



Allmänna villkor

Företagskunder — IT-tjänster, molnabonnemang och hårdvara

Version 1.0 · Gäller från: 24 september 2026

Detta dokument utgör en del av Avtalet mellan Nord Node AB och Kunden. Det gäller när en Beställning har undertecknats och gäller inte för användning av Nord Nodes webbplats, som regleras av [Användarvillkor för webbplatsen](#).

1. Om dessa villkor

- 1.1 Dessa allmänna villkor ("**Allmänna villkor**") gäller för alla tjänster och produkter som Nord Node AB, org.nr 559493-4936, med säte i Göteborg ("**Nord Node**", "**vi**", "**oss**") tillhandahåller till en företagskund ("**Kunden**", "**ni**").
- 1.2 Nord Node ingår avtal endast med företag, myndigheter och andra organisationer som handlar inom ramen för näringsverksamhet eller offentlig verksamhet. Våra tjänster erbjuds inte till konsument. Genom att ingå ett Avtal bekräftar ni att ni inte handlar som konsument.
- 1.3 Nord Node och Kunden benämns var för sig "**Part**" och gemensamt "**Parterna**".

2. Definitioner

- 2.1 I Avtalet har följande begrepp den betydelse som anges nedan.

"**Närstående bolag**" avser varje juridisk person som direkt eller indirekt kontrollerar, kontrolleras av eller står under gemensam kontroll med en Part, där kontroll innebär mer än 50 procent av rösterna.

"**Avtalet**" avser Beställningen tillsammans med de dokument som anges i punkt 3.1.

"**Behörig kontaktperson**" avser en person som Kunden har angett i Beställningen, eller senare skriftligen, som behörig att begära ändringar, godkänna arbeten och lämna instruktioner för Kundens räkning.

"**Arbetsdag**" avser måndag till fredag, med undantag för svenska allmänna helgdagar, midsommarafton, julafton och nyårsafton.

"**Kunddata**" avser all data, inklusive personuppgifter, som Kunden eller dess Användare gör tillgänglig för Nord Node, eller som Nord Node får åtkomst till eller behandlar för Kundens räkning, när Tjänsterna tillhandahålls.

"**K Kundens miljö**" avser Kundens IT-system, enheter, nätverk, molnmiljöer (tenants), konton och programvara, oavsett om de ägs, hyrs eller licensieras av Kunden.

"**Personuppgiftsbiträdesavtal**" avser Nord Nodes personuppgiftsbiträdesavtal, som utgör en del av Avtalet när Nord Node behandlar personuppgifter för Kundens räkning.

"Leveransresultat" avser dokument, konfigurationer, skript, rapporter och andra resultat som Nord Node tar fram särskilt för Kunden enligt en Beställning, såsom de anges i Beställningen eller uppdragsbeskrivningen.

"Avgifter" avser samtliga avgifter och ersättningar som Kunden ska betala enligt Avtalet.

"Hårdvara" avser fysisk utrustning som Nord Node säljer eller anskaffar åt Kunden.

"Förvaltade tjänster" avser återkommande tjänster för IT-förvaltning, övervakning, support och säkerhet som beskrivs i en Tjänstebeskrivning.

"Nord Nodes material" avser verktyg, skript, mallar, automatiseringar, know-how, metoder, dokumentation och annat material som ägs eller licensieras av Nord Node och som fanns före en Beställning eller som Nord Node tar fram oberoende av den, inklusive förbättringar av sådant material.

"Nord Nodes plattformar" avser de plattformar som Nord Node licensierar och driver för att leverera Tjänsterna, däribland plattformen för enhetshantering, plattformen för tjänstehantering och kundportal, plattformen för hantering av inloggningsuppgifter och privilegierad åtkomst samt Nord Nodes egen Microsoft 365-miljö och administrationsverktyg, såsom de beskrivs i Tjänstebeskrivningen.

"Beställning" avser en orderbekräftelse, en skriftligen accepterad offert, en uppdragsbeskrivning eller annat beställningsdokument som undertecknats eller accepterats av båda Parter och som hänvisar till dessa Allmänna villkor.

"Konsulttjänster" avser rådgivning, projektarbete, installation, migrering, konfiguration och annat arbete som utförs på löpande räkning eller till fast pris.

"Tjänsterna" avser de Förvaltade tjänsterna, Konsulttjänsterna, Tredjepartstjänsterna och andra tjänster som Nord Node tillhandahåller enligt en Beställning.

"Tjänstebeskrivning" avser det dokument som beskriver omfattning, vad som ingår och vad som inte ingår i en viss Tjänst.

"SLA" avser Nord Nodes servicenivåavtal och supportpolicy.

"Abonnemang" avser en rätt att använda Tredjepartstjänster, såsom Microsoft 365, Azure eller andra programvarulicenser, under en abonnemangsperiod.

"Utvärdering" avser Tjänster som enligt en Beställning utgör ett test, pilot, utvärdering eller proof of concept, oavsett om någon Avgift tas ut för dem.

"Tredjepartstjänster" avser programvara, molntjänster, abonnemang, licenser, telekommunikationstjänster och andra produkter eller tjänster som tillhandahålls av en tredje part ("**Leverantör**") och som Nord Node säljer vidare, anskaffar eller administrerar för Kunden.

"Användare" avser en fysisk person som Kunden har gett behörighet att använda Tjänsterna eller vars enheter eller konton omfattas av Tjänsterna.

3. Avtalets struktur och rangordning

3.1 Avtalet består av följande dokument, som vid motstridigheter gäller i följande ordning. Den aktuella versionen av varje dokument finns på <https://www.nordnode.se/sv/support/legal-terms-policies>:

- (a) Personuppgiftsbiträdesavtalet, men endast i frågor som rör behandling av personuppgifter;
- (b) Beställningen, inklusive eventuell uppdragsbeskrivning;
- (c) SLA och tillämplig Tjänstebeskrivning;
- (d) dessa Allmänna villkor;
- (e) Villkor för tredjepartsprogramvara, molntjänster och licenser, Försäljningsvillkor för hårdvara och Policy för acceptabel användning, i tillämpliga delar.

Om en Beställning anger att Tjänsterna tillhandahålls som ett test, pilot eller proof of concept har Bilagan för utvärdering och proof of concept företräde framför samtliga dokument som anges ovan, med undantag för Personuppgiftsbiträdesavtalet, som fortsätter att gälla i sin helhet.

- 3.2 En Beställning har företräde framför dessa Allmänna villkor endast om Beställningen uttryckligen anger vilken punkt i Allmänna villkor som ändras. I övriga fall har dessa Allmänna villkor företräde framför motstridiga allmänt hållna formuleringar i en Beställning.
- 3.3 Kundens inköpsorder, leverantörsvillkor, uppförandekod för leverantörer, villkor i en inköpsportal, villkor i en portal för e-fakturerings eller andra standardvillkor som utfärdas av Kunden eller av en portal som drivs för Kundens räkning gäller inte och ändrar inte Avtalet, även om Nord Node undertecknar inköpsordern, registrerar sig i portalen, markerar en godkännanderuta i den eller skickar fakturor genom den. Registrering i eller användning av en sådan portal är enbart en administrativ åtgärd. Sådana villkor gäller endast om båda Parter uttryckligen och skriftligen har kommit överens om att just de villkoren ska gälla.
- 3.4 Varje Beställning utgör ett separat avtal som inkluderar dessa Allmänna villkor. Om en Beställning upphör påverkas inte andra Beställningar, om inte annat anges.

4. Beställning och ändringar

- 4.1 Avtal ingås när båda Parter undertecknar en Beställning, eller när Kunden accepterar Nord Nodes skriftliga offert och Nord Node skriftligen bekräftar beställningen. Offerter gäller i 30 dagar om inte annat anges.
- 4.2 Vardera Parten får begära ändringar i Tjänsternas omfattning. Nord Node ska skriftligen meddela Kunden hur ändringen påverkar Avgifter, tidplan och övriga villkor. En ändring är bindande först när båda Parter skriftligen har godkänt den, vilket kan ske via e-post mellan Behöriga kontaktpersoner och Nord Node.
- 4.3 Ändringar av antalet användare eller enheter inom Förvaltade tjänster kan begäras via Nord Nodes supportkanaler och gäller från och med nästa faktureringsperiod, om inte annat avtalas. Ändringar av antal inom Abonnemang omfattas av punkt 8.
- 4.4 Nord Node får ändra hur Tjänsterna levereras, inklusive byte av verktyg, Leverantörer eller underbiträden, förutsatt att ändringen inte väsentligt försämrar Tjänsternas funktionalitet, säkerhet eller servicenivåer. Byte av underbiträden omfattas av Personuppgiftsbiträdesavtalet.

5. Nord Nodes åtaganden

- 5.1 Nord Node ska tillhandahålla Tjänsterna fackmässigt och med omsorg, i enlighet med Avtalet, god branschpraxis och tillämplig lag.
- 5.2 Nord Node ska använda personal med lämplig kompetens och ansvarar för sina underleverantörer som för eget arbete. Nord Nodes personal och underleverantörer med åtkomst till Kunddata eller Kundens miljö omfattas av sekretessförpliktelser.
- 5.3 Nord Node ska följa Kundens skäliga skriftliga riktlinjer för tillträde, säkerhet och uppträdande som Nord Node har fått i förväg, förutsatt att de inte väsentligt ökar Nord Nodes kostnader eller strider mot Avtalet. Eventuella merkostnader hanteras enligt punkt 4.2.
- 5.4 Nord Node ska utan onödigt dröjsmål informera Kunden om Nord Node får kännedom om omständigheter som sannolikt kommer att försena Tjänsterna eller påverka Kundens säkerhet eller verksamhet, och rekommendera skäliga åtgärder.
- 5.5 **Avhjälpande genom omleverans.** Om Kunden anser att en Tjänst inte har utförts i enlighet med punkt 5.1 ska Kunden skriftligen underrätta Nord Node och beskriva bristen inom 30 dagar från det att Kunden upptäckte eller borde ha upptäckt den. Nord Node ska därefter utan kostnad för Kunden och inom skälig

tid utföra den berörda delen av Tjänsten på nytt. Omleverans är Kundens primära påföljd vid felaktigt utförande. Den begränsar inte Kundens rätt till skadestånd enligt punkt 19 eller rätt att säga upp Avtalet enligt punkt 14 om omleverans inte avhjälper bristen, och den gäller inte brister som inte kan avhjälpas genom omleverans.

6. Kundens ansvar

- 6.1 Tjänsternas kvalitet och säkerhet beror delvis på Kunden. Kunden ska:
- (a) utse minst en Behörig kontaktperson och hålla kontaktuppgifterna aktuella;
 - (b) i rätt tid lämna korrekt och fullständig information, samt de beslut och godkännanden som Nord Node skäligen behöver för att utföra Tjänsterna;
 - (c) ge Nord Node den åtkomst till Kundens miljö, lokaler och administratörsbehörigheter som Nord Node skäligen behöver;
 - (d) inneha giltiga licenser för all programvara i Kundens miljö som inte tillhandahålls av Nord Node;
 - (e) se till att dess Användare följer Policyn för acceptabel användning och Kundens egna säkerhetsregler samt håller sina inloggningsuppgifter hemliga;
 - (f) utan onödigt dröjsmål informera Nord Node om misstänkta säkerhetsincidenter, obehörig åtkomst eller förändringar i Kundens miljö som kan påverka Tjänsterna;
 - (g) ansvara för att Kunddata och Kundens instruktioner till Nord Node är lagenliga; och
 - (h) uppfylla de krav på hårdvara, programvara och uppkoppling som anges i Tjänstebeskrivningen.
- 6.2 Om inte säkerhetskopiering av viss data ingår enligt en Beställning ansvarar Kunden för säkerhetskopiering av sin egen data. Punkt 11 gäller för tjänster för säkerhetskopiering.
- 6.3 Nord Node ansvarar inte för brister eller förseningar i Tjänsterna i den mån de orsakas av att Kunden inte fullgör sina skyldigheter enligt denna punkt 6. I sådant fall har Nord Node rätt till skälig tidsförlängning och till ersättning för merarbete enligt de priser som anges i Beställningen, förutsatt att Nord Node utan dröjsmål har underrättat Kunden om bristen.

7. Säkerhet och delat ansvar

- 7.1 Säkerhet är ett delat ansvar. Nord Node ansvarar för de säkerhetsåtgärder som Nord Node har åtagit sig i Tjänstebeskrivningen, Personuppgiftsbiträdesavtalet och Nord Nodes tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder. Kunden ansvarar för säkerheten i de delar av Kundens miljö som inte förvaltas av Nord Node, samt för sina egna beslut i säkerhetsfrågor.
- 7.2 Nord Node kommer löpande att rekommendera säkerhetsåtgärder, såsom flerkactorsautentisering, uppdateringar, utbyte av system som saknar support, säkerhetskopiering, skydd för slutpunkter och kontroll av privilegierad åtkomst. Om Kunden väljer att inte genomföra en rekommendation som Nord Node har lämnat skriftligen och som avser en säkerhetsrisk som Nord Node har förklarat, ansvarar Nord Node inte för skada i den mån skadan skäligen hade kunnat förhindras genom att rekommendationen genomfördes.
- 7.3 System och enheter som inte längre får support från tillverkaren, eller som Kunden har bett Nord Node att undanta från säkerhetskontroller, dokumenteras som undantag. Nord Node ger endast support för dem i skälig omfattning, och servicenivåer gäller inte för dem.
- 7.4 Inget IT-system kan göras helt säkert. Nord Node garanterar inte att Tjänsterna förhindrar eller upptäcker varje säkerhetsincident. Detta begränsar dock inte Nord Nodes skyldighet att utföra Tjänsterna fackmässigt och med omsorg enligt punkt 5.1.
- 7.5 Vid en säkerhetsincident som påverkar Kundens miljö ska Nord Node bistå Kunden enligt Tjänstebeskrivningen och Personuppgiftsbiträdesavtalet. Incidenthantering som går utöver vad som

ingår i de Förvaltade tjänsterna debiteras enligt de priser som anges i Beställningen. I brådskande fall får Nord Node påbörja sådant arbete omedelbart och ska då informera Kunden så snart som möjligt.

8. Tredjepartstjänster och Abonnemang

- 8.1 Tredjepartstjänster tillhandahålls av respektive Leverantör. Kundens användning av dem omfattas av Leverantörens villkor, som Kunden accepterar när tjänsterna beställs. Om en Leverantör kräver att Kunden accepterar dess villkor direkt, såsom Microsoft Customer Agreement, måste Kunden göra detta innan Nord Node kan lägga beställningen.
- 8.2 Nord Node ska beställa, driftsätta och administrera Tredjepartstjänster med omsorg, men Nord Node har inte kontroll över dem. Nord Node ansvarar inte för fel, avbrott, säkerhetsincidenter, ändringar, prishöjningar eller avveckling av Tredjepartstjänster som orsakas av Leverantören. Nord Node ska låta Kunden tillgodogöra sig de garantier, servicekrediter eller andra påföljder från Leverantören som är tillgängliga för Nord Node, och i skälig omfattning bistå Kunden med krav mot Leverantören.
- 8.3 Abonnemangsperiod, faktureringsintervall, uppsägningsrätt och prisskydd för varje Abonnemang följer Leverantörens regler för det specifika erbjudande som beställts, såsom närmare beskrivs i Villkor för tredjepartsprogramvara, molntjänster och licenser och anges i Beställningen. Särskilt gäller att:
- (a) ett Abonnemang med ett- eller flerårigt åtagande inte kan sägas upp och att antalet licenser inte kan minskas under åtagandeperioden, utom inom det korta ångerfönster som Leverantören eventuellt medger;
 - (b) Kunden är skyldig att betala Avgifterna för hela åtagandeperioden, även om avtalet om Förvaltade tjänster upphör tidigare; och
 - (c) Abonnemang förnyas automatiskt för en ny period på Leverantörens då gällande villkor, om inte Kunden säger upp dem i enlighet med Villkor för tredjepartsprogramvara, molntjänster och licenser.
- 8.4 Nord Node får föra vidare ändringar av Leverantörspriser, valutakurser, skatter eller avgifter som påverkar Tredjepartstjänster i enlighet med punkt 13.
- 8.5 Om en Leverantör avvecklar eller väsentligt ändrar en Tredjepartstjänst ska Nord Node informera Kunden så snart det är rimligen möjligt och föreslå ett alternativ. Ingen av Parterna ansvarar mot den andra för själva avvecklingen.
- 8.6 **Leverantörsavgifter till följd av Kundens ändringar.** Om Kunden ändrar, minskar, avbeställer eller returnerar en beställning efter det att Nord Node har lagt den hos Leverantören eller distributören ska Kunden ersätta Nord Node för avbeställningsavgift, returavgift, lagerhållningsavgift, avgift för förtida upphörande, icke återbetalningsbar licenskostnad eller valutaskillnad som Leverantören eller distributören debiterar Nord Node till följd av detta. Nord Node ska ange beloppet, på begäran lämna Leverantörens eller distributörens underlag och vidta skäliga åtgärder för att minska eller undvika avgiften.
- 8.7 **Kontroll av volymer.** Nord Node får stämma av det faktiska antalet Användare, enheter, postlådor, licenser och andra debiterbara enheter mot de volymer som anges i Beställningen, med hjälp av de administrativa uppgifter som Nord Node har tillgång till i Kundmiljön och i Nord Nodes plattformar. Om den faktiska användningen överstiger den beställda volymen ska Nord Node underrätta Kunden och Parterna justera Beställningen. Nord Node får fakturera mellanskillnaden för den tid som överanvändningen pågått, dock högst för de tre senaste månaderna. Nord Node utför kontrollen som en del av administrationen av Tjänsterna och använder inte uppgifterna för något annat ändamål. Om den faktiska användningen är lägre än den beställda volymen får Kunden minska volymen enligt punkt 8.3 och Leverantörens regler för det aktuella erbjudandet.

9. Hårdvara

- 9.1 Försäljning av Hårdvara omfattas av Nord Nodes Försäljningsvillkor för hårdvara.

10. Fjärråtkomst och administration

- 10.1 Kunden ger Nord Node rätt att få åtkomst till Kundens miljö på distans och på plats, att installera och använda agenterna för Nord Nodes plattformar och de säkerhetsagenter som ingår i Kundens licenser på enheter som omfattas av Tjänsterna, och att använda administratörskonton, i den utsträckning som krävs för att utföra Tjänsterna.
- 10.2 Nord Node får endast använda åtkomsten till Kundens miljö för att tillhandahålla Tjänsterna, enligt Kundens instruktioner och Nord Nodes åtkomstkontroller. Åtkomstkontrollerna omfattar personliga namngivna konton, flerfaktorsautentisering, minsta möjliga behörighet, lagring av administrativa inloggningsuppgifter i ett krypterat valv och loggning av administrativa åtgärder. Fjärrstyrning av en Användares enhet kräver att Användaren accepterar sessionen; Nord Node använder inte oöversiktlig fjärrstyrning. Konfigurationsändringar, programdistribution, säkerhetspolicyer och fjärråtkomst sker genom Nord Nodes plattformar, som registrerar de åtgärder som vidtas. Nord Node tar inte del av innehållet i Kundens e-post, filer eller annan verksamhetsdata, om det inte krävs för att utföra en begärd uppgift eller Kunden har instruerat Nord Node att göra det.
- 10.3 Kunden är fortsatt ägare och högsta administratör av sina molnmiljöer och konton. Kunden ska behålla minst ett administratörskonto (nödkonto, "break-glass") under egen kontroll. Nord Node tar inte bort Kundens administratörsbeförhöllighet utan Kundens skriftliga instruktion.

11. Säkerhetskopiering och återställning

- 11.1 Säkerhetskopiering ingår i Tjänsterna endast om Beställningen uttryckligen anger det. Beställningen anger plattform, vilka system och vilken data som omfattas, frekvens, lagringstid, återställningsmål och frekvens för återställningstester, såsom beskrivs i [Tjänstebeskrivningen](#).
- 11.2 Inbyggda funktioner för kvarhållning och papperskorg i molnplattformar, såsom Microsoft 365, utgör inte en tjänst för säkerhetskopiering, och Nord Node beskriver dem inte som en sådan.
- 11.3 Nord Node ska övervaka de säkerhetskopieringsjobb som ingår i Tjänsterna, åtgärda fel och genomföra återställningstester med den frekvens som anges i Tjänstebeskrivningen. Nord Node garanterar inte att all data kan återställas, men ska i skälig omfattning göra sitt bästa för att återställa data från den senaste tillgängliga säkerhetskopian.
- 11.4 Data som Kunden har undantagit från säkerhetskopiering, eller data som har skapats eller ändrats efter den senaste lyckade säkerhetskopieringen, kan inte återställas av Nord Node.

12. Avgifter och betalning

- 12.1 Kunden ska betala de Avgifter som anges i Beställningen. Om inte annat anges gäller följande:
- (a) löpande Avgifter för Förvaltade tjänster och Abonnemang faktureras månadsvis i förskott;
 - (b) Konsulttjänster faktureras månadsvis i efterskott på löpande räkning, med debitering per påbörjad halvtimme;
 - (c) förbrukningsbaserade avgifter, såsom Azure-förbrukning eller teletrafik, faktureras månadsvis i efterskott baserat på Leverantörens förbrukningsdata; och
 - (d) Hårdvara faktureras vid leverans.
- 12.2 Samtliga Avgifter anges i svenska kronor (SEK) exklusive mervärdesskatt och andra tillämpliga skatter och avgifter, som tillkommer enligt lag.

- 12.3** Betalning ska ske inom 30 dagar från fakturadatum. Vid försenad betalning har Nord Node rätt till dröjsmålsränta enligt 6 § räntelagen (1975:635), samt påminnelseavgift, förseningsersättning och inkassokostnader enligt lagen (1981:739) om ersättning för inkassokostnader m.m.
- 12.4** Om Kunden i god tro bestrider en faktura ska Kunden underrätta Nord Node skriftligen, med angivande av skäl, före förfallodagen. Kunden ska betala den ostridiga delen senast på förfallodagen. Parterna ska försöka lösa tvisten skyndsamt. Dröjsmålsränta utgår inte på belopp som senare visar sig inte ha varit skyldigt.
- 12.5** Arbete som utförs utanför Nord Nodes ordinarie supporttider, restid och resekostnader debiteras enligt Beställningen.
- 12.6** **Förbud mot kvittning.** Kunden ska betala samtliga Avgifter i sin helhet, utan kvittning, motkrav, avdrag eller innehållande, med undantag för avdrag som krävs enligt tvingande lag och belopp som bestritts i god tro enligt punkt 12.4.
- 12.7** **Källskatt.** Om Kunden enligt lag är skyldig att innehålla eller dra av skatt från en betalning ska det betalbara beloppet höjas så att Nord Node erhåller det belopp som Nord Node skulle ha erhållit om inget innehållande eller avdrag hade krävts. Kunden ska betala det innehållna beloppet till behörig myndighet och tillhandahålla Nord Node kvitto eller intyg.

13. Prisjusteringar

- 13.1** Nord Node får justera Avgifter för Förvaltade tjänster och timpriser en gång per kalenderår, med verkan från den 1 januari, genom skriftligt meddelande minst 30 dagar i förväg. Justeringen får inte överstiga den procentuella förändringen i Statistiska centralbyråns arbetskostnadsindex för tjänstemän inom privat sektor (AKI) under den senaste tolv månadersperiod för vilken siffror har publicerats, om inte Kunden godkänner annat.
- 13.2** Avgifter för Tredjepartstjänster och Hårdvara baseras på Leverantörers och distributörers priser. Nord Node får ändra dessa Avgifter för att återspegla förändringar i Leverantörspriser, valutakurser, skatter eller avgifter:
- (a) för Abonnemang där Leverantören har låst priset för en åtagandeperiod, endast vid förnyelse; och
 - (b) för övriga Tredjepartstjänster, inklusive månadsabonnemang och förbrukningsbaserade tjänster, från den dag då Leverantörens ändring träder i kraft.

Nord Node ska meddela Kunden sådana ändringar så långt i förväg som det är rimligen möjligt, och i vart fall med samma framförhållning som Nord Node själv får från Leverantören.

- 13.3** Om Nord Node höjer Avgifterna för Förvaltade tjänster enligt punkt 13.1 med mer än vad indexet medger, får Kunden säga upp de berörda Förvaltade tjänsterna genom skriftligt meddelande innan höjningen träder i kraft, med verkan från dagen för höjningen.

14. Avtalstid och upphörande

- 14.1** Varje Beställning gäller från den dag som anges i den och under den initiala avtalstid som anges i den. Om ingen initial avtalstid anges är den initiala avtalstiden för Förvaltade tjänster 12 månader från tjänstens startdatum. Efter den initiala avtalstiden gäller Beställningen tills vidare med en ömsesidig uppsägningstid om tre månader. Konsulttjänster upphör när de har slutförts.
- 14.2** Avtalstiden för ett Abonnemang följer Leverantörens åtagandeperiod enligt punkt 8.3 och förkortas inte av att de Förvaltade tjänsterna upphör.
- 14.3** Vardera Parten får häva en Beställning med omedelbar verkan genom skriftligt meddelande om den andra Parten:

- (a) gör sig skyldig till väsentligt avtalsbrott och, om bristen kan avhjälpas, inte avhjälpas den inom 30 dagar från skriftligt meddelande som beskriver avtalsbrottet; eller
- (b) försätts i konkurs, inleder företagsrekonstruktion, ackord eller likvidation, eller annars skäligen kan antas vara på obestånd.

14.4 Nord Node får häva en Beställning enligt punkt 14.3 (a) om Kunden inte har betalat en ostridig faktura inom 30 dagar efter att ha mottagit en skriftlig påminnelse.

14.5 Upphörande påverkar inte belopp som har förfallit till betalning före upphörandet. När Förvaltade tjänster upphör ska Kunden betala Avgifterna till och med uppsägningstidens utgång, samt Avgifterna för Abonnemang för resten av respektive åtagandeperiod. Om Kunden häver avtalet på grund av Nord Nodes väsentliga avtalsbrott behöver Kunden inte betala Avgifter för Förvaltade tjänster för tiden efter hävningsdagen.

14.6 Bestämmelser som till sin natur är avsedda att gälla efter avtalets upphörande fortsätter att gälla, däribland punkterna 12, 15 (Avveckling), 17, 18, 19, 20 och 24.

15. Avveckling och övergång

15.1 När en Beställning upphör, oavsett anledning, ska Nord Node lämna skäligt bistånd så att Kunden, eller en ny leverantör som Kunden utser, kan ta över Tjänsterna. Detta omfattar att:

- (a) återlämna eller överföra administratörsbehörigheter, ägarskap till molnmiljöer och partnerrelationer, samt ta bort Nord Nodes åtkomst i samråd med Kunden;
- (b) överlämna den aktuella dokumentation över Kundens miljö som Nord Node upprätthåller som en del av Tjänsterna;
- (c) avinstallera Nord Nodes förvaltnings- och säkerhetsagenter, eller ge den nya leverantören den information som behövs för att göra det; och
- (d) göra Kunddata som Nord Node innehar tillgänglig för export i ett vanligt förekommande, maskinläsbart format.

15.2 Åtgärderna i punkt 15.1 (a) och (b), samt en standardexport enligt punkt 15.1 (d), ingår i Avgifterna. Ytterligare övergångs- eller migreringsarbete som Kunden begär debiteras enligt de priser som anges i Beställningen.

15.3 Kunden kan begära export av Kunddata upp till 30 dagar efter att Beställningen har upphört. Därefter raderar Nord Node Kunddata i enlighet med Personuppgiftsbiträdesavtalet, om inte Nord Node är skyldig enligt lag att behålla den.

15.4 Om Nord Node tillhandahåller en datahanteringstjänst som omfattas av kapitel VI i EU:s dataförordning (förordning (EU) 2023/2854) får Kunden byta leverantör eller flytta sin data med en uppsägningstid om högst två månader. Nord Node ska genomföra övergången inom 30 dagar efter uppsägningstidens utgång, eller inom den längre tid som dataförordningen medger. Nord Node tar inte ut andra avgifter för bytet än de som dataförordningen tillåter.

15.5 Nord Node får inte hålla inne avvecklingsbistånd, inloggningsuppgifter eller Kunddata som påtryckningsmedel för betalning. Nord Node får dock kräva betalning av ostridiga förfallna Avgifter innan avgiftsbelagt övergångsarbete utförs.

16. Avstängning

16.1 Nord Node får stänga av hela eller delar av Tjänsterna, i den utsträckning som skäligen är nödvändig, om:

- (a) en ostridig faktura är obetald 14 dagar efter att Nord Node har skickat en skriftlig påminnelse med varning om avstängning;

- (b) Kundens användning av Tjänsterna i väsentlig mån strider mot Policyn för acceptabel användning eller mot lag;
- (c) det är nödvändigt för att förhindra eller begränsa ett säkerhetshot mot Kundens miljö, Nord Nodes system eller tredje part; eller
- (d) en Leverantör stänger av den berörda Tredjepartstjänsten, eller en myndighet eller domstol kräver det.

16.2 Utom i en nödsituation enligt punkt 16.1 (c), eller om det är förbjudet enligt lag, ska Nord Node meddela Kunden i förväg och ge Kunden möjlighet att åtgärda orsaken. I en nödsituation ska Nord Node informera Kunden så snart som möjligt efter avstängningen.

16.3 Nord Node ska begränsa en avstängning till de berörda Tjänsterna och återställa dem skyndsamt när orsaken har åtgärdats. En avstängning av säkerhetsskäl får inte användas för att hindra Kundens åtkomst till sin egen data. Avstängning enligt punkt 16.1 (a) eller (b) befriar inte Kunden från skyldigheten att betala Avgifterna.

17. Sekretess

17.1 Vardera Parten ska hålla all information som den mottar från den andra Parten och som är märkt som konfidentiell, eller som skäligen bör uppfattas som konfidentiell, hemlig. Detta omfattar bland annat Kunddata, säkerhetsinformation, priser och affärsinformation ("**Konfidentiell information**"). Vardera Parten får endast använda den andra Partens Konfidentiella information för att tillhandahålla eller ta emot Tjänsterna.

17.2 Sekretessskyldigheten gäller inte information som (a) är eller blir allmänt tillgänglig på annat sätt än genom brott mot Avtalet; (b) den mottagande Parten redan lagligen innehade utan sekretessskyldighet; (c) den mottagande Parten lagligen mottar från tredje part utan sekretessskyldighet; eller (d) den mottagande Parten har tagit fram självständigt.

17.3 En Part får lämna ut Konfidentiell information i den mån det krävs enligt lag, domstols- eller myndighetsbeslut eller börsregler. Om det är tillåtet ska Parten underrätta den andra Parten i förväg. Om Kunden är en myndighet gäller offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) för utlämnande.

17.4 En Part får dela Konfidentiell information med sina anställda, underleverantörer, rådgivare och revisorer som behöver informationen för Avtalets ändamål och som omfattas av motsvarande sekretessskyldighet.

17.5 Sekretessskyldigheten gäller i fem år efter att den sista Beställningen har upphört, och utan tidsbegränsning för säkerhetsinformation och Kunddata.

18. Immateriala rättigheter

18.1 Kunden behåller samtliga rättigheter till Kunddata och till Kundens eget material. Nord Node gör inte anspråk på äganderätt till dem.

18.2 Nord Node behåller samtliga rättigheter till Nord Nodes material. När Nord Nodes material ingår i ett Leveransresultat eller används i Kundens miljö ger Nord Node Kunden en icke-exklusiv, icke överlåtbar och tidsobegränsad rätt att använda materialet för Kundens och dess Närstående bolags interna verksamhet. Rätten gäller även efter Avtalets upphörande, förutsatt att Avgifterna för det aktuella Leveransresultatet har betalats. Rätten omfattar inte Nord Nodes plattformar, som är licensierade till Nord Node och inte till Kunden. Kundens åtkomst till dem, inklusive kundportalen, och driften av deras agenter i Kundens miljö gäller endast så länge Kunden erhåller de berörda Förvaltade tjänsterna. Vid upphörande exporterar Nord Node Kundens ärendehistorik och miljödokumentation enligt punkt 15.

18.3 När de aktuella Avgifterna har betalats äger Kunden Leveransresultaten, med undantag för Nord Nodes material och tredjepartsprogramvara som ingår i dem. Nord Node får återanvända allmän kunskap och erfarenhet som Nord Node har fått vid utförandet av Tjänsterna, förutsatt att Kundens Konfidentiella information inte röjs.

- 18.4** Tredjepartsprogramvara och programvara med öppen källkod licensieras enligt respektive licensvillkor.
- 18.5** Nord Node ska försvara Kunden mot krav från tredje part om att ett Leveransresultat eller Nord Nodes material gör intrång i tredje parts immateriella rättigheter i Sverige eller inom EU/EES, och ersätta skadestånd som Kunden slutligt förpliktas att betala eller som följer av en förlikning som Nord Node har godkänt. Detta förutsätter att Kunden (a) skriftligen underrättar Nord Node utan dröjsmål; (b) låter Nord Node leda försvaret och förlikningsförhandlingarna; och (c) lämnar skäligt bistånd. Nord Node får i stället ändra eller ersätta det som gör intrång, skaffa Kunden rätt att fortsätta använda det eller, om inget av detta rimligen är möjligt, ta tillbaka det och återbetala de Avgifter som betalats för det. Denna punkt gäller inte krav som orsakats av Kundens material eller instruktioner, ändringar som inte gjorts av Nord Node, Tredjepartstjänster, eller kombination med sådant som inte levererats av Nord Node. Denna punkt 18.5 anger Nord Nodes hela ansvar för intrång i tredje parts immateriella rättigheter.
- 18.6** **Licens från Kunden.** Kunden upplåter till Nord Node en icke-exklusiv, royaltyfri rätt att, under Avtalets giltighetstid, använda, kopiera, lagra, överföra och bearbeta Kundens data, programvara, dokumentation, varumärken, logotyper och annat material i den utsträckning det är nödvändigt för att Nord Node ska kunna utföra Tjänsterna, inbegripet genom Nord Nodes plattformar och Nord Nodes godkända underbiträden. Kunden garanterar att Kunden innehar de rättigheter som krävs för att upplåta denna rätt. Nord Node får inte använda materialet för något annat ändamål. Rätten upphör när Avtalet upphör, med undantag för material som Nord Node måste behålla för att uppfylla en rättslig förpliktelse eller för att slutföra avvecklingsstöd enligt punkt 15. Behandling av personuppgifter enligt denna punkt regleras av Personuppgiftsbiträdesavtalet.

19. Ansvar

- 19.1** Vardera Parten ansvarar för direkt skada som den genom vårdslöshet orsakar den andra Parten vid fullgörandet av Avtalet, med de begränsningar som följer av denna punkt 19.
- 19.2** Ingen av Parterna ansvarar för indirekt skada, såsom utebliven vinst, förlorad omsättning, förlorade affärsmöjligheter, förlust av goodwill, förlust till följd av driftsavbrott eller skadeståndsskyldighet mot tredje man, om inte punkt 19.5 är tillämplig.
- 19.3** Nord Nodes ansvar för förlust eller förvanskning av data är begränsat till skälig kostnad för att återställa datan från den senast tillgängliga säkerhetskopior som Nord Node ansvarar för enligt Avtalet, eller, om Nord Node inte ansvarar för säkerhetskopiering, till skälig kostnad för att återskapa eller på nytt registrera datan, med förbehåll för punkt 19.4.
- 19.4** Vardera Partens sammanlagda ansvar för samtliga krav som uppkommer enligt eller i samband med Avtalet under en tolv månadersperiod är begränsat till ett belopp motsvarande de Avgifter som Kunden har betalat eller ska betala enligt Avtalet för de 12 månader som föregår den händelse som ger upphov till det senaste kravet. Om Avtalet har gällt kortare tid än 12 månader beräknas beloppet som de genomsnittliga månatliga Avgifter som har betalats eller ska betalas fram till dess, multiplicerat med 12. Avgifter för Hårdvara och engångsköp av Tredjepartstjänster ingår inte i beräkningen.
- 19.5** Begränsningarna i punkterna 19.2–19.4 gäller inte:
- (a) skada som orsakats uppsåtligt eller genom grov vårdslöshet;
 - (b) ansvar för personskada;
 - (c) Kundens skyldighet att betala Avgifterna;
 - (d) Nord Nodes åtaganden enligt punkt 18.5; eller
 - (e) ansvar som inte kan begränsas enligt tvingande lag.
- 19.6** För krav som grundas på brott mot punkt 17 (Sekretess) eller Personuppgiftsbiträdesavtalet höjs beloppsbegränsningen i punkt 19.4 till det dubbla beloppet. Den höjda begränsningen utgör Partens sammanlagda ansvar för samtliga sådana krav under en tolv månadersperiod och omfattar, och tillkommer inte utöver, begränsningen i punkt 19.4. Parternas ansvar för administrativa

sanktionsavgifter som påförts den andra Parten enligt dataskyddsförordningen regleras i Personuppgiftsbiträdesavtalet.

- 19.7 Servicekrediter enligt SLA, i förekommande fall, avräknas från skadestånd som avser samma brist.
- 19.8 En Part som vill kräva ersättning ska skriftligen framställa kravet, med en beskrivning av det, till den andra Parten inom sex månader från det att Parten upptäckte eller borde ha upptäckt den omständighet som ligger till grund för kravet. I annat fall förloras rätten till ersättning, om inte punkt 19.5 (a) är tillämplig.
- 19.9 Vardera Parten ska vidta skäliga åtgärder för att begränsa sin skada.
- 19.10 **Grunden för avtalet.** Parterna är överens om att undantagen och begränsningarna i denna punkt 19 utgör en väsentlig del av deras överenskommelse, att Avgifterna har bestämts utifrån denna riskfördelning, att vardera Parten är näringsidkare som handlar inom ramen för sin näringsverksamhet och har haft möjlighet att inhämta oberoende rådgivning och teckna försäkring, samt att Avgifterna skulle vara väsentligt högre om Nord Node hade ett obegränsat ansvar. Begränsningarna gäller utöver, och inte i stället för, undantagen i punkt 19.5.

20. Försäkring

- 20.1 Nord Node har konsultansvarsförsäkring och verksamhetsansvarsförsäkring på sedvanliga villkor för ett företag av Nord Nodes storlek och verksamhet, och har haft det sedan den 23 september 2026. Nord Node tillhandahåller ett försäkringsbevis på begäran.

21. Befrielsegrunder (force majeure)

- 21.1 En Part ansvarar inte för underlåtenhet eller försening i fullgörandet av sina förpliktelser i den mån detta orsakas av omständigheter utanför Partens rimliga kontroll, som Parten inte skäligen kunde ha förutsett eller undvikit, såsom krig, terrorhandlingar, upplopp, naturkatastrofer, epidemier, brand, blixtnedslag, allmänna avbrott i el- eller telenät, storskaliga cyberangrepp mot samhällsviktig infrastruktur, arbetskonflikter som inte är begränsade till Partens egen personal, myndighetsåtgärder, eller en Leverantörs underlåtenhet som orsakats av en sådan händelse ("**Befrielsegrund**").
- 21.2 Ett cyberangrepp mot Kundens miljö eller mot Nord Nodes egna system utgör inte en Befrielsegrund om det skäligen hade kunnat förhindras genom de säkerhetsåtgärder som den drabbade Parten var skyldig att vidta.
- 21.3 Den drabbade Parten ska utan dröjsmål underrätta den andra Parten och vidta skäliga åtgärder för att begränsa följderna. Om en Befrielsegrund förhindrar fullgörandet av en väsentlig del av Tjänsterna i mer än 60 dagar får vardera Parten säga upp den berörda Beställningen med omedelbar verkan genom skriftligt meddelande, utan skyldighet att betala ersättning.

22. Dataskydd

- 22.1 När Nord Node behandlar personuppgifter för Kundens räkning är Nord Node Kundens personuppgiftsbiträde och Personuppgiftsbiträdesavtalet gäller.
- 22.2 Nord Node behandlar personuppgifter om Kundens kontaktpersoner och Användare för egna ändamål, såsom kundadministration, fakturering och avtalshantering, som personuppgiftsansvarig och i enlighet med Nord Nodes [integritetspolicy](#).
- 22.3 **Kontaktuppgifter i tjänsten.** Kunden ska göra informationen i Nord Nodes integritetspolicy tillgänglig för de personer vars kontaktuppgifter i tjänsten Kunden lämnar till Nord Node, så att dessa personer får den information som krävs enligt artiklarna 13 och 14 i dataskyddsförordningen. Nord Node behandlar dessa uppgifter med stöd av sitt berättigade intresse av att administrera Avtalet och att kontakta Kunden om Tjänsterna. Denna punkt avser endast kontaktuppgifter i tjänsten; behandlingen av Kunddata regleras av Personuppgiftsbiträdesavtalet.

23. Övrigt

- 23.1 Underleverantörer.** Nord Node får anlita underleverantörer för att utföra Tjänsterna. Nord Node ansvarar för sina underleverantörers arbete.
- 23.2 Överlåtelse.** Ingen av Parterna får överlåta Avtalet utan den andra Partens skriftliga samtycke, som inte får vägras utan skäl原因. Nord Node får dock överlåta Avtalet till ett Närstående bolag eller till en förvärvare av hela eller en väsentlig del av Nord Nodes verksamhet, förutsatt att Nord Node skriftligen underrättar Kunden och att förvärvaren övertar samtliga Nord Nodes förpliktelser.
- 23.3 Ändringar av dessa Allmänna villkor.** Nord Node får ändra dessa Allmänna villkor, SLA, Policyn för acceptabel användning samt Villkor för tredjepartsprogramvara, molntjänster och licenser genom skriftligt meddelande minst 60 dagar i förväg. Om en ändring är till väsentlig nackdel för Kunden får Kunden säga upp de berörda Beställningarna genom skriftligt meddelande innan ändringen träder i kraft, med verkan från dagen för ändringen. Ändringar som krävs enligt lag eller av en Leverantör får vid behov träda i kraft tidigare. Ändringar av en Beställning kräver båda Parternas skriftliga överenskommelse.
- 23.4 Meddelanden.** Meddelanden enligt Avtalet ska vara skriftliga och skickas med e-post eller brev till de adresser som anges i Beställningen, eller till annan adress som en Part har meddelat. Ett meddelande om avtalsbrott, uppsägning, hävning eller avstängning som skickas med e-post gäller endast om mottagaren bekräftar det eller om det har skickats till den adress som anges för meddelanden. E-post anses ha kommit mottagaren till handa nästa Arbetsdag efter avsändandet, och brev tre Arbetsdagar efter avsändandet.
- 23.5 Fullständig reglering.** Avtalet utgör Parternas fullständiga reglering av allt som avtalet omfattar och ersätter tidigare förslag, offerter, presentationer, överenskommelser och korrespondens i dessa frågor. Vardera Parten bekräftar att den ingår Avtalet för sina egna ändamål och enbart med stöd av de uppgifter som anges i Avtalet, och inte med stöd av något annat uttalande som gjorts innan Avtalet undertecknades. Denna punkt utesluter inte ansvar för uppgifter som lämnats svikligen.
- 23.6 Ogiltighet.** Om någon bestämmelse befinns ogiltig ska Avtalet i övrigt fortsätta att gälla, och den ogiltiga bestämmelsen ska ersättas med en giltig bestämmelse som så nära som möjligt motsvarar dess syfte.
- 23.7 Eftergift.** Att en Part underlåter att utöva en rättighet innebär inte att Parten avstår från den.
- 23.8 Rekrytering.** Under Avtalets giltighetstid och tolv månader därefter får ingen av Parterna, utan den andra Partens skriftliga samtycke, aktivt värva en anställd, konsult eller underleverantör hos den andra Parten som varit direkt involverad i Tjänsterna, vare sig för anställning eller för uppdrag. Allmänna platsannonser som inte riktar till sådana personer, och ansökningar som en person gör på eget initiativ, utgör inte värvning.
- 23.9 Referenser.** Nord Node får ange Kunden som referenskund endast med Kundens skriftliga samtycke i förväg.
- 23.10 Regelefterlevnad, sanktioner och exportkontroll.** Vardera Parten ska följa tillämpliga regler om motverkande av korruption, sanktioner och exportkontroll i samband med Avtalet, inbegripet förordning (EU) 2021/821 om produkter med dubbla användningsområden och EU:s restriktiva åtgärder. Kunden bekräftar att Kunden inte omfattas av sådana restriktiva åtgärder, att Kunden inte direkt eller indirekt kommer att göra någon Tredjepartstjänst, programvara, Hårdvara eller något Leveransresultat tillgängligt för en person eller ett land dit sådan leverans är begränsad, och att Kunden inte kommer att återexportera eller överföra dem i strid med dessa regler. Nord Node får utan ansvar avbryta eller avböja en beställning om ett utförande skulle strida mot dessa regler eller mot en Leverantörs egna krav på regelefterlevnad.
- 23.11 Språk.** Dessa Allmänna villkor finns på engelska och svenska. Vid motstridigheter mellan språkversionerna har den engelska versionen företräde.

23.12 Inga rättigheter för tredje man. Avtalet har ingåtts uteslutande till förmån för Parterna. Ingen annan, inbegripet Kundens koncernbolag, kunder, leverantörer eller Användare, förvärvar någon rätt enligt Avtalet eller får göra gällande något av dess villkor. Om Tjänsterna används av Kundens koncernbolag ansvarar Kunden för deras användning och är ensam behörig att framställa krav med anledning av den.

24. Tillämplig lag och tvister

- 24.1** Svensk lag ska tillämpas på Avtalet, med undantag för dess lagvalsregler och FN:s konvention om avtal om internationella köp av varor (CISG).
- 24.2** Parterna ska i första hand försöka lösa tvister genom förhandlingar mellan ledande företrädare. Om tvisten inte har lösts inom 30 dagar får vardera Parten hänskjuta den till allmän domstol, med Göteborgs tingsrätt som första instans.
- 24.3** Nord Node har alltid rätt att driva in förfallna Avgifter genom Kronofogdemyndigheten eller behörig domstol.

Relaterade dokument

Dokument	Webbadress
Användarvillkor för webbplatsen	https://www.nordnode.se/sv/support/terms-of-use
Tjänstebeskrivning	https://www.nordnode.se/sv/dam/nordnode/legal/final/document/nordnode-tjanstebeskrivning-sv.pdf
Integritetspolicy	https://www.nordnode.se/sv/support/privacy-policy

Kontakt

Nord Node AB • Org.nr 559493-4936 • Säte: Göteborg • Momsreg.nr SE559493493601 • info@nordnode.se • nordnode.se