

VILLKOR

Särskilda villkor för molntjänster

Byte av leverantör enligt dataförordningen

Version 2026-10-20 · Webbfabriken AB, org.nr 559274-4816

Villkoren gäller tillsammans med Webbfabrikens allmänna villkor, och begreppen har samma betydelse som där.

1. Omfattning

Villkoren gäller de programvarutjänster och den hosting som Webbfabriken själv tillhandahåller via nätet (tjänsterna). Tjänsterna är databehandlingstjänster enligt förordning (EU) 2023/2854 (dataförordningen). Villkoren gäller inte tredjepartstjänster där leverantörens villkor gäller. Vid motstridighet har dessa villkor företräde framför de allmänna villkoren om uppsägning, export och radering. För personuppgifter gäller dessutom personuppgiftsbiträdesavtalet för tjänsten; har parterna undertecknat ett sådant avtal gäller det i stället för biträdesavtalet på webbplatsen för den behandlingen. Punkt 15.3 i de allmänna villkoren avser för tjänsterna Webbfabrikens egen bokföring; kundens data raderas enligt punkt 5.

2. Begäran och uppsägningstid

Kunden får när som helst begära byte till en annan leverantör eller till lokal IKT-infrastruktur, eller radering av sina data. Uppsägningstiden är 30 kalenderdagar från att vi har tagit emot begäran, oberoende av faktureringsperiod och förnyelse. Senast när uppsägningstiden löper ut får kunden meddela om kunden vill byta till en annan leverantör, byta till lokal IKT-infrastruktur eller radera sina data, eller flera av dessa. Vid byte till en annan leverantör lämnar kunden de uppgifter om leverantören som behövs för bytet.

3. Övergångsperiod

Vid byte följer efter uppsägningstiden en övergångsperiod om högst 30 kalenderdagar, som upphör när bytet har slutförts. Kunden får förlänga den en gång, med den tid kunden anser lämplig. Bytet genomförs utan oskäligt dröjsmål och senast när övergångsperioden löper ut. Under övergångsperioden gäller avtalet och tjänsten fortsätter med de avtalade funktionerna, och vi agerar med vederbörlig omsorg för att upprätthålla driftskontinuiteten. Vi ger skäligt bistånd till kunden och den som kunden anvisar, stödjer kundens utträdesstrategi med relevant information, upprätthåller en hög säkerhetsnivå under hela bytet, även för data under överföring och under hämtningsfristen, och informerar om kända risker för kontinuiteten. Är 30 kalenderdagar tekniskt ogenomförbart meddelar vi det med skäl inom 14 arbetsdagar från kundens begäran och anger en alternativ övergångsperiod om högst sju månader.

4. Export

Vi tar fram en export av alla in- och utdata, inklusive metadata och bifogade filer, som direkt eller indirekt genereras eller samgenereras genom kundens användning av tjänsten, samt av digitala tillgångar i tjänsten som kunden har rätt att använda oberoende av avtalet, i ett strukturerat, allmänt använt och maskinläsbart

format. Anpassning till det format den nya leverantören behöver kan avtalas mot ersättning. Exporten omfattar alla data som kunden har fört in i tjänsten och alla data som har skapats genom kundens användning av den, i alla moduler och funktioner som kunden använder, även sådana som tillkommer. På begäran lämnar vi en specifikation av de data och format som kan exporteras. Undantagna är våra egna tillgångar och data, i den mån de skyddas av våra immateriella rättigheter eller utgör våra företagshemligheter (jfr artikel 2.38 i dataförordningen). Data som tredje part har licensierat till oss undantas om de skyddas av tredje parts immateriella rättigheter eller utgör tredje parts företagshemligheter och vi saknar rätt att lämna ut dem. Data och filer som kunden har fört in undantas aldrig. Undantagna är också drift- och säkerhetsloggar samt vår övervaknings- och larmdata och säkerhetskfiguration, i den mån exporten skulle röja våra företagshemligheter (artikel 25.2 f). Undantagen får inte hindra eller fördröja bytet.

5. Avslut, hämtning och radering

Avtalet om tjänsten upphör när bytet har slutförts framgångsrikt, eller vid uppsägningstidens slut om kunden enbart har valt radering, och vi underrättar kunden om det. Säger kunden upp tjänsten utan att begära byte eller radering gör vi exporten tillgänglig när avtalet upphör. Kunden har minst 30 kalenderdagar efter övergångsperiodens slut, eller efter att avtalet har upphört när ingen övergångsperiod gäller, att hämta exporten; fristen börjar tidigast när exporten är tillgänglig och kunden har underrättats. När fristen har löpt ut, och vid byte först när bytet har slutförts framgångsrikt, raderar vi all exporterbar data och alla digitala tillgångar som rör kunden, utom det som vi själva enligt lag måste spara, till exempel för vår egen bokföring. Har kunden enbart valt radering raderar vi dessa utan oskäligt dröjsmål när avtalet upphör. Säkerhetskopior spärras från ordinarie användning och raderas när de roteras ut ur tjänstens säkerhetskopiering.

6. Avgifter

Vi tar inte ut någon avgift för bytet. Avtalade avgifter för tjänsten gäller under uppsägningstid och övergångsperiod fram till att avtalet upphör. Avgifter för återstående avtalstid eller förtida uppsägning enligt offert eller order påverkas inte.

7. Information

Information om jurisdiktion och skydd mot internationell statlig åtkomst (artikel 28), om byte, exportformat och dataformat (artikel 26) och om avgifter (artikel 29) finns på <https://webbfabriken.com/dataforordningen>.