

Avtalsvillkor för Smart Partner

IT tjänster, hårdvara, programvara och kommunikationslösningar • Version 1.0 • 23 oktober 2026

1 Tillämpning och avtalspart

Dessa villkor gäller när de uttryckligen ingår i en beställning mellan Tell Sverige AB, organisationsnummer 556540-4836 (Tell), och den företagskund, myndighet eller organisation som anges där (Kunden). Villkoren gäller inte konsumentavtal. Enbart publicering på en webbplats gör inte villkoren till del av ett avtal.

Avsnitt 2–13 är gemensamma. Avsnitt 14–18 gäller endast för den produkt eller tjänst som Kunden har beställt. Avsnitt 19 reglerar eventuell finansiering och avslut. Benämningen Smart Partner är inte i sig ett abonnemang eller ett åtagande att sköta Kundens hela IT-miljö. Funktioner, volymer, installation, support och övriga tillval ingår endast i avtalad omfattning.

Smart Control, Smart Mobility, Smart Assets och Smart Insights omfattas inte av dessa villkor. Om sådana tjänster beställs tillsammans med en Smart Partner-leverans ska deras särskilda avtal och gränsen mellan leveranserna anges separat.

2 Avtalshandlingar och företräde

Avtalet består av den accepterade offerten eller beställningen, identifierade bilagor och den version av villkoren som Kunden fått tillgång till före accept. Med beställningen avses nedan dessa individuellt avtalade uppgifter. En ny webbversion ändrar inte redan ingångna avtal.

Tvingande lag gäller alltid först. Ett tillämpligt personuppgiftsbiträdesavtal har företräde i frågor om behandling av personuppgifter. I övrigt gäller följande ordning vid motstridighet: 1) uttryckligen överenskomna avvikelser i beställningen, 2) avtalad leveransbeskrivning och servicenivåbilaga inom respektive ämne, 3) dessa Smart Partner-villkor, 4) andra allmänna villkor från Tell som uttryckligen har identifierats med titel och version i beställningen.

Om dessa villkor bifogas Tells allmänna villkor utgör de alltså ett särskilt tillägg för den beställda Smart Partner-leveransen och går före motstridiga allmänna villkor inom detta område. Äldre villkor gäller inte genom en ospecificerad hänvisning till "gällande villkor".

Ett direktavtal mellan Kunden och en operatör, finansgivare eller annan leverantör är ett separat avtalsförhållande och ändras inte av denna rangordning. Licens- och användarvillkor gäller för den berörda tredjepartsprodukten när de har identifierats och gjorts tillgängliga före accept. De befriar inte Tell från Tells egna uttryckliga åtaganden.

3 Beställning och ändringar

Beställningen anger avtalspart för varje leveransdel, innehåll, pris eller beräkningsgrund, betalningstid, leverans eller startdag samt avtalstid och uppsägning. Vid löpande leveranser anges även faktureringsperiod, eventuell bindning och förlängning. För utrustning anges om den köps, hyrs eller ingår i en tjänst.

Avtal ingås genom parternas skriftliga accept av samma beställning, exempelvis med underskrift, elektronisk signering eller e-post. En automatisk mottagningsbekräftelse är inte en accept. Parterna ska säkerställa att den som accepterar eller beställer har erforderlig behörighet.

Kunden utser behöriga beställare. Tillägg, ändringar och kostnadspåverkande avrop dokumenteras skriftligt. Tell redovisar pris, eventuell ny bindning och påverkan på leveranstid före accept. En teknisk kontaktperson eller användare har inte automatiskt rätt att göra tilläggsbeställningar. Ett nytt avrop förlänger inte befintliga åtaganden utan uttrycklig överenskommelse.

4 Leverans och installation

Tell levererar enligt beställningen och utför beställda tjänster fackmässigt. Installation, konfigurering, utbildning, resor, frakt och arbete utanför avtalad arbetstid ingår i den omfattning och till det pris som beställningen anger. Ett kostnadsestimat är inte ett fast pris; beräkningsgrund och eventuellt kostnadstak ska framgå.

Kunden lämnar korrekta uppgifter, utser kontaktperson och tillhandahåller i rätt tid avtalad åtkomst, utrustning, anslutningar, lokaler och tillstånd. Tell informerar om kända tekniska förutsättningar och beroenden. Upptäcks arbete utanför omfattningen ska parterna avtala om ändringen innan extra debiterbart arbete utförs.

Leveranskontroll och eventuella funktionstester sker enligt beställningen. Konstaterade avvikelser dokumenteras. Mottagande av utrustning, en delfaktura eller betalning av en viss procent innebär inte automatiskt att hela lösningen har godkänts eller att ett separat finansavtal får leveransgodkännas. Kontroll av leveransen inskränker inte rätten att påtala dolda fel.

Vid försening ska berörd part utan dröjsmål meddela orsak, beräknad påverkan och föreslagna åtgärder. Kundorsakad försening kan medföra justerad tidplan och avtalade, skäliga merkostnader. Den innebär inte automatiskt att hela leveransen anses utförd. Ansvar för försening bedöms enligt avtalet och tillämplig lag.

5 Underleverantörer och kundens egna system

Tell får anlita underleverantörer för sitt åtagande och ansvarar för deras arbete som för sitt eget. För fel i en tjänst som Kunden har direktavtal om med en annan leverantör ansvarar den leverantören. Tell ansvarar fortsatt för de installations-, integrations-, support- och samordningsuppgifter Tell själv har åtagit sig.

Kunden ansvarar för sin miljö i de delar som inte omfattas av Tells uppdrag. Förändringar som kan påverka leveransen ska samordnas. Tell får inte neka ansvar enbart för att annan part har arbetat i miljön; den åberopade åtgärden ska ha betydelse för det aktuella felet.

6 Priser fakturering och betalning

Priser anges exklusive mervärdesskatt om inget annat framgår. Avgifter för frakt, resor, material, fakturering eller andra tillägg ska framgå av beställningen eller en identifierad prislista. En senare ändrad prislista ändrar inte i sig ett redan avtalat pris.

Tells fakturor betalas inom 15 dagar efter att fakturan har skickats, om inte 30 dagar eller annan betalningstid uttryckligen har avtalats i beställningen. Fakturering sker enligt beställningen och utförd leverans. Förskott, delbetalningar och abonnemangets debiteringsstart ska vara särskilt avtalade. Finansgivares och operatörers fakturor följer respektive direktavtal.

Vid försenad betalning utgår dröjsmålsränta enligt räntelagen, om parterna inte uttryckligen avtalat annat. Påminnelse- och inkassokostnader tas ut endast när lag och avtal medger det. Kunden ska utan oskäligt dröjsmål ange skälen till en fakturainvändning och betala ostridig del. Rätt att hålla inne betalning enligt lag eller avtalet begränsas inte.

Indexering eller annan prisjustering gäller endast om beställningen anger modell, vilken prisdelt som omfattas, jämförelseperiod, tidpunkt och underrättelse. En generell kostnadsökning ger inte i sig rätt att ändra fasta priser. En extern leverantörs ändring hanteras enligt det relevanta avtalet och får inte automatiskt läggas på andra leveransdelar.

7 Avtalstid uppsägning och förlängning

Avtalstid, eventuell bindning, uppsägningstid och eventuell förlängning anges för varje löpande leverans i beställningen. Hänvisning till dessa villkor skapar inte i sig en viss bindningstid eller automatisk förlängning. Uppsägning ska lämnas skriftligt till den kontakt som anges i avtalet; mottagande part bekräftar den utan dröjsmål.

Engångsleveranser medför inte automatiskt ett serviceabonnemang. Uppsägning av Tells tjänst avslutar inte i sig ett separat operatörs-, licens- eller finansavtal. Tell ska tydliggöra beroenden mellan delarna före beställning. Tvingande regler om avtalstid, avtalsändring, förlängning, uppsägning och leverantörsbyte har alltid företräde.

8 Fel och avhjälpande

Fel innebär att leveransen avviker från vad som har avtalats. Kunden ska reklamera inom tillämplig tid och beskriva felet så att det kan utredas. Tell ska få skälig möjlighet att undersöka och avhjälpa fel som Tell ansvarar för. Ett tillverkargarantiärende och ett krav på Tell enligt avtalet är olika saker.

Avhjälpande av fel som Tell ansvarar för ska inte faktureras som ett nytt uppdrag. Felsökning av fel utanför Tells ansvar kan debiteras när prisgrunden har avtalats och Kunden informerats. Om felet inte avhjälpas gäller avtalade och tillämpliga lagliga påföljder, såsom prisavdrag eller hävning när förutsättningarna är uppfyllda. Ett tillverkarbeslut utesluter inte i sig Kundens rättigheter mot Tell.

9 Ansvar och avtalsbrott

Tell ansvarar för styrkt direkt skada som Tell orsakar genom avtalsbrott. Indirekt skada, utebliven vinst och produktionsbortfall ersätts inte, om inte annat har avtalats. Skäliga direkta kostnader för att återställa data som förlorats genom Tells avtalsbrott behandlas som direkt skada; datans affärsvärde ersätts inte som sådan återställandekostnad.

Tells sammanlagda skadeståndsansvar under varje tolvmånadersperiod räknad från avtalsstart är begränsat till den ersättning som betalats eller ska betalas för den berörda leveransen under samma period, inklusive avtalad hårdvara och införande. Har hela leveransen kortare avtalstid används dess avtalade ersättning. Direkta återställningskostnader för data omfattas av detta tak. Begränsningarna gäller inte vid uppsåt, grov vårdslöshet eller ansvar som inte får begränsas enligt lag. Registrerades rättigheter och myndigheters befogenheter påverkas inte. Parterna ska begränsa skada; samma skada ersätts inte flera gånger. Avtalad felavhjälpning kvarstår.

Vardera parten får häva den berörda delen vid motpartens väsentliga avtalsbrott om rättelse inte sker inom skälig tid efter skriftlig anmaning, eller om rättelse inte är möjlig. Vid Kundens berättigade hävning på grund av Tells avtalsbrott återbetalas förskott för den tjänst som inte ska levereras. Framtida tjänsteavgifter för den hävda delen tas inte ut. Hävningens övriga följder bedöms enligt avtalet och tillämplig lag.

10 Säkerhet och tillfällig begränsning

Parterna skyddar konton, behörigheter och information inom sina respektive ansvarsområden. Tell använder åtkomst endast för avtalat uppdrag och dokumenterade instruktioner. Kunden ska meddela kända säkerhetsrisker och hålla sina behörigheter aktuella. Avtalad backup, säkerhetsövervakning eller incidentberedskap ersätts inte av en allmän friskrivning.

Tell får tillfälligt begränsa berörd tjänst om det är nödvändigt för att hantera en allvarlig säkerhetsrisk eller olaglig användning. Åtgärden ska vara proportionerlig och Kunden informeras före eller, vid akut risk, så snart som möjligt efter åtgärden. Vid väsentligt betalningsdröjsmål krävs först skriftlig anmaning och skälig rättelsefrist. Begränsningen upphör när grunden har upphört. Tvingande kommunikations- och dataåtkomstregler gäller alltid; data får inte förstöras som indrivningsåtgärd.

11 Sekretess och personuppgifter

Parterna skyddar varandras konfidentiella information och delar den endast med personer som behöver den för avtalet och omfattas av motsvarande sekretess. Undantag gäller information som är lagligen känd, offentlig utan avtalsbrott eller måste lämnas ut enligt lag. Sekretessen gäller även efter avslut. Kunden får lämna avtalet till sina rådgivare under sekretess. Kundnamn eller kundspecifika uppgifter får inte användas i marknadsföring utan godkännande.

Parternas dataskyddsroller bestäms av den faktiska behandlingen. När Tell behandlar personuppgifter för Kundens räkning ska ett tillämpligt personuppgiftsbiträdesavtal vara ingånget innan behandlingen börjar. Det ska ange behandlingen, instruktioner, säkerhet, underbiträden, incidenthantering, bistånd samt återlämnande eller radering. Dessa villkor ersätter inte ett sådant avtal eller ett biträdesavtal med en extern tjänsteleverantör.

12 Befrielsegrund

Part är befriad från påföljd i den utsträckning fullgörandet hindras av en extraordinär omständighet utanför partens kontroll som inte skäligen kunde förutses eller övervinnas. Motsvarande krav gäller hinder hos underleverantör. Vanliga leverantörsfel eller kostnadsökningar utgör inte i sig befrielsegrund. Berörd part ska skyndsamt informera, begränsa följderna och återuppta fullgörandet när hindret upphört.

Betalningsskyldighet för redan utförd leverans påverkas inte.

13 Ändringar och tvist

Ändringar av avtalet ska godkännas skriftligt av behöriga företrädare. Administrativa meddelanden eller uppdateringar av en webbplats ersätter inte detta. Tvingande lag kan ställa särskilda krav på information, rätt till uppsägning eller samtycke.

Svensk rätt gäller. Tvist ska i första hand lösas genom förhandling och därefter av svensk allmän domstol, om parterna inte uttryckligen har avtalat annat. Dessa villkor skapar inte ett skiljeförfarande.

14 Hårdvara och mobil utrustning

Detta avsnitt gäller köp av exempelvis datorer, nätverksutrustning, telefoner och tillbehör. Produkt, antal, skick, leveranssätt och eventuell installation anges i beställningen. Riskövergång följer avtalat leveransvillkor och i övrigt tillämplig lag. Köpt utrustning förblir Tells egendom till dess den betalats, i den utsträckning ett sådant förbehåll är giltigt. Utrustning som ägs av en finansgivare följer finansavtalet.

Kunden ska undersöka leveransen så snart omständigheterna medger och anmäla synliga transportskador och avvikelser utan dröjsmål. Dolda fel hanteras enligt tillämpliga reklamerationsregler. En garanti gäller med den omfattning och löptid som uttryckligen angetts. Garanti är inte samma sak som lag- eller avtalsgrundat felansvar.

Frivillig retur av felfri vara kräver Tells skriftliga godkännande. Returfrist, skick, frakt och eventuell avgift ska avtalas för den returen. Dessa villkor inför ingen generell returavgift. Godkännandekravet begränsar inte rätt till reklamation, omleverans eller hävning vid fel. Specialbeställda och aktiverade produkter kan sakna frivillig returrätt, men inte rättigheter som följer av tillämplig lag.

Före service, inbyte eller retur ska parterna klarlägga hantering av data, låsningar och konton. Kunden säkerhetskopierar och tar bort personliga konton i den utsträckning detta inte ingår i Tells uppdrag. Radering utförs bara enligt överenskommen instruktion. Inbytesvärde, äganderätt, utrustningens skick och eventuell restskuld avtalas separat. Försäkring eller låneutrustning ingår inte utan särskilt åtagande.

15 IT tjänster och support

Detta avsnitt gäller beställd konsultation, installation, drift, support, användaradministration, nätverk eller säkerhetsarbete. Beställningen avgränsar miljö, användare och system samt anger om ersättningen är fast, löpande eller innehåller ett visst antal timmar. Hantering av outnyttjade timmar och överskridanden ska framgå.

Supportkanaler, öppettider, prioritering, responstid, åtgärdstid, tillgänglighet och eventuell kompensation gäller endast enligt avtalad tjänstebeskrivning eller SLA. En öppettid är inte en garanterad responstid. Jour, aktiv övervakning, säkerhetskopiering och återläsning ingår endast i avtalad omfattning. Ansvar för backup, retention och återställningstester ska vara tydligt fördelat.

16 Programvara licenser och molntjänster

Beställningen identifierar produkt, licensmodell, leverantör, användningsrätt, volym, löptid, betalningsintervall och villkor för förnyelse eller minskning. Månadsvis betalning innebär inte i sig månadsvis uppsägningsrätt. Tell får inte aktivera tillägg med ny avgift eller bindning utan beställning. Kunden ansvarar för användning inom avtalad licens och behörighet.

För Tell Cloud, VDC, lagring, backup och andra molntjänster anger beställningen vem som tillhandahåller tjänsten, avtalad kapacitet, datalagring, säkerhetsåtgärder, support samt export och avslut. En programvarulicens innebär inte att Kunden köper leverantörens immateriella rättigheter. Kunden behåller rättigheterna till sina egna data. Rätt till avtalsspecifikt arbetsresultat och dokumentation anges i beställningen; Kundens rätt att använda den beställda leveransen ska framgå.

Ett separat direktavtal med en molnleverantör ersätts inte av dessa villkor. Tell fullgör de skyldigheter som följer av Tells egen roll. För de databehandlingstjänster som omfattas av EU:s dataförordning gäller även avsnitt 18. Ren IT-support eller ett hårdvaruköp omfattas inte automatiskt av de bytesreglerna.

17 Molnväxel telefoni och kommunikation

Beställningen anger vem som är Kundens avtalspart för varje abonnemang, växellicens och anslutning, vilka delar Tell själv tillhandahåller samt om Tell endast förmedlar avtal med namngiven operatör eller tjänsteleverantör. Fakturering, support, felavhjälpande, nummerflytt och eventuell uppsägning av tidigare avtal ska vara tydligt fördelade. Tell säger inte upp Kundens tidigare avtal utan uppdrag och erforderlig behörighet.

Extern operatörs abonnemangs-, trafik- och tjänstevillkor gäller inom det separata operatörsavtalet. Tells installation, rådgivning och avtalade support följer Tells avtal. Tell ansvarar för sitt eget åtagande även om operatörens tjänst påverkar lösningen. Nät, strömförsörjning, internetanslutning, utrustning och täckning kan påverka funktionen. Krav på redundans, nödkommunikation och geografisk användning ska bedömas för den beställda lösningen.

Tillämpliga regler i lagen om elektronisk kommunikation gäller även när Kunden är ett företag. Avtalssammanfattning, information och eventuella uttryckliga samtycken till tillåtna avsteg ska hanteras i rätt avtalsförhållande före avtal. Dessa villkor innebär inget generellt avstående från skydd för mikro- eller småföretag eller organisationer utan vinstsyfte och ersätter inte föreskriven avtalssammanfattning. Tvingande regler kan även omfatta andra delar i ett paketerbjudande.

18 Byte av databehandlingstjänst

För databehandlingstjänster som Tell tillhandahåller och som omfattas av kapitel VI i förordning (EU) 2023/2854 har Kunden rätt att byta till annan leverantör av samma tjänstetyp eller överföra exporterbara data och digitala tillgångar till egen IT-infrastruktur. Dessa rättigheter gäller framför motstridiga villkor.

Fristen för att inleda bytet är högst två månader. Övergångsperioden är normalt högst 30 kalenderdagar. Kunden har rätt att en gång förlänga övergångsperioden. Om 30 dagar är tekniskt ogenomförbart ska Tell inom 14 arbetsdagar från bytesbegäran lämna en motivering och alternativ övergångsperiod, som inte får överstiga sju månader. De närmare förutsättningarna i artikel 25 gäller.

Tell stödjer Kundens utträdesstrategi, lämnar rimligt bistånd och relevant information samt upprätthåller avtalad tjänst, driftskontinuitet och hög säkerhet under övergången. Tell informerar om kända kontinuitetsrisker. Berört tjänsteavtal upphör när bytet slutförts, eller vid utgången av fristen för att inleda byte om Kunden i stället väljer avslut och radering. Tell bekräftar upphörandet.

Efter övergången får Kunden minst 30 kalenderdagar för datahämtning. Efter ett framgångsrikt byte raderas berörda exporterbara data och digitala tillgångar när hämtningsperioden löpt ut, om inte längre hämtningsperiod avtalats eller lag kräver fortsatt lagring. Personuppgifter hanteras även enligt tillämpligt biträdesavtal.

En tjänstebilaga ska före avtal uttömmande ange exportbara data och digitala tillgångar, tillåtna undantag, förfaranden, format, kända begränsningar och hänvisningar till aktuellt dataformatregister samt information enligt artikel 28 om jurisdiktion och skydd mot olaglig internationell myndighetsåtkomst till icke-personuppgifter. Dessa allmänna villkor ersätter inte den tjänstespecifika informationen.

Bytesavgifter får endast tas ut när och i den omfattning artikel 29 tillåter. Fram till den 12 januari 2027 får de inte överstiga direkt hänförliga kostnader; från detta datum tas inga bytesavgifter ut. Ordinarie tjänsteavgifter, eventuell tillåten ersättning för förtida upphörande och separat beställda tilläggstjänster ska anges före avtal och får inte användas för att kringgå bytesrätten.

19 Finansiering och avslut

Leasing, hyra eller annan extern finansiering regleras i separat avtal med namngiven finansgivare. Finansiering är inte i sig service, garanti eller äganderättsövergång. Leveransgodkännande till finansgivaren lämnas endast av behörig part på grundval av faktisk leverans och finansavtalets krav. Dessa villkor godkänner inte någon finansiering eller leverans för Kundens räkning.

Vid avslut samordnar parterna avtalad och lagstadgad överlämning, dataexport och återlämning av utrustning som Kunden inte äger. Frister, format och eventuell ersättning för extra migreringsarbete ska vara tydliga; lagstadgade skyldigheter får inte göras till avgiftsbelagda tillval. Personuppgifter återlämnas eller raderas enligt tillämpligt biträdesavtal och lag. Data får inte raderas innan avtalad eller lagstadgad hämtningsfrist har löpt ut. Separata avtals skyldigheter kvarstår i den utsträckning de inte har avslutats eller tvingande lag anger annat.