

Allmänna villkor CGM J4

Dessa villkor utgör allmänna villkor ("Villkoren") för nyttjandet av Programvaran CGM J4 som tillhandahålls av Lorensbergs Communication AB, organisationsnummer 556569-0913, ("Leverantören") samt för den Service och Support som CGM lämnar för Programvaran. Villkoren reglerar Parternas skyldigheter gentemot varandra.

1. Definitioner

I Villkoren har nedanstående definitioner följande innebörd:

"Användare" - Varje fysisk person hos Kunden som Kunden registrerat som behörig att nyttja Tjänsten och tilldelat konto med möjlighet till inloggning i Tjänsten.

"Avtalet" - Undertecknade offerter, Villkoren, Personuppgiftsbiträdesavtal och samtliga eventuella övriga bilagor här till utgör tillhoppa Avtalet. Utöver detta så ingår även eventuella särskilda drift- och underhållstjänstevillkor och/eller villkor för Tilläggs-tjänster i Avtalet.

"Avtalstiden" - Definieras i punkt 19.

"Arbetsdag" - Måndag–fredag som inte är allmän helgdag eller dag som är likställd med allmän helgdag i Sverige (exempelvis midsommarafton, julafton och nyårsafton).

"Dokumentation" - Dokument innefattande t ex beskrivning och användarstöd avseende Programvaran som tillhandhålls Kunden från Leverantören och som inte utgör Manual.

"Leverantörens webbplats" - www.cgm.com/se, eller den webbplats som Leverantören vid var tid anvisar.

"Fel" betyder att Tjänsten i väsentligt avseende inte uppfyller systemspecifikationen och beskrivning av Tjänsten i Manual eller Dokumentation.

"Kunden" - Den juridiska eller fysiska person som specificeras i Avtalet eller på fakturan från Leverantören avseende Programvaran och tillhörande Tilläggs-tjänster.

"Kundens Data" - Data eller annan information som hänför sig till Kunden och dennes verksamhet vilken matas in/lagras i Programvara i Tjänsten av Kunden eller Användare eller annan på uppdrag av Kunden, samt resultatet av behandling av sådan information i Tjänsten.

"Licensavgift" - Leverantörens vid var tid tillämpade avgift för Tjänsten, inklusive avgifter för användarlicenser, avgifter för enhetsgemensamma tilläggfunktioner och löpande felrättning, exklusive Service och Support.

"Manual" - användarmanual och versionsmanual utvisande Programvarans systemspecifikation.

"Part" / "Parterna" - Kunden alternativt Leverantören enskilt eller tillsammans.

"Prislista" - Priser för Tjänsten och Tilläggs-tjänsterna samt därutöver timarvode för konsulttjänster som vid var tid anges av Leverantören.

"Programvaran" - Programvaran CGM J4 jämte uppdateringar och eventuell vidareutveckling därav.

"Service och Support" - Service och Support som tillhandahålls inom ramen för Avtalet och som debiteras enligt gällande Prislista.

"Startdag" - Den dag som Parterna har avtalat att Tjänsten är tillgänglig för Kunden.

"Tilläggs-tjänster" - Tilläggsbeställningar vilka kan utgöras av exempelvis; utbildning, Leverantörens drifttjänst, konvertering, kundspecifik utveckling, andra supporttjänster än de som ingår i Service och Support, eTjänster och andra eventuella stöd-tjänster som Leverantören tillhandahåller och som inte omfattas av Tjänsten i standardutförande.

"Tjänsten" - Den av Leverantören vid var tid tillhandahållna tjänst baserad på standardutförandet av Programvaran, utveckling och underhåll av Programvaran i standardutförande samt löpande rättelse av fel som inte utgör Service och Support.

2. Bilagor

Villkoren innehåller för närvarande ingen bilaga.

3. Särskilda villkor

För vissa Tilläggs-tjänster tillämpas separata tilläggs-villkor. Om separata tilläggs-villkor tillämpas framgår av Avtalet.

4. Leverantörens åtaganden

Leverantören ska från avtalad Startdag tillhandahålla Tjänsten till Kunden och utföra eventuellt avtalade Tilläggs-tjänster. Observera dock att leveranstidpunkt för Tilläggs-tjänster kan skilja sig åt från Startdagen. Leverantören ska vidare:

- Lämna de anvisningar som behövs för att Kunden ska kunna börja nyttja Tjänsten från avtalad Startdag.
- Rätta Fel i Programvaran samt uppdatera denna och därigenom underhålla Tjänsten.
- Tillhandahålla Service och Support i enlighet med Villkoren.
- I övrigt utföra sina åtaganden på ett fackmannamässigt sätt.

5. Kundens åtagande

För att Leverantören ska kunna utföra sina åtaganden enligt Avtalet ansvarar Kunden för följande:

- Kunden ska lämna Leverantören de uppgifter som behövs för uppstart av Tjänsten, granska handlingar och meddela beslut samt i övrigt fortlöpande lämna de upplysningar som är nödvändiga för att Leverantören ska kunna genomföra sina åtaganden enligt Avtalet.
- Kunden ansvarar för att samtliga åtgärder som enligt Avtalet skall utföras av Kunden för tillgängliggörande av Tjänsten på Startdagen. Leverantören ansvarar inte för en försering av tillgängliggörandet av Tjänsten om anledningen här till är att Kunden inte genomfört de åtgärder som åvilar Kunden.
- Kunden ansvarar för att under Avtalstiden uppfylla kraven på Kundens IT-miljö såsom de angivits av Leverantören, att Kunden innehar den utrustning och programvara som krävs för nyttjande av Tjänsten samt att Kunden har tillgång till de övriga tjänster som är en förutsättning för att nyttja Tjänsten.

- d) Kunden ska tillse (i) att Kundens Data är fritt från virus, trojaner, maskar eller annan skadlig programvara eller kod, (ii) att Kundens Data är i överenskommet format, samt (iii) att Kundens Data på annat sätt inte kan skada eller inverka negativt på Leverantörens system eller Tjänsten.
- e) Kunden ansvarar för att inloggningsuppgifter, säkerhetsmetoder och annan information som Leverantören tillhandahåller för tillgång till Tjänsten hanteras med sekretess i enlighet med punkten 15. Kunden ska omedelbart meddela Leverantören för det fall obehörig fått kunskap om information enligt denna punkt.
- f) Kunden ansvarar, och ska hålla Leverantören skadeslös, för att hanteringen av Kundens Data inom Tjänsten inte gör intrång i tredje mans rätt eller på annat sätt står i strid med gällande lagstiftning.
- g) Kunden ska utse en eller flera behöriga personer att lägga till eller ta bort Användare, själv administrera behörigheterna samt meddela Leverantören när en behörig person inte längre företräder Kunden.
- h) Kunden skall utse en eller flera personer som skall vara kontaktpersoner med rätt att avropa Service och Support under Avtalet.

6. Allmänt om Tjänsten

Programvarans innehåll och avsett användande framgår av Manualen för Programvaran.

Leverantören får anlita underleverantör för fullgörande av Tjänsten och andra åtaganden enligt Villkoren. Leverantören ansvarar för underleverantörs arbete som om arbetet utförts av Leverantören själv om inte annat överenskommit.

Kontinuerlig utveckling och underhåll av Programvaran är en del av Tjänsten. Leverantören får utan föregående underrättelse till Kunden företa ändringar i Tjänsten eller hur Tjänsten tillhandahålls, som inte skäligen innebär olägenhet för Kunden. Leverantören får även företa andra ändringar i Tjänsten eller hur Tjänsten tillhandahålls efter det att Kunden underrättats därom. Om Kunden kan visa att sådan annan förändring väsentligt negativt påverkar Kundens användning av Tjänsten ska Kunden ges rätt att skriftligen invända mot förändringen före dess ikraftträdande. För det fall Parterna inte kan komma överens om en Kundens fortsatta användande av den förändrade Tjänsten inom en tidsperiod om sextio dagar efter den skriftliga invändning, skall Kunden vid utgången av tidsperioden äga rätt att säga upp Tjänsten till upphörande vid dagen för förändringens ikraftträdande, med omedelbar verkan för det fall förändringen redan har trätt i kraft, eller till den senare tidpunkt som Parterna gemensamt träffar överenskommelse om.

7. Kundens användning av Tjänsten

Kunden får en icke-exklusiv rätt att, under den tid för vilken Kunden betalar Licensavgift till Leverantören, nyttja Tjänsten enbart i Kundens egen verksamhet och av de Användare som Kunden betalar Licensavgift för samt i övrigt enligt villkoren i Avtalet.

Endast Användare äger rätt att nyttja Tjänsten.

Kunden har under inga omständigheter rätt att göra kopior av Programvaran, Manual eller Dokumentation eller annat material som medföljer Programvaran, vare sig i elektronisk form eller på papperskopia, utöver vad som krävs för att Kunden ska kunna använda sig av Programvaran enligt Avtalet.

Kunden får inte kopiera, dekompile eller på annat sätt ändra Programvaran som ingår i Tjänsten i annan utsträckning än vad som är tillåtet enligt lag eller låta annan än Användare nyttja Tjänsten.

Kunden är ansvarig för att ange Användare behöriga att använda Tjänsten samt hålla Leverantören uppdaterad om antalet Användare. Kunden skall äga rätt att ersätta en Användare, som inte längre är anställd hos Kunden eller av annan anledning inte längre skall ha behörighet att använda Tjänsten, med en ny Användare utan extra kostnad. En utökning av antalet Användare genom ny tillkommande Användare skall emellertid alltid rapporteras till Leverantören och ersättning för sådan ny tillkommande Användare skall utges enligt Prislista. För ny tillkommande Användare under pågående avtalsår skall ersättning för det avtalsåret erläggas i förhållande till det antalet månader som Användaren varit behörig att nyttja Tjänsten.

Kunden är skyldig att följa av Leverantören lämnade instruktioner för Tjänstens användande inkluderat men inte avgränsat till de i Manualen och annan Dokumentation angivna kraven på användande.

Ovanstående förbud emot kopiering och förändring av Programvarans kod gäller med undantag för vad som medges i enlighet med lag (så som 26 g § Lag (1960:729) om upphovsrätt till litterära och konstnärliga verk).

8. Service och Support

Leverantören är skyldig att lämna Service och Support under vid var tid gällande servicetider. Service och Support utförs via Internet, via fjärrstyrning eller telefon via de av Leverantören anvisade kontaktkanalerna. Kunden kan göra felanmälan via telefon under gällande servicetider eller via Internet dygnet runt. Service och Support debiteras i enlighet med vid var tid gällande Prislista.

Om det är nödvändigt med servicebesök hos Kunden och Parterna överenskommit att tekniker från Leverantören ska åka ut till Kunden debiteras Kunden kostnader för sådant besök avseende arbetstid, restid, resekostnader, traktamenten, etc. enligt vid var tid gällande Prislista.

Leverantören ansvarar inte för att ge Service eller Support genom att;

- a) ge instruktioner och annat användarstöd till Användare som kan utläsas i Manualen, Dokumentationen eller andra hjälptexter avseende Programvaran som Leverantören har tillgängliggjort till Kunden personligen, via Internet eller genom annan media,
- b) utföra arbete för att identifiera och/eller avhjälpa fel som har uppstått på grund av felaktigt handhavande av Användaren, utöver att ge Användaren sådana instruktioner om hur felet kan identifieras eller rättas. Leverantören kan dock medverka till sådan felsökning och/eller rättning mot särskild ersättning.
- c) göra kundspecifika anpassningar i Programvaran och/eller Tjänsten,
- d) avhjälpa fel som orsakats av programvara som har sammankopplats med Programvaran, oaktat att sådan sammankoppling har skett via Leverantörens godkända gränssnitt,

- e) avhjälpa fel som orsakats av programvara som hämtat eller lämnat data till Programvarans databas på sätt som inte har godkänts av Leverantören,
- f) avhjälpa fel som uppkommit av orsaker utanför Leverantörens kontroll, såsom exempelvis strömavbrott, fel i operativsystem, fel i hårdvara, fel i drivrutiner, fel orsakade av virus, trojanska program, makron eller fel i periferienhet,
- g) utföra arbete som har uppstått på grund av att aktuell säkerhetskopiering saknas (om Leverantören inte ansvarar gentemot Kunden för sådan säkerhetskopiering), eller
- h) ge support om data hämtas eller lämnas till Programvarans databas på ett sätt som inte har godkänts av Leverantören.
- i) ge support om Programvaran används på andra operativsystem, eller med andra komponenter än vad som levereras av Leverantören tillsammans med Programvaran och/eller vid var tid anges i systemkraven för aktuell version av Programvaran.

Service och Support kan i fallen ovan ges i mån av Leverantörens tid och möjlighet mot gällande timersättning enligt Prislistan.

Service och Support ges endast på de två senaste huvudversionerna av Programvaran.

För att CGM ska kunna utföra Service och Support som inkluderar behandling av personuppgifter, i synnerhet patientdata, oavsett om detta sker genom att CGM genom fjärrstyrning eller på annat sätt får tillgång till Kundens data för att kunna tillhandahålla Tjänsterna under Avtalet, måste Parterna ha undertecknat ett personuppgiftsbiträdesavtal i enlighet med GDPR art. 28 och punkt 14 som en del av Avtalet. CGM har innan sådant avtal har undertecknats ingen skyldighet att utföra Tjänster som innefattar någon behandling av personuppgifter såvida detta inte följer av annan lagstiftning.

9. Kontaktpersoner

Parterna ska utse varsin kontaktperson som har ansvar för samarbetet mellan Parterna. Motparten ska underrättas om valet av kontaktperson. Kontaktpersonerna ska ha behörighet att företräda sin Part inom ramen för Avtalet.

10. Ersättning, avgifter och betalningsvillkor

Kunden ska erlägga ersättning för Tjänsten och Tilläggstjänster i enlighet med Avtalet. Avgifter för nyttjande av Tjänsten faktureras årsvis i förskott, om inte annat anges i offerten. Ersättning för Tjänsten utgår från och med Startdagen.

Tilläggstjänster utöver detta debiteras enligt vid var tid gällande Prislista eller enligt offert. För Tilläggstjänster som tillkommer under Avtalstiden ska Kunden erlägga ersättning för del av årsavgift motsvarande det antal månader som Tilläggstjänsterna tillhandahållits, om inget annat överenskommit.

Betalning ska erläggas inom trettio (30) dagar från fakturadatum. Alla avgifter är angivna exklusive moms, andra skatter och pålagor.

Prislistan ska årligen indexjusteras enligt svenskt Labour Cost Index (LCI) (preliminärt index för tjänstemän inom näringsgren J - "Informations- och kommunikationsverksamhet") publicerat av Statistiska centralbyrån. Prisjusteringen ska ske under början av varje nytt kalenderår, oavsett när under året Avtalet har undertecknats.

Är Kunden i dröjsmål med betalning och har Leverantören skriftligen anmodat Kunden att betala förfallet belopp, innefattande en upplysning om Leverantörens rätt att avbryta leverans om Tjänsten vid utebliven betalning enligt denna punkt, får Leverantören avbryta fortsatt tillhandahållande av Tjänsten och/eller Tilläggstjänster om Kunden fortfarande inte efter trettio (30) dagar efter den skriftliga underrättelsen erlagt betalning. Vid fortsatt utebliven betalning efter ytterligare trettio (30) dagar har Leverantören därutöver rätt att häva Avtalet i sin helhet. Häver Leverantören Avtalet har Leverantören även rätt till skadestånd från Kunden.

Oaktat indexjusteringen har Leverantören rätt att under avtalstiden höja priserna om Leverantörens kostnader för att leverera Tjänsten, Tilläggstjänster eller Service och Support ökar till följd av ändring av lag eller annan författning, myndighetsbeslut, nationella direktiv, ändrade skatter eller allmänna avgifter eller annan omständighet utanför Leverantörens kontroll. Leverantören skall underrätta Kunden skriftligen om sådan prisjustering varvid Kunden skall äga rätt att säga upp Avtalet med iakttagande av 1 månads uppsägningstid. Vid utebliven uppsägning äger Leverantören rätt att verkställa prisjustering enligt informationen i underrättelsen.

11. Granskning

Kunden har rätt att låta auktoriserad revisor eller annan av Leverantören godkänd person granska Leverantörens hantering av Kundens material och data i syfte att kontrollera om Leverantören uppfyller eventuellt överenskomna säkerhetskrav. Leverantörens tillkommande kostnader i samband med granskning debiteras Kunden.

Leverantören har rätt att kontrollera att det av Kunden angivna antalet Användare överensstämmer med det faktiska antalet Användare av Tjänsten. I de fall Användare av Tjänsten överstiger antalet angivna Användare för perioden skall Leverantören äga rätt att i efterhand och utan begränsning i tid, fakturera kostnaden för antalet tillkommande Användare jämte en administrativ avgift för tillkommande arbete i samband korrigerande fakturering.

12. Immateriella rättigheter

Leverantören och/eller Leverantörens licensgivare innehar samtliga enligt lag, avtal eller på annat sätt reglerade rättigheter inklusive immateriella rättigheter till Tjänsten samt däri ingående programvaror, inklusive Programvaran och Manual samt Dokumentation kopplad till denna.

Leverantören ansvarar för att Kundens nyttjande av Tjänsten i Sverige inte kränker annans upphovs-, patent- eller annan immateriell rättighet.

Leverantören åtar sig att på egen bekostnad försvara Kunden om krav riktas eller talan förs mot Kunden om intrång i immateriell rättighet eller annan rätt på grund av Kundens användning av Tjänsten enligt Avtalet. Leverantören åtar sig vidare att ersätta Kunden för de utgifter (inklusive skäliga ombudskostnader) och skadestånd som Kunden genom förlikning eller dom kan bli skyldig att utge i anledning av sådana krav eller sådan talan.

Leverantörens åtagande enligt denna punkt 12 gäller endast under förutsättning att:

- a) Leverantören utan oskäligt dröjsmål, dock senast trettio (30) dagar från det att Kunden fick kännedom om det påstådda intrånget, skriftligen underrättats av Kunden om framförda anspråk eller väckt talan; och
- b) Leverantören så långt det är lagligt möjligt och efter samråd med Kunden ensamt får bestämma över försvaret mot sådan talan och föra förhandlingar om uppgörelse eller förlikning; och
- c) Kunden har använt Tjänsten i enlighet med Leverantörens instruktioner och Manual samt Dokumentation tillhandahållen av Leverantören; samt
- d) Kunden inte har några obetalda fakturor förfallna till betalning.

Om intrång slutgiltigt befinns föreligga, eller om det enligt Leverantörens bedömning är sannolikt att sådant intrång föreligger och villkoren i denna punkt 13 i övrigt är uppfyllda, skall Leverantören på egen bekostnad och efter eget val:

- a) tillförsäkra Kunden den rätt som har inskränkts genom intrånget så att Tjänsten kan nyttjas obehindrat; eller
- b) ersätta eller vidta de tekniska och andra ändringar i programvara, material eller liknande som är erforderliga för att försäkra att intrång enligt ovan inte längre föreligger och Tjänsten därigenom kan nyttjas obehindrat.

Fullgör Leverantören inte inom skälig tid sin skyldighet enligt denna punkt, har Kunden rätt till sådant avdrag av Licensavgiften som svarar mot Tjänstens nedsatta värde på grund av intrånget, dock högst 30 % av Licensavgiften för det år intrånget anmäls av Kunden. Innebär intrånget en väsentlig olägenhet för Kunden har Kunden rätt att häva Avtalet i sin helhet.

Utöver vad som anges i Villkoren har Leverantören inget ansvar gentemot Kunden till följd av intrång i tredje mans immateriella rättigheter. Om anskaffandet av nödvändiga rättigheter eller annan programvara inte enligt Leverantörens bedömning kan ske på ett kommersiellt rimligt sätt får Leverantören säga upp Avtalet till upphörande.

13. Rätt till Kundens Data

I förhållande till Leverantören har Kunden samtliga rättigheter till Kundens Data.

I det fall Leverantören för logg över Tjänstens användning får, om annat inte överenskommit, uppgifter från loggen enbart användas av Leverantören för vad som krävs för Tjänstens utförande. Leverantören ska dock ha rätt att använda logguppgifter för statistikändamål samt för licenskontroll. I den mån logguppgifterna utgör personuppgifter ska Leverantören anonymisera uppgifterna före sådan användning.

Leverantören ska låta Kunden ta del av de logguppgifter Leverantören registrerar avseende användande av Tjänsten enligt denna punkt om detta särskilt överenskommit. De personuppgifter som Kunden är personuppgiftsansvarig för ska Kunden alltid ha rätt att få del av efter begäran därom.

14. Personuppgifter

Parterna ingår i samband med Avtalets ingående ett separat personuppgiftsbiträdesavtal som avser de personuppgifter som Leverantören behandlar såsom personuppgiftsbiträde enligt Avtalet.

Leverantören behandlar, såsom personuppgiftsansvarig, personuppgifter avseende anställda eller konsulter hos Kunden avseende exempelvis ingående av Avtalet om Tjänsten och Tilläggstjänster, uppstart av Kunden, när Kunden begär Service och Support, registrerar en Användare i Tjänsten, och/eller när Kunden aktiverar licenser samt i förekommande fall vid andra kontakter mellan Parterna. Behandlingen av personuppgifterna sker huvudsakligen i administrativt syfte för att Leverantören ska kunna uppfylla Leverantörens förpliktelser i enlighet med Avtalet samt enligt gällande lagstiftning. Personuppgifterna kan komma att lämnas ut till annat bolag inom Leverantören koncernen eller underleverantör som anlitas för att Leverantören ska kunna uppfylla avtalsförpliktelserna.

15. Sekretess

Parterna förbinder sig att inte för tredje man avslöja Konfidentiell Information, vilken Parterna erhållit och kommer att erhålla i anledning av Avtalet och tillhandahållande av Tjänsten. Leverantören åtar sig vidare att inte nyttja Konfidentiell Information i annat syfte än att tillhandahålla Tjänsterna och eventuella Tilläggstjänster.

Med "**Konfidentiell Information**" avses i Villkoren varje upplysning rörande Part, eller bolag i samma concern som Part, av teknisk, kommersiell, juridisk eller av annan art oavsett om upplysningen dokumenterats eller icke samt oavsett i vilken form den delges Part, med undantag för

- a) upplysning som är allmänt känd eller kommer till allmän kännedom på annat sätt än genom brott mot innehållet i Villkoren;
- b) upplysning som Part kan visa att denne redan kände till innan han mottog den från annan Part; och
- c) upplysning som Part mottagit eller kommer att mottaga från tredje man utan att vara bunden av sekretessplikt i förhållande till denne.

Leverantören åtar sig att tillse att endast sådan personal hos Leverantören som måste få tillgång till informationen för att kunna utföra Tjänsten och eventuella Tilläggstjänster får tillgång till Konfidentiell Information samt att sådan personal är bunden att hemlighålla Konfidentiell Information i samma utsträckning som Leverantören enligt Villkoren.

Mottagande Part förbinder sig att noggrant följa överlämnande Parts säkerhetsrutiner, och även Partens egna säkerhetsrutiner, och inte avslöja eller överföra eller diskutera Konfidentiell Information med någon obehörig person.

Mottagaren förbinder sig att tillse att alla dokument och andra media innehållande Konfidentiell Information förvaras på betryggande sätt så att Konfidentiell Information inte kommer till tredje mans kännedom.

Mottagaren förbinder sig att inte göra några kopior, reproducera eller på annat sätt återge någon del av sådan Konfidentiell Information utan att först inhämta skriftligt medgivande från överlämnaren, såvida det inte behövs för tillhandahållande av Tjänsten eller Tilläggstjänster.

Om Leverantören anlitar underleverantör för utförande av Tjänsten eller Tilläggstjänster, helt eller delvis, skall Leverantören tillse att underleverantören blir bunden av samma sekretessåtagande som anges i denna punkt 15.

På motsvarande vis ska Kunden se till att eventuella konsulter eller annan part som Kunden anlitar och som kan komma i kontakt med Konfidentiell Information blir bundna av samma sekretessåtagande som anges i denna punkt 15.

Från och med Avtalets upphörande skall skyldigheterna avseende Sekretess för Konfidentiell Information i punkten 15 fortsätta att gälla i fem (5) år.

16. Fel i Tjänsten

Föreligger Fel i Tjänsten som Leverantören ansvarar för, ska Leverantören med den skyndsamhet omständigheterna kräver avhjälpa Felet om så är möjligt. Felavhjälpning förutsätter att Kunden har beskrivit samt vid behov visat hur Fel i Tjänsten yttrar sig. Om avhjälpan inte skett med den skyndsamhet omständigheterna kräver och Felet väsentligen hindrar Kunden från att nyttja Tjänsten i dess helhet, ska Kunden skriftligen per bud eller rekommenderat brev till angiven kontaktperson på Leverantören ange en slutlig och skälig frist för avhjälpande som inte får vara kortare än trettio (30) dagar.

Om Felet inte är avhjälpbart när den slutliga fristen har löpt ut och Kunden inte kunnat nyttja Tjänsten i väsentliga avseenden till följd av Fel i Tjänsten som Kund kan visa orsakats av Leverantören, har Kunden rätt att för perioden från anmälan av Felet och under den tid bristen föreligger och med den begränsning som följer av punkt 18 nedan, få nedsättning av Licensavgiften för Tjänsten motsvarande Felets omfattning, dock högst 30 % av Licensavgiften för det år Felet inträffade. Om Felet inte är avhjälpbart när den slutliga fristen har löpt ut, har Kunden även rätt till skadestånd om Leverantören varit försumlig, med de begränsningar som i övrigt framgår av Avtalet.

Leverantören ansvarar aldrig för Fel som orsakas av

- Kundens användning av Tjänsten eller Tilläggstjänster på annat sätt än som framgår av aktuell Manual, Dokumentation eller Leverantörens övriga anvisningar,
- virus eller andra utifrån kommande angrepp, såvida Leverantören på ett fackmannamässigt sätt sökt skydda Tjänsten mot sådana angrepp, eller
- omständighet som Kunden eller tredje man ansvarar för.

Leverantören ska erhålla skriftligt meddelande om krav på ersättning enligt denna punkt 16 senast nittio (90) dagar efter att Kunden märkt, eller bort märka, felet. För del fall Kunden inte framställer krav på angivet sätt inom stipulerad tidsfrist förfaller Kundens rätt att göra framställda krav med anledning av fel enligt denna punkt.

17. Force Majeure

Om Part förhindras fullgöra sina åtaganden enligt Villkoren på grund av omständighet som Part inte kunnat råda över, såsom blixtnedslag, arbetskonflikt, eldsvåda, omfattande brist i elkraftsförsörjning, pandemi, ändrade myndighetsbestämmelser, myndighetsingripande samt fel eller försening i tjänster från underleverantörer på grund av omständigheter som här angivits, ska detta utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkt för prestation och befrielse från skadestånd och andra eventuella påföljder. Har Tjänstens fullgörande till väsentlig del förhindrats längre tid än två (2) månader på grund av viss ovan angiven omständighet, har vardera Parten rätt att utan ersättningsskyldighet skriftligen frånträda Avtalet. Vid frånträde av avtalet med stöd av denna punkt ska punkt 21 vara tillämplig.

18. Ansvarsbegränsning

För det fall Part äger rätt till skadeståndersättning ska, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger, motparts skadeståndsansvar per kalenderår vara begränsat till direkt skada och till ett sammanlagt belopp om 30 % av den Licensavgift för Tjänsten som Kunden senast betalat. Baseras skadeståndsansvaret på avvikelse kopplad till viss modul ska begränsningen istället utgöra 30 % av den licensersättning för aktuell modul per kalenderår som Kunden senast erlagt. Part ansvarar dock, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger eller såvitt avser Kundens ansvar enligt punkt 5 f), inte i något fall för utebliven vinst eller annan indirekt skada eller förlust, inklusive andra Partens eventuella ersättningsskyldighet gentemot tredje man. Leverantören ansvarar vidare inte för förlust av data utom vad avser sådan förlust av data som orsakats av Leverantörens försumlighet att utföra säkerhetskopiering eller lagring i de fall Leverantören ansvarar för sådana aktiviteter.

Kunden ska, för att inte förlora sin rätt till skadestånd, framställa krav på skadestånd till Leverantören senast inom tre (3) månader från skadetillfället.

19. Avtalsperiod och uppsägning

Avtalet är bindande för Kunden när denne har undertecknat offerter/Avtalet. Avtalet är bindande för Leverantören först när Leverantören undertecknat den av Kunden undertecknade offerter/Avtalet. Avtalet är bindande för Parterna under den första avtalsperioden som löper fram till kommande kalenderårsslut och tolv (12) månader därefter om inte annat avtalats mellan Parterna. Avtalet förlängs därefter årsvis med ytterligare tolv (12) månader om uppsägning inte skett sex (6) månader före avtalsperiodens utgång. Uppsägningen ska vara skriftlig i enlighet med punkt 22 och kan gälla en omfattningsändring innebärande minskning av det totala antalet Användare, beställd Tilläggstjänst eller Avtalet som helhet.

20. Förtida upphörande

Vardera Parten har rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande, i den form som regleras enligt punkt 22;

- om andra Parten väsentligt bryter mot sina åtaganden enligt Avtalet och inte inom trettio (30) dagar efter skriftlig anmodan, ställd till andra Parten med hänvisning till denna punkt, har vidtagit rättelse, eller
- om motparten försätts i konkurs, upptar ackordsförhandling, träder i likvidation, inleder formell eller informell företagsrekonstruktion eller annars kan antas ha kommit på eller vara på väg mot obestånd.
- om Kunden inte accepterar en prisjustering på sätt regleras i punkten 10 sista stycket
- om Kunden åberopar sin rätt till förtida uppsägning av Avtalet på sätt regleras i punkten 23 nedan.

21. Avveckling av samarbete

Vid Avtalets upphörande ska Leverantören när så är lämpligt, eller nödvändigt med hänsyn till tvingande lag, återlämna kopia av Kundens Data till Kunden eller till den Kunden anvisar, och de delar som finns elektroniskt ska, om Kunden så önskar och i skälig omfattning, överlämnas i elektroniskt format enligt Kundens instruktioner. Sådant arbete ska betraktas som en Tilläggstjänst och Leverantören ska ha rätt till ersättning för sådant arbete eller investering som krävs enligt Prislistan.

Leverantören ska även i skäligen omfattning assistera Kunden om Kunden själv ska tillhandahålla, eller från annat av Kunden anvisat företag erhålla motsvarande tjänst som Tjänsten, för att bidra till att överföring av Tjänsten kan ske med så liten störning som möjligt för Kunden. Sådant arbete ska betraktas som en Tilläggstjänst och Leverantören ska ha rätt till ersättning för sådant arbete eller investering som krävs enligt Prislistan.

På begäran av Leverantören ska Kunden tillse att all dokumentation och annat material som Kunden har fått ta del av avseende Tjänsten förstörs eller återlämnas till Leverantören. Kunden ska därefter på Leverantörens begäran skriftligen bekräfta att Kunden inte har kvar någon dokumentation eller annat material avseende Tjänsten.

22. Meddelanden

Uppsägning ska ske genom bud, rekommenderat brev, vanligt brev eller e-mail till Parternas kontaktperson till av Parterna angivna nummer/adresser. Uppsägningen ska anses ha kommit andra Parten tillhanda; om avlämnat med bud; vid avlämnandet till mottagaren; om avsänt med rekommenderat brev; 5 dagar efter avsändandet för postbefordran; om avsänt med vanligt brev eller e-mail vid skriftlig bekräftelse på mottagen uppsägningshandling.

Andra meddelanden ska ske skriftligen genom brev eller e-post till Parternas kontaktperson till av Parterna angivna nummer/adresser. Meddelandet ska anses ha kommit andra Parten tillhanda första Arbetsdagen efter dagen för avsändandet.

23. Ändring av Villkoren

Leverantören äger rätt att ändra Villkoren. Ändring ska aviseras senast tre månader i förväg. Kunden har vid villkorsändring som kan anses vara till stor nackdel för Kunden rätt att utan kostnad, avgift eller annan förpliktelse säga upp Avtalet, dock tidigast med verkan från sådan ändrings ikraftträdande. Kund anses ha accepterat ändringen om Kund inte aktivt säger upp Avtalet innan ändringen träder i kraft.

24. Överlåtelse

Avtalet får inte överlåtas utan den andra Partens godkännande. Leverantören får dock utan Kundens medgivande överlåta Avtalet till en annan juridisk person inom den koncern som Leverantören ingår. Vidare skall Leverantören äga rätt att överlåta rätten att motta betalning enligt Avtalet.

25. Tillämplig lag och tvistelösning

På Avtalet ska svensk materiell lag tillämpas.

Tvister som uppstår i anledning av detta avtal ska slutligt avgöras genom skiljedomsförfarande administrerat av Stockholms Handelskammars Skiljedomsinstitut (SCC). Regler för Förenklat Skiljeförfarande ska tillämpas om inte SCC med beaktande av målets svårighetsgrad, tvisteföremålets värde och övriga omständigheter bestämmer att Skiljedomsregler ska tillämpas. I sistnämnda fall ska SCC också bestämma om skiljenämnden ska bestå av en eller tre skiljemän. Skiljeförfarandet ska äga rum i Stockholm och språket för förfarandet skall vara svenska. Det förhållandet att skiljeförfarande inletts, pågår eller avslutats, vad som förekommer under skiljeförfarandet och innehållet i skiljedom eller annat beslut ska anses utgöra Konfidentiell Information.

Leverantören har rätt att välja att väcka talan vid allmän domstol om tvisten mellan parterna avser förfallna fordringar vilka inte övergår ett belopp om tio (10) prisbasbelopp enligt socialförsäkringsbalken (2010:110). Avtalad domstol ska i dessa fall vara Stockholms tingsrätt.