



DELPHI

Seminarium 7 april 2011  
Avtal om tredjepartstjänster  
Peter Nordbeck Advokatfirman Delphi

# Innehåll

- Avtalets syfte och användningsområde
- Koppling till affärsavtal och e-kommunikationsavtal
- Vad ska man tänka på



# Bakgrund

- NEA gav 2007 ut E-kommunikationsavtal 2007
- Uppdatering av tidigare villkor
- E-kommunikationsavtal 2007 innehåller
  - "Huvudavtal"
  - Allmänna bestämmelser
  - Teknisk Bilaga
  - Handledning till Teknisk Bilaga
- E-kommunikationsavtal 2007 finns på [www.nea.nu](http://www.nea.nu)

## Bakgrund, forts

- E-kommunikationsavtal 2007 är ett avtal mellan affärsparterna i tillägg till parternas affärsavtal
- Utgångspunkten är att affärsparterna ska kunna använda sig av tjänsteleverantörer för att utföra parts åtaganden enligt e-kommunikationsavtalet
- ”Tredjepartsleverantör”
- Parten ansvarar för tredjepartsleverantörens åtgärder som för sina egna

## Bakgrund, forts

- Avtal om reglering av relationen mellan kunden och tredjepartsleverantören finns på marknaden
- Men - önskemål har framförts om att NEA tar fram vägledning för avtal om tredjepartstjänster
  - Problemställning och introduktion
  - Förslag på avtalsinnehåll
  - Tjänstebeskrivning
- Arbetet har pågått under en tid och förslag har varit ute på remiss
- I projektgruppen har ingått
  - jurister
  - representanter för leverantörs- och kundsidan
  - skatte- och redovisningsexpertis

# Syfte med vägledningen till avtal om tredjepartstjänster

- Stöd vid beslutsprocessen
- Förenkla avtalsingåendet
- Ge praktiska exempel på vad man ska tänka på
- Ge exempel på avtalsbestämmelser
- I huvudsak neutrala bestämmelser
- NEA tar inte ställning till:
  - Utformningen av garantier
  - Servicenivåer
  - Vilken ansvarsbegränsning som ska gälla

## Användningsområde för vägledningen till avtal om tredjepartstjänster

- Kan användas tillsammans med E-kommunikationsavtalet
- Kan även användas då E-kommunikationsavtalet inte utnyttjas
- Kan användas som "checklista" av kunden vid genomgång av leverantörens avtalsförslag
- Möjlighet att bryta ut exemplen på avtalsskrivningar och använda som bas för ett avtal

## Back-to-back

- Övergripande princip att ansvaret i avtalet om tredjepartstjänster ska spegla det ansvar som part har gentemot sin affärspart
- Självklar princip men glöms ofta bort
- Tjänstebeskrivningen ska motsvara de tjänster och krav som kunden har överenskommit med sin affärspart om
- Tredjepartsleverantören kan utföra tjänster åt båda affärsparterna



# Tjänstebeskrivningen

- Uttömmande och tydlig reglering
- Annars stor risk för missförstånd och olika tolkningar av vad som ingår i tjänsterna
- Tjänster som inte omfattas av tjänstebeskrivningen → tilläggsfakturering
- Ska motsvara krav som ställs i kundens avtal med sin affärspart
- Ange tydligt de krav som ställs på kunden för att tjänsterna ska kunna utföras

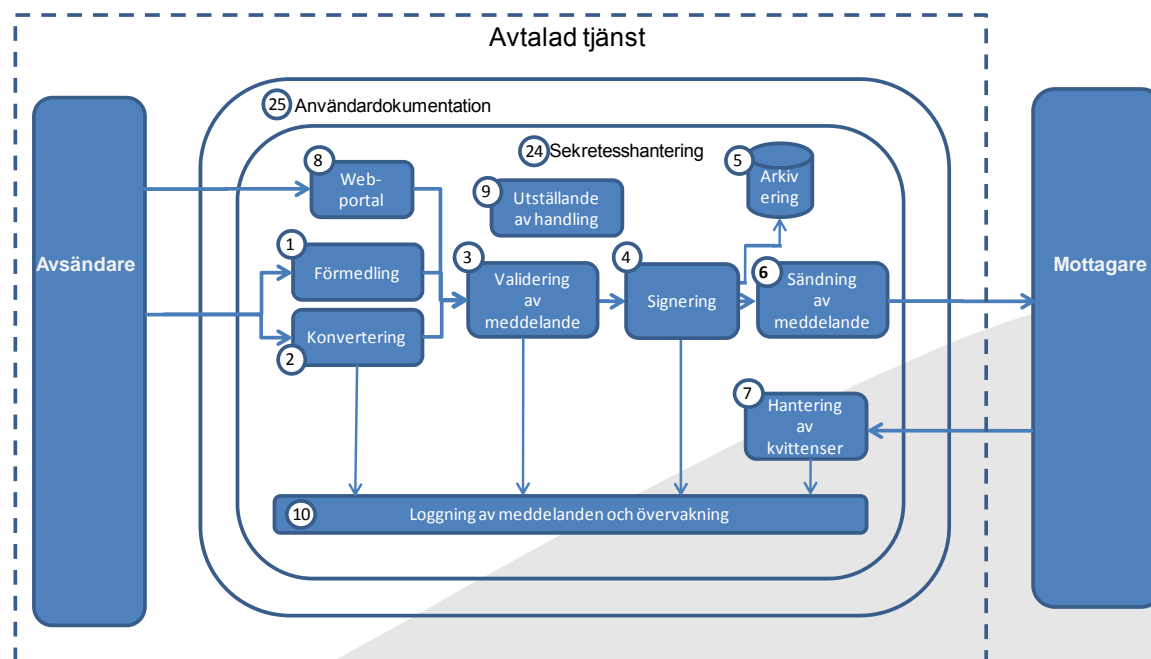
## Tjänstebeskrivningen, forts

- Kundens samtycke till att vissa tjänster utförs utanför Sverige
  - Krav i t.ex. bokföringslagen och personuppgiftslagen
- Användning av underleverantör



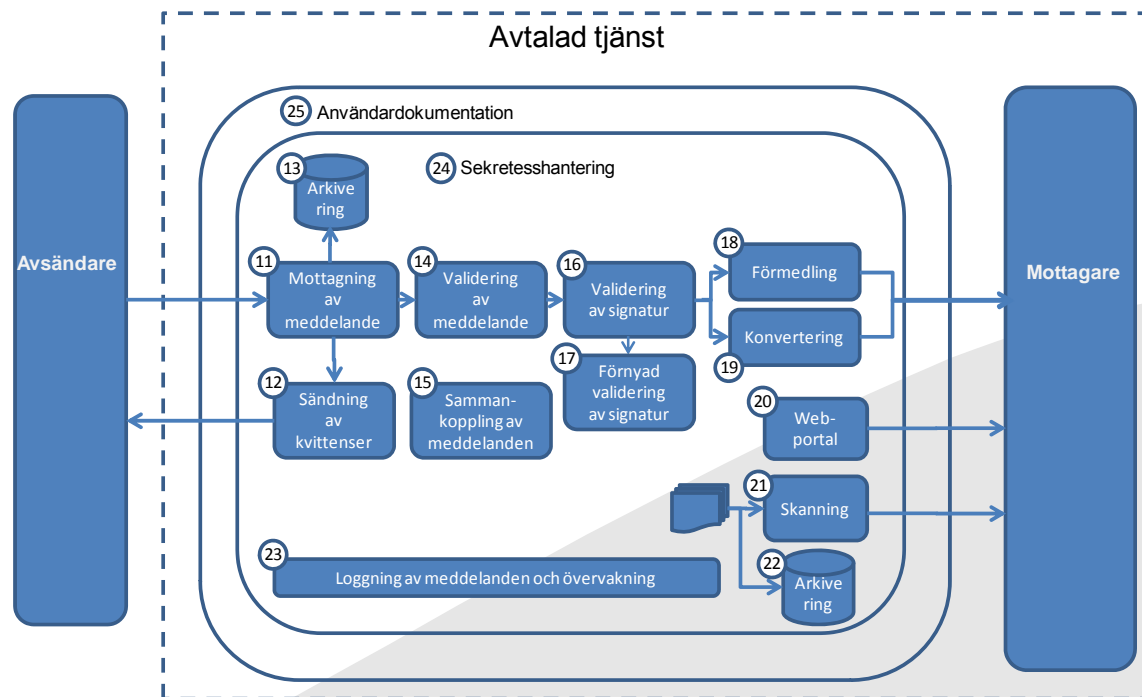
# Tjänstebeskrivningen, forts

Tjänster som utförs på uppdrag av avsändaren



# Tjänstebeskrivningen, forts

Tjänster som utförs på uppdrag av mottagaren



# Immateriella rättigheter

- Avser upphovsrätt, patent, varumärkesrättigheter m.m.
- Reglera rättigheterna till information som kunden tillhandahåller tredjepartsleverantören → kunden
- Reglera rättigheterna till utrustning och programvara som används för utförande av tjänsterna → tredjepartsleverantören
- Reglera rättigheterna till resultatet av kundens användning av tjänsterna → kunden
- Reglera tredjepartsleverantörens ansvar för intrång i tredje mans immateriella rättigheter

# Tredjepartsleverantörens felansvar


- Bilaga med överenskomna servicenivåer
- Avvikelse från servicenivåer → servicenivåvite
- Felansvar i övrigt
  - Avhjälpande
  - Prisavdrag
  - Skadestånd
  - Hävning



# Ansvar och ansvarsbegränsning

- Back-to-back
  - Jämför t.ex. E-kommunikationsavtalets ansvarsbegränsning
- Ansvarsbegränsningen ska vara ömsesidig
- Huvudregel att endast direkta skador ersätts
  - Reglera förlust av data
- Beloppsbegränsning
- Undantag från ansvarsbegränsningen
  - T.ex. vid intrångssituationer och brott mot sekretess
  - Uppsåt och grov vårdslöshet
- Force majeure

# Revision och granskning

- Möjlighet för kunden att kontrollera om tredjepartsleverantören uppfyller sina förpliktelser enligt avtalet
  - Oberoende revisor
  - Kostnaden för revision
  - Konsekvenser av brister som konstateras vid en revision
- 



# Säkerhet och sekretess

- Tredjepartsleverantörens informationssäkerhetspolicy
- Kundens säkerhets- och sekretessföreskrifter
- Ömsesidig sekretesskyldighet
- Obegränsad i tiden
- Undantag för sådan information som är allmänt känd och som part är skyldig enligt lag att lämna ut m.m.
- Anställda och underleverantörers sekretesskyldighet

# Personuppgiftshantering

- Tredjepartsleverantören hanterar personuppgifter för kundens räkning
- Kunden är personuppgiftsansvarig och tredjepartsleverantören är personuppgiftsbiträde
- Skriftligt personuppgiftsbiträdesavtal krävs → avtalet
- Obligatoriskt innehåll:
  - Tredjepartsleverantören ska behandla uppgifterna enligt kundens instruktioner
  - Tredjepartsleverantören ska vidta de säkerhetsåtgärder som behövs för att skydda uppgifterna

# Lag och tvistelösning

- Ange vilket lands lag som är tillämplig
  - Om inget anges blir svensk lag tillämplig på avtal mellan två svenska parter
- Internt eskaleringsförfarande för att försöka lösa tvisten
- Domstol
  - Offentlig sektor
- Skiljeförfarande
  - Vanligt med hänvisning till Stockholms Handelskammares Skiljedomsinstitut



DELPHI

Peter Nordbeck  
Advokatfirman Delphi  
Regeringsgatan 30-32, Box 1432  
111 84 Stockholm  
Tfn 08-677 55 30  
0709-25 25 01  
[peter.nordbeck@delphi.se](mailto:peter.nordbeck@delphi.se)  
[www.delphi.se](http://www.delphi.se)