

Smart Insights inom Smart Control

Avtalsvillkor • Version 1.0 • 23 oktober 2026

Dessa villkor gäller när de uttryckligen ingår i en skriftligen accepterad beställning mellan Tell Sverige AB, organisationsnummer 556540-4836 (Tell), och den företagskund, myndighet eller organisation som anges där (Kunden). Villkoren gäller inte konsumentavtal. Beställningen fastställer omfattning, priser, ansvar, säkerhets- och dataskyddsvillkor samt tillämplig villkorsversion. En ny webbversion ändrar inte befintliga avtal.

1 Syfte och omfattning

Dessa villkor reglerar Smart Insights inom Smart Control och gäller tillsammans med den beställning där de uttryckligen har identifierats. Endast beställd leverans, omfattning och kommersiella villkor ingår.

Villkoren innebär inte i sig att en viss tjänst, modul, rättighet eller volym har beställts. Särskilda krav och ändringar ska anges i beställningen eller dokumenteras skriftligt mellan behöriga företrädare.

Villkoren omfattar Smart Insights som driftad tjänst, SaaS, eller i Kundens miljö, on-prem, samt anknytande införande, integrationer och analys. Smart Mobility, Smart Assets och andra erbjudanden omfattas inte; deras tjänstespecifika villkor ska identifieras separat vid en sådan affär.

2 Avtal och avtalshandlingar

Avtal ingås genom parternas skriftliga accept av samma beställning, exempelvis med underskrift, elektronisk signering eller e-post. Beställningen ska identifiera leveransen och de dokumentversioner som parterna har fått och accepterat. En automatisk mottagningsbekräftelse är inte en accept.

Dessa villkor är inte en beställningsblankett och skapar inte ensamma ett leveransåtagande. Kunden ska få tillgång till tillämplig villkorsversion före accept. En senare ändring på Tells webbplats ändrar inte ett redan ingånget avtal.

Leverans och valbar omfattning

3 Paketering

Smart Insights används som beslutsstöd för att samla, presentera och analysera data från avtalade fastigheter, anläggningar eller verksamheter. Den faktiska leveransen begränsas till de moduler, datakällor, volymer, integrationer och arbetsinsatser som anges i den slutliga beställningen.

- Insights Bas: datainsamling, gemensam överblick, trender och avtalade larm inom specificerad omfattning.
- Insights Aktiv: Bas samt återkommande analys, prioriterad åtgärdslista, avstämning och uppföljning av genomförda åtgärder. Frekvens, mottagare och arbetsinsats bestäms i beställningen.
- Value Discovery: en avgränsad pilot för att pröva data, användningsfall och värdepotential före beslut om eventuell utrullning. Period, leverabler, mätkriterier, kostnad och fortsättning bestäms särskilt.

Paketnamnen beskriver tillgängliga alternativ, inte obegränsad kapacitet eller en utfästelse om att varje funktion är tillgänglig i varje kundmiljö. Val av paket och driftsmodell är separata frågor. Moduler kan exempelvis avse energi och effekt, klimat, vatten eller beläggning när datakällor och funktioner är bekräftade.

4 Specifikation och införande

Beställningen ska precisera site, moduler, licensmått, användare, miljöer, instrument och mätpunkter samt datavolymer, inmatningsfrekvens, API-användning och lagringstid. Site, instrument, mätvärden och dataposter är olika mått. Räkneregler och eventuella volymsteg ska vara tydliga före avtal.

Införandet ska beskriva konfiguration, anslutningar, vyer, larmtester, utbildning och överlämning i den utsträckning de ingår. Kundunika integrationer ska ha specificerade gränssnitt, beroenden, tester och förvaltningsansvar. Hårdvara, installation, el- och VVS-arbeten, datarensning och andra tillägg ingår bara om de uttryckligen beställs.

5 Dataanalys och verksamhetsbeslut

Analys, indikatorer, larm och eventuella AI-genererade slutsatser är beslutsstöd. Datakvalitet, täckning och antaganden påverkar resultaten. Kunden ansvarar för sina verksamhetsbeslut och för att bedöma och genomföra rekommenderade åtgärder, om inte ett sådant genomförande beställts separat.

Kalkyler och presentationer kan visa beräknad potential, men är inte garantier om besparing, intäkt, riskreduktion eller regelefterlevnad. Observerad förändring ska skiljas från verifierad effekt och uppskattad potential. Tjänsten ska inte ersätta säkerhetskritiska system, skyddsfunktioner eller bemannad larmcentral utan ett särskilt prövat och uttryckligt åtagande.

Beställning pris och förändringar

6 Avtalshandlingar och behörighet

Vid motstridighet gäller följande ordning: 1) uttryckliga avvikelser i beställningen, 2) tillämplig tjänste-, drift-, säkerhets- eller servicenivåbilaga inom respektive ämne och 3) dessa villkor. Personuppgiftsbiträdesavtalet har företräde i frågor om personuppgiftsbehandling. Tvingande rätt och tillämpliga regler om dataåtkomst och byte av leverantör gäller alltid.

Endast uttryckligen identifierade och tillhandahållna handlingar ingår. Kundpresentationer, värdekalkyler och annan information blir inte leveransåtaganden enbart genom att de har visats eller skickats.

Tredjepartslicenser ska identifieras före avtal; oidentifierade villkor införs inte genom en allmän hänvisning.

Kunden utser behöriga beställare för tillägg och förändringar. En teknisk användare är inte automatiskt behörig att beställa nya kostnader. Beställningsrutinen ska skilja mellan support, rättelse av fel och beställning av ny omfattning.

7 Priser och betalning

Priser lämnas för en definierad omfattning. Beställningen ska skilja på återkommande tjänsteavgifter, analys och förvaltning, engångsinförande, kundunik utveckling och eventuell hårdvara eller finansiering. Belopp anges normalt i SEK exklusive moms. Valuta, betalningsvillkor, faktureringsperiod och debiteringsstart anges i beställningen.

Bindningstid, prisgaranti, indexering eller annan prisjustering gäller endast när modellen uttryckligen anges i beställningen. Separata hårdvarubindningar ska framgå tydligt före accept. Ett prislämnande innebär inte godkännande av en ospecificerad justeringsregel.

Överförbrukning, fler objekt och utökad kapacitet hanteras genom ny beställning eller en uttryckligen avtalad mät- och prismodell. Kunden ska kunna se vad som utlöser en extra kostnad. Detsamma gäller resor, externa licenser och arbete utanför beställd omfattning. En uppskattning av konsulttid är inte ett kostnadstak om ett sådant inte avtalats.

8 Ändringar under leveransen

Ändringar av omfattning, integrationer eller kundmiljö ska bedömas avseende funktion, pris, tidplan och säkerhet innan de genomförs. Tell ska informera när ett ärende övergår från inkluderad felavhjälpning till debiterbart tilläggsarbete. Underleverantörskostnader ger inte i sig rätt till vidaredebitering.

Ändringar av tjänst eller villkor ska dokumenteras skriftligt och ange avisering, Kundens val och eventuell rätt att avsluta berörd del. Väsentliga försämringar får inte införas enbart genom allmänna webbuppdateringar. Nödvändiga säkerhetsåtgärder får hanteras skyndsamt med information och proportionerlig avgränsning.

Ansvar drift och support

9 Parternas arbetsfördelning

Tell ansvarar för att utföra sina avtalade uppgifter fackmässigt och med skälig omsorg, även när underleverantörer används. Kunden ansvarar för sina egna system, sin organisation och de förutsättningar som uttryckligen lagts på Kunden. Ansvarsgränser ska dokumenteras för varje integration och driftsmodell.

Kunden behöver tillhandahålla överenskommen åtkomst, nödvändiga tillstånd, korrekta kontaktuppgifter och relevant underlag samt säkerställa att egna data och instruktioner får användas. Kunden ska hantera användarbehörigheter, skydda inloggningsuppgifter och rapportera upptäckt obehörig åtkomst. Otillåten användning, kringgående av licensgränser eller störning av andra system är inte tillåtet.

10 SaaS och kundmiljö

Vid SaaS omfattar Tells ansvar den avtalade driftade tjänsten. Region och åtkomstländer, lagringstid, backup, återställning, övervakning, underhåll och åtkomstskydd ska beskrivas i en identifierad drift- och säkerhetsspecifikation. Dessa villkor anger inga andra standardvärden eller garantier för dessa områden.

Vid on-prem ansvarar kunden som utgångspunkt för sin servermiljö och drift, utom namngivna uppgifter som beställts från Tell. Krav på kapacitet, nätverk, certifikat, programversioner, behörigheter, backup, återläsning och uppdateringar ska vara tydliga före installation. Lokal installation innebär inte att kunden får en permanent programvarulicens.

Tillgänglighetsmål, supportfönster, första återkoppling, åtgärdsstider, jour och eventuella påföljder fastställs separat. Övervakning dygnet runt innebär inte automatiskt bemannad support eller felavhjälpning dygnet runt. Ett högre paket ändrar inte automatiskt säkerhetsnivå, lagringstid eller återställningsåtagande.

11 Installation fel och acceptans

När installation beställs från Tell ska leveransen och funktionstesterna avgränsas i specifikationen. När kunden anlitar egen installatör ansvarar kunden för dennes arbete; Tell svarar fortsatt för sina egna anvisningar och åtaganden. Miljökrav, kundförberedelser och överlämningspunkter behöver vara klara innan arbetet inleds.

Kunden ska anmäla fel med relevant underlag så att de kan utredas. Tell ska avhjälpa fel inom sitt avtalade ansvar utan separat debitering. Rättelseplan, prioritering och andra påföljder följer avtalet och tillämplig lag. Projektacceptans och pilotutvärdering ska ha dokumenterade kriterier; en lyckad pilot innebär inte i sig produktionsgodkännande eller beställning av fortsatt tjänst.

Information säkerhet och rättigheter

12 Kunddata och immateriella rättigheter

Kunden behåller sina rättigheter till Kunddata och sitt befintliga material. Avtalet ger ingen generell rätt för Tell eller dess underleverantörer att sälja Kunddata eller använda dem för träning av externa AI-modeller. Behandling för leverans, säkerhet och administration begränsas av avtal, instruktioner och tillämplig lag.

Tell och respektive rättighetshavare behåller rättigheterna till programvara, verktyg och generella komponenter. Kunden får en icke-exklusiv nyttjanderätt under avtalstiden för avtalad intern verksamhet och angivna användare. Vidareupplåtelse, användning av andra juridiska personer och rätt till källkod kräver särskild reglering.

För kundspezifisk utveckling ska nyttjanderätt, eventuella anpassningsrättigheter och leverans av redigerbara filer anges särskilt. En utvecklingsleverans gör inte en tidsbegränsad tredjepartslicens permanent. Tell ska ha rätt att fullgöra den valda leveransen och upplåta de rättigheter som anges i avtalet. AI-funktioner ingår endast när användningsfall, dataflöden och tillåtna användningar har avtalats.

13 Sekretess och personuppgifter

Parterna ska skydda varandras konfidentiella information och använda den endast för avtalat ändamål. Åtkomst begränsas till personer som behöver informationen och omfattas av motsvarande skydd. Undantag gäller information som är allmänt känd, självständigt framtagen eller måste lämnas ut enligt lag eller myndighetsbeslut. Sekretessen gäller även efter avtalets slut.

Om Tell behandlar personuppgifter för kundens räkning ska ett personuppgiftsbiträdesavtal och tillräckliga dokumenterade instruktioner finnas före behandlingen. Dessa ska omfatta ändamål, behandlingens art och varaktighet, person- och uppgiftskategorier, säkerhet, underbiträden, eventuella tredjelandsoverföringar, stöd till kunden samt återlämnande och radering. Rollen avgörs av den faktiska behandlingen, inte bara av en rubrik i avtalet.

14 Säkerhet och incidenter

Parterna ska använda riskanpassade tekniska och organisatoriska skyddsåtgärder för de delar respektive part ansvarar för. Konkreta krav ska verifieras för vald leverans och dokumenteras före accept. Villkoren utgör inte bevis om certifiering, genomförd säkerhetskontroll eller generell efterlevnad av GDPR, cybersäkerhetslagen eller NIS2.

Incidenter som berör motpartens data eller väsentligt påverkar leveransen ska kommuniceras utan onödigt dröjsmål, med tillgänglig information och efterföljande kompletteringar. Kontaktvägar och eskalering ska vara fastställda. Ordinarie supporttider får inte användas för att skjuta upp lagstadgad incidenthantering. Varje part ansvarar för egna bedömningar och myndighetsanmälningar samt för avtalad medverkan till den andra partens hantering.

Avslut ansvar och tvist

15 Avtalstid uppsägning och hårdvara

Start, initial avtalsperiod, eventuell förlängning och uppsägningstid anges i beställningen. Dessa villkor skapar inte i sig en tre- eller femårsbindning. En pilot ska ha ett tydligt slutdatum och ett uttryckligt beslut om den upphör eller kan övergå i fortsatt tjänst på specificerade villkor.

Hårdvara kan vara kundägd, köpt, hyrd eller ingå i en tjänst. Ägare, användning, underhåll, felbyte, kalibrering, batterier och återlämnande anges särskilt. Ingen livstidsgaranti eller automatisk rätt till ny utrustning följer av dessa villkor. Finansiering och avräkning vid tidigt avslut ska särskiljas från tjänsteavgiften och får inte leda till dubbel ersättning.

Vardera parten får avsluta berörd leverans vid motpartens väsentliga avtalsbrott om rättelse inte sker inom skälig tid efter skriftlig anmaning, eller om rättelse inte är möjlig. Tell får tillfälligt begränsa berörd tjänst vid allvarlig säkerhetsrisk, olaglig användning eller väsentligt betalningsdröjsmål när åtgärden är nödvändig och proportionerlig. Part är befriad från påföljd i den mån fullgörandet hindras av en extraordinär omständighet utanför partens kontroll som inte skäligen kunde förutses eller övervinnas. Berörd part ska informera och begränsa följderna.

16 Export byte och radering

Datakatalog, exportformat, omfattning, kända tekniska begränsningar och ansvar för byte eller avslut ska beskrivas före avtal. Tillämpningen av EU Data Act ska bedömas för den faktiska tjänsten. Obligatoriska rättigheter till dataåtkomst eller byte av leverantör får inte begränsas genom en ofullständig beställning, bindningstid eller en allmän ansvarsfriskrivning.

Beställningen ska ange hämtningstid, övergångsstöd, hantering av säkerhetskopior och radering med hänsyn till rättsliga bevarandekrav och personuppgiftsbiträdesavtalet. Frivilliga tilläggsinsatser ska skiljas från stöd som måste lämnas enligt lag. Bytesavgift får endast tas ut när och i den omfattning tillämplig lag tillåter.

17 Ansvar och tvist

Tell ansvarar för styrkt direkt skada som Tell orsakar genom avtalsbrott. Tells sammanlagda skadeståndsansvar under varje tolv månadersperiod räknad från avtalsstart är begränsat till den ersättning som betalats eller ska betalas för den berörda leveransen under samma period. Indirekt skada, utebliven vinst och produktionsbortfall ersätts inte. Begränsningarna gäller inte vid uppsåt, grov vårdslöshet eller ansvar som inte får begränsas enligt lag.

Tvingande ansvar, registrerade rättigheter och myndigheters befogenheter kan inte avtalas bort. Parterna ska begränsa skada och samma skada ersätts inte flera gånger. Svensk rätt gäller. Tvist ska först hanteras genom förhandling och därefter av svensk allmän domstol, med Stockholms tingsrätt som första instans, om inte annat avtalats.

Beställningen ska identifiera tillämpliga villkor och bilagor samt ge en samlad bild av pris, omfattning, ansvar och datahantering före parternas accept.