderas och för att raderingen av dessa data sker i enlighet med avsnitt 2.2. Leverantören kommer att radera Sändningsdata efter uppsägning av Abonnemangsavtalet, i enlighet med avsnitt 10.2.

Leverantören har endast rätt att behandla Kundens personuppgifter enligt dokumenterade anvisningar från Kunden. Leverantören har rätt att behandla personuppgifterna så länge detta är nödvändigt för att tillhandahålla tjänster enligt detta Abonnemangssavtal, inklusive men inte begränsat till behandling av datasäkerhetsskäl och i syfte att utreda eventuella säkerhetsöverträdelser. Det är Leverantörens ansvar att se till att de personer som har rätt att behandla personuppgifterna har förbundit sig att iaktta sekretess eller att de har tystnadsplikt enligt lag.

Leverantören åtar sig att hålla all Sändningsdata konfidentiell gentemot tredje part, med undantag för tredje part som i enlighet med Abonnemangsavtalet deltar i tillhandahållandet till Kunden. Leverantören åtar sig att implementera skäligen tekniska och organisatoriska åtgärder så att Sändningsdata skyddas mot förstöring, förlust eller ändringar genom olyckshändelse eller otillåtna handlingar, samt mot obehörig åtkomst från tredje part.

Om Sändningsdata trots allt äventyrats åtar sig Leverantören att, när denne blir varse personuppgiftsincidenten, utan onödigt dröjsmål informera Kunden. Det är Kundens ansvar att informera lämplig tillsynsmyndighet samt de registrerade om personuppgiftsincidenten, i den utsträckning detta krävs i enlighet med gällande lagstiftning.

Senast 24 timmar efter personuppgiftsincidenten, kommer Leverantören att skicka ut information om personuppgiftsincidenten till Kundens alla registrerade användare. Om icke-Consignor-användare hos Kunden vill informeras anmäler du dem i Informationsbrevet om datasäkerhet: <http://eepurl.com/du6o49>

Leverantören åtar sig att bistå Kunden med lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder, i den utsträckning detta är möjligt, så att Kunden kan uppfylla sin skyldighet att svara på förfrågningar från Kundens kunder. Leverantören skall förse Kunden med all information som krävs för att visa att de skyldigheter som anges i detta avsnitt 7 uppfylls och tillåta och bidra till revisioner, inklusive inspektioner, som utförs av Kunden eller av en annan revisor som kunden utsett. Om detta kräver tillhandahållande av tjänster från Leverantören utöver vad som ingår i Consignor-plattformens standardfunktioner, kan Leverantören ta ut en extraavgift i enlighet med sin vid tidpunkten gällande standardprislista.

Som en del av ett ISO 27001-certifikat kommer en oberoende tredje part att revidera Leverantören en gång per år och revisionsberättelsen kommer att finnas tillgänglig i Informationsbrevet om datasäkerhet eller på begäran. Dessutom erbjuder Leverantören Kunden möjlighet till utvidgade revisionspaket, med separat prissättning. Leverantören kommer att tillåta revisioner och fysiska inspektioner i enlighet med beställt revisionspaket – Vänligen kontakta din Kundensvarig för mer information.

Consignors underleverantörer är globala molnbaserade företag som därför inte kan revideras direkt av Kunden, utan revideras av andra företrädare. Leverantören åtar sig ansvaret att gå igenom och utvärdera underleverantörernas tillgängliga revisionsberättelser. Revisionsdokumentation gällande underleverantörer kan vidarebefordras på begäran.

Leverantören får inte använda någon Sändningsdata på något annat sätt än de som beskrivs i Abonnemangsavtalet.

Leverantören har rätt att anlita tredje parter som underleverantörer, som till exempelvis IaaS-leverantörer (Infrastructure as a Service – infrastrukturtjänst) eller andra tredjepartsleverantörer av tekniska tjänster, i anslutning till driften av Consignor-plattformen, samt att överföra Sändningsdata till dessa tredjepartsleverantörer. Leverantören måste upprätta kontrakt med underleverantörerna i vilka dessa accepterar att uppfylla villkoren i detta avsnitt 7. Om användningen av underleverantören innefattar överföring av Sändningsdata till land utanför EU/EES skall Leverantören vidta ytterligare säkerhetsåtgärder, som till exempel EU:s modellklausuler.

Om Leverantören måste lägga till eller ändra en underleverantör för utförandet av tjänsterna på Consignor-plattformen kommer Leverantören att utan onödigt dröjsmål informera Kunden om ändringarna. Ändringar avseende underleverantörer skickas till alla Kunder som prenumererar på Informationsbrevet om datasäkerhet på <http://eepurl.com/du6o49>. Kunden har rätt att inkomma med en skriftlig invändning mot ändringar av underleverantörer. Invändningar mot eller kommentarer om ändrade underleverantörer måste skickas till Leverantören inom 10 dagar från mottagandet av information.

7.2 Behandling av personuppgifter som Leverantören är personuppgiftsansvarig för

Utöver den ovan beskrivna behandlingen av Sändningsdata behandlar Leverantören även personuppgifter som tillhör Köparna, Användare samt annan personal hos Kunden som är i kontakt med Leverantören i anslutning till Abonnemangsavtalet. Dessa personuppgifter utgörs av de berörda personernas namn och kontaktuppgifter (telefonnummer, e-postadress etc.), samt information om kontakten mellan varje person och Leverantören.

Ändamålet med behandlingen är att tillhandahålla tjänster till Kunden samt för den allmänna affärsutvecklingen, till exempel för försäljning och marknadsföring.

Leverantören är den personuppgiftsansvarige för denna behandling. Leverantören kan överföra personuppgifterna till ett annat företag i Consignor-koncernen. När så sker blir detta andra företag helt eller delvis personuppgiftsansvarig för behandlingen.

Behandlingen av dessa personuppgifter är nödvändig för att Leverantören skall kunna tillhandahålla sina tjänster enligt Abonnemangsavtalet. Behandlingen av personuppgifter är även nödvändig för Leverantörens och/eller Consignors allmänna affärsverksamhet och affärsutveckling.

Leverantören och/eller Consignor lagrar personuppgifterna så länge Abonnemangsavtalet och eventuella efterföljande avtal med Kunden gäller. Därefter kan Leverantören och/eller Consignor fortsätta att lagra personuppgifterna under en skäligen tidsperiod. Uppgifterna skall dock raderas så snart de inte längre behöver lagras för ovan angivet syfte, såvida Leverantören och/eller Consignor inte enligt lag är förpliktade

att lagra informationen för att uppfylla lagstadgade skyldigheter t.ex. med hänvisning till vid tidpunkten gällande skatte- eller bokföringsregler.

Leverantören och/eller Consignor behandlar dessa uppgifter i sina CRM- (*Customer Relationship Management*), CS- (*Customer Service*), LM- (*License Management*) och ERP- (*Enterprise Resource Planning*) system. Leverantören och/eller Consignor kan anlita tredje parter som personuppgiftsbiträden, som till exempel IaaS- eller SaaS-leverantörer eller andra tredjepartsleverantörer av tekniska tjänster i anslutning till driften av dessa system. Om användningen av ett personuppgiftsbiträde innefattar överföring av personuppgifter till tredje land utanför EU/EES skall Leverantören överföra personuppgifterna enligt EU:s standardavtalsklausuler eller andra lämpliga säkerhetsföreskrifter.

Varje registrerad skall ha rätt att få tillgång till sina egna personuppgifter som behandlas av Leverantören och/eller Consignor och skall även ha rätt att begära att uppgifterna korrigeras eller raderas enligt villkoren nedan.

7.3 Dataskyddsombud

Consignor-koncernen har utsett ett dataskyddsombud som kan kontaktas via e-post:

DataProtectionOfficer@consignor.com

All information om dataskydd kommer att publiceras online på: www.consignor.com/data-security.

8 AVBESTÄLLNINGSPOLICY

Kunden kan avbeställa tidigare beställda konsulttjänster genom att skriftligen meddela Leverantören minst 24 timmar innan tjänsternas avtalade starttid. Beställda konsulttjänster som avbeställs senare skall betalas i sin helhet av Kunden.

9 BRISTANDE EFTERLEVNAD

9.1 Gottgörelse

Båda parterna åtar sig att gottgöra eventuella kontraktsöverträdelser så snart som möjligt efter att de fått ett skriftligt meddelande från den andra parten med en begäran om gottgörelse.

9.2 Utebliven betalning

Om Kundens betalning uteblir har Leverantören rätt till ränta i enlighet med bestämmelserna om dröjsmålsränta i lagstiftningen i det land där Leverantören är registrerad.

9.3 Tjänstekrediter

Om kvaliteten och prestationen hos Consignor Cloud-plattformen vid upprepade tillfällen är betydligt lägre än vad Kunden kan förvänta sig kan Kunden ha rätt till Servicekrediter. Servicekrediter erbjuds som kredit för framtida konsultarbete som skall utföras eller kommer att krediteras på följande Abonnemangs- eller SLA faktura. Maximal ersättning är 50 % av den årliga Abonnemangsavgiften.

9.4 Ansvar

Om en av parterna enligt reglerna i den allmänna dataskyddsförordningen har betalat ersättning till en registrerad har parten rätt att från den andra parten återkräva den del av ersättningen som motsvarar den andra partens del av ansvaret för skadan. Consignor skall emellertid endast vara ansvarig gentemot Kunden för skador orsakade av behandling av personuppgifter när Consignor inte har uppfyllt skyldigheter enligt den allmänna dataskyddsförordningen specifikt riktad till personuppgiftsbiträden eller om Consignor har handlat utanför eller i strid mot lagliga instruktioner från Kunden. En part skall undantas från ansvar gentemot den andra parten om det visar sig att denne inte på något sätt är ansvarig för händelsen som gav upphov till skadan.

För andra typer av skador och eventuella administrativa sanktionsavgifter som åläggs den andra parten av en behörig tillsynsmyndighet skall båda parter ansvara gentemot den andra parten för direkta,

dokumenterade förluster orsakade av den andra partens brott mot sina åligganden enligt Abonnemangsavtalet. Ingen av parterna är ansvarig gentemot den andra parten för indirekta förluster eller följd förluster inklusive men inte begränsat till utebliven produktion, utebliven vinst, dataförluster eller utebliven försäljning. Ingen av parterna är ansvarig för förluster som överskrider de belopp som Kunden har betalat (exklusive moms) enligt detta Abonnemangsavtal för de 12 månader som föregår månaden då den överträdelse som ligger till grund för fordran inträffade.

Utan att begränsa det ovannämnda har Consignor inget ansvar för följande förluster enligt Abonnemangsavtalet:

- extraavgifter som transportörer/leverantörer av frakttjänster debiterar Kunden på grund av fel i Consignor-plattformen
- skillnaden mellan de fraktkostnader som har beräknats av Consignor-plattformen och de faktiska fraktkostnader som leverantörerna av frakttjänsterna debiterar
- ytterligare kostnader avseende manuellt arbete som krävs på grund av fel i Consignor-plattformen eller på grund av att plattformen inte har varit tillgänglig.

9.5 Uppsägning på grund av överträdelser av betydande slag

När en kontraktsöverträdelse är av betydande slag och överträdelsen inte har gottgjorts av den andra parten inom 30 dagar från mottagandet av ett skriftligt meddelande från den drabbade parten har den drabbade parten rätt att skriftligen säga upp Abonnemangsavtalet. Uppsägningen av Abonnemangsavtalet träder i kraft från och med datumet på meddelandet om uppsägning och påverkar inte några tjänster som redan har tillhandahållits enligt Abonnemangsavtalet.

Leverantören har rätt att säga upp Abonnemangsavtalet med omedelbar verkan på grund av utebliven betalning om Kunden inte har betalat en förfallen faktura inom 30 dagar från det att en skriftlig betalningspåminnelse har skickats till Kunden.

10 PERIOD OCH UPPSÄGNING

10.1 Första Avtalsperioden och efterföljande perioder

Kundens rätt att använda Consignor-plattformen inleds på det datum som anges i orderbekräftelsen och pågår till slutet av den första Perioden enligt Orderbekräftelsen ("**Abonnemangsperiod**"). Abonnemangsavtalet förlängs sedan i Abonnemangsperioder om 12 månader om Abonnemangsavtalet inte sägs upp av någon av parterna minst 30 dagar innan en ny Abonnemangs börjar.

Kunden kan även säga upp Abonnemangsavtalet med 30 dagars uppsägningstid under en pågående Abonnemangsperiod. En sådan uppsägning ger dock inte Kunden någon rätt till återbetalning av redan betalade Abonnemangsavgifter, inklusive men inte begränsat till den del av den årliga Abonnemangsavgiften som gäller perioden efter datumet för Kundens uppsägning.

10.2 Uppsägningens följder

Efter en uppsägning av Abonnemangsavtalet, oavsett skäl för denna, åtar sig Leverantören att lagra all eventuell Sändningsdata i 30 dagar efter att uppsägningen vunnit laga kraft. Under denna period har Kunden tillgång till Consignor-plattformen och ansvarar för att ladda ned och lagra all Sändningsdata. När de 30 dagarna har passerat förbehåller sig Leverantören rätten att radera all Sändningsdata utan att meddela Kunden om detta.

10.3 Meddelanden

Alla meddelanden skall vara skriftliga och skickas till den e-postadress som varje part har angett i orderbekräftelsen. Denna adress kan ändras av parterna från gång till annan.

10.4 Val av lagstiftning och jurisdiktionsort

Abonnemangsavtalet underställer sig lagstiftningen i det land där Leverantören är registrerad. Enda laga domstol är den vanliga domstol som har jurisdiktion på Leverantörens registrerade verksamhetsadress.