

Allmänna villkor

1. Introduktion och omfattning

1.1 Dessa Allmänna Villkor utgör en integrerad del av Avtalet och gäller för alla Tjänster som tillhandahålls av Avoki till Kunden.

2. Prioritetsordning

2.1 Avtalsdokumenten är avsedda att komplettera varandra och eventuell motstridighet som inte uttryckligen avtalats i Huvudavtalet är oavsiktlig. Om och i den mån motstridighet mellan olika dokument i Avtalet ändå föreligger, ska de gälla sinsemellan i följande ordning:

- 1) Personuppgiftsbiträdesavtal (om tillämpligt)
- 2) Huvudavtal
- 3) Tilläggsvillkor (om tillämpligt)
- 4) Avokis Allmänna Villkor
- 5) Specifikation och Prislista
- 6) Eventuella övriga avtalsdokument (om tillämpligt)

3. Avokis åtagande

3.1 Avoki ska tillhandahålla avtalade Tjänster enligt villkoren i Avtalet. Tjänsternas innehåll framgår av Avtalet.

3.2 Avoki ska utföra sina åtaganden med för ändamålet lämpliga, kvalificerade och kompetenta medarbetare. Åtagandena ska utföras på ett fackmässigt sätt. Om annat inte framgår av Avtalet ska Tjänsterna utföras enligt de metoder och standarder som Avoki normalt tillämpar.

3.3 Avoki ska implementera tekniska säkerhetsåtgärder för Tjänsterna enligt vad som framgår av Avtalet och som vid var tid minst motsvarar god branschpraxis för varje Tjänst. Se vidare punkt 13 nedan.

3.4 Avoki får anlita underleverantör för fullgörande av Tjänsterna och andra åtaganden enligt Avtalet. Avoki ansvarar för underleverantörs arbete som om arbetet utförts av Avoki själv.

4. Kundens åtagande

4.1 För att Avoki ska kunna utföra sina åtaganden under Avtalet ska Kunden:

- (a) Lämna Avoki tillgång till de lokaler, utrustning, programvara, information och dokumentation hos Kunden som är nödvändiga för att Avoki ska kunna genomföra sina åtaganden enligt Avtalet.
- (b) Lämna korrekta och erforderliga uppgifter om förhållanden och förutsättningar hos Kunden.
- (c) Ansvara för fel eller brist i Kundens Utrustning eller Kundens Programvara, såvida inte Avoki enligt Avtalet uttryckligen åtagit sig ansvar för felet i sådan utrustning eller programvara.
- (d) Utföra sina åtaganden med för ändamålet kvalificerade och kompetenta medarbetare samt tillräckliga resurser och i övrigt utföra de åtaganden i samband med Tjänsterna som anges i Avtalet.
- (e) Säkerställa att Kunden innehar all nödvändig Kundens Programvara (och tillhörande licenser) och all nödvändig utrustning som krävs för att tillgodogöra sig Tjänsterna för det av Kunden avsedda ändamålet.

4.2 Om annat inte framgår av Avtalet ska Kunden ansvara för kontroll och behörighetsadministration av alla användare av Kundens Programvara och Kundens Data, förutom för de medarbetare hos Avoki som behöver tillgång till dessa för Tjänsternas utförande.

4.3 Kunden åtar sig att inte använda Tjänsterna (eller någon del därav) på ett otillåtet sätt, såsom (men inte begränsat till):

- (a) användning i strid med tillämplig lag, förordning eller föreskrifter

- (b) spridning av information som bedöms vara olaglig eller som lämnas ut i syfte att begå olagliga handlingar,

- (c) marknadsföring genom spam eller massutskick av e-post,

- (d) olagligt eller otillåtet utlämnande av personuppgifter,

- (e) illegal fildelning, och/eller,

- (f) i strid med Avokis dokumentation eller på något sätt som medför säkerhetsrisker eller annan negativ inverkan på Avoki, Avokis Programvara och/eller Avokis andra kunder.

4.4 Avoki får stänga av eller begränsa Kundens tillgång till Tjänsterna (helt eller delvis) med omedelbar verkan, om:

- (a) Kunden handlar i strid med punkt 4.3 eller detta Avtal i övrigt,
- (b) Avoki bedömer att en sådan åtgärd är påkallad för att förhindra en säkerhetsrisk eller sårbarhet för Avoki eller Avokis andra kunder,
- (c) Kunden underlåter att koppla ifrån utrustning som orsakar störningar i Avokis nätverk eller som annars medför besvär för Avoki eller Avokis andra kunder, och/eller,
- (d) i händelse av försenad betalning i enlighet med punkt 12.8.

4.5 Avstängning enligt punkt 4.4 medför inte att Kunden befrias från betalningsskyldighet under pågående avstängning. Avoki har rätt att ta ut en skälig avgift för att återaktivera avstängd Tjänst för Kunden.

5. Felanmälan och support

5.1 I Tjänsterna ingår support i den utsträckning som framgår av Avtalet. Kund ska göra felanmälan på det sätt som meddelas av Avoki.

5.2 Avoki erbjuder avtalade servicenivåer och en helpdesk-funktion enligt särskilda Tilläggsvillkor.

5.3 Föreligger fel i Tjänsterna som Avoki svarar för, ska Avoki med den skyndsamhet omständigheterna kräver avhjälpa felet om så är möjligt. Om Kunden inte kunnat nyttja Tjänsterna i väsentligt avseende till följd av fel för vilket Avoki svarar, har Kunden rätt till skälig nedsättning av tillämpliga avgifter för perioden från felanmälan och under den tid bristen föreligger.

5.4 Parterna ska utse varsin kontaktperson som har ansvar för Parternas samarbete under Avtalet. Den andra Partens ska underrättas om valet av kontaktperson. Kontaktpersonen har rätt att företräda sin huvudman i frågor som rör Tjänsternas genomförande. Andra kontaktytor och samarbetsorgan och dess sammansättning och arbetsuppgifter ska framgå av Avtalet.

6. Utrustning och Mjukvarulicenser m.m.

6.1 Avtalet kan innehålla tillhandahållande av Utrustning eller Mjukvarulicenser, och/eller tillhandahållande av Avokis Programvara, till Kunden. Utrustning och Mjukvarulicenser kan tillhandahållas genom distribution/förmedling av Avoki eller hyra från Avoki, alternativt via leasing, hyra eller annan extern finansiering från Finansieringsföretag (se punkt 7 nedan). Bestämmelserna i denna punkt 6 gäller oavsett distributionsform, om inte annat anges. För användning av Avokis Programvara gäller punkt 17.2 nedan.

6.2 För Mjukvarulicenser som förmedlas via Avoki gäller följande, om inte annat anges i Avtalet:

- (a) Avoki agerar som förmedlare och tar inget som helst ansvar för funktionalitet, prestanda eller tillgänglighet för den mjukvara som omfattas;
- (b) Mjukvarulicenser levereras genom tillhandahållande av licensnyckel, upplåsningskod, nedladdningslänk eller på annat sätt som anvisas av Avoki;

Allmänna villkor

- (c) Mjukvaran licenseras uteslutande enligt tillämpliga Produktvillkor, inklusive eventuella garantier;
- (d) Om Kunden som en del av Tjänsterna instruerar Avoki att för Kundens räkning installera mjukvara under Mjukvarulicens, ger Kunden Avoki rätt att acceptera tillämpliga Produktvillkor för Kundens räkning;
- (e) Kunden har en direkt avtalsrelation med produktleverantören/licensgivaren såvitt avser användning av mjukvaran;
- (f) Kunden ska hålla Avoki skadeslös från allt ansvar och alla kostnader, utgifter, skador och förluster som Avoki drabbas av till följd av Kundens brott mot något Produktvillkor; och
- (g) Om inget annat uttryckligen avtalats tecknas alla Mjukvarulicenser på prenumerationsbasis med tolv (12) månader i taget, och förlängs automatiskt med ny 12-månadersperiod om inte Kunden skriftligen meddelar Avoki i god tid i förväg att viss licens inte ska förlängas; och

6.3 För leverans av Utrustning gäller följande, om inte annat anges i Avtalet:

- (a) Leveransvillkor för Utrustning är DAP (Incoterms® 2020) till den plats som anges i Avtalet eller som annars avtalas mellan Parterna
- (b) Kunden ska omedelbart efter leverans undersöka levererad Utrustning för att se om det finns synliga skador eller synliga brister, och rapportera sådan eventuell skada eller brist till Avoki utan onödigt dröjsmål. Kunden ska även omedelbart informera transportören i samband med leveransen om det förekommer någon skada på paketeringen/förpackningen och följa transportörens instruktioner angående hur sådana klagomål ska hanteras. Om Kunden underlåter att rapportera skador eller brister i levererad Utrustning utan onödigt dröjsmål från leverans (och under alla omständigheter senast 30 dagar från det att sådan skada eller brist upptäckts eller borde ha upptäckts), ska Kunden anses ha accepterat Utrustningen och går därmed miste om rätten att göra gällande påföljder för skador, brister och andra fel i levererad Utrustning.
- (c) Om inget annat överenskommits ska risken för förlust övergå till Kunden i samband med leverans i enlighet med punkt 6.3(a) ovan. All Utrustning förblir Avokis egendom (eller Produktleverantörens/Finansieringsföretagets, såsom tillämpligt) fram tills full betalning skett av Kunden. Kunden ska iakttä omsorg för Utrustning och behålla alla originalförpackningar och manualer fram tills full betalning skett.
- (d) Kunden får inte infoga Utrustning i annan fast eller lös egendom, uppgradera eller annars ändra Utrustningen, pantsätta, överlåta, sälja, eller på annat sätt disponera över Utrustningen, innan den är fullt och slutligt betald och har övergått i Kundens ägo.

6.4 Det åligger Kunden att vid handhavande och användning av Utrustning och Mjukvarulicenser iakttä föreskrifter och anvisningar från Avoki, Produktleverantören och/eller Finansieringsföretag. Kunden ska inte utan Avokis föregående skriftliga medgivande själv vidta eller anlita annan än Avoki för underhåll, service, ändringar eller andra ingrepp i Utrustning och/eller mjukvara som omfattas av Avtalet.

6.5 Avoki lämnar ingen garanti eller utfästelse avseende Utrustning eller Mjukvarulicenser, vare sig avseende kvalitet, lämplighet för avsedd användning eller i övrigt. Produktleverantören kan dock komma att lämna garantier som i sådant fall framgår av leverantörens garanti- och supportvillkor, i tillämpliga Produktvillkor. Avoki kan på begäran bistå Kunden med att administrera eventuella garantianspråk i enlighet med tillämpliga Produktvillkor. I händelse av retur eller hävning av avtal har Kunden endast rätt till återbetalning från Avoki om och i den utsträckning som Produktleverantören (och/eller i förekommande fall dess lokala distributör) godkänner återbetalningen. Avokis ansvar för fel eller brister i Utrustning och

Mjukvarulicenser är uttömmande reglerat i denna punkt, om inte annat anges i Avtalet.

6.6 Om och i den mån Kunden hyr Utrustning från Avoki (utan extern finansiering), förblir hårdvaran Avokis egendom under hela hyresperioden. Hyrd utrustning ska på Kundens bekostnad återlämnas till Avoki utan dröjsmål vid avtalstidens slut. Underlåter Kunden detta trots anmäning därom har Avoki rätt till ersättning för den tid som dröjsmålet består, samt rätt till ersättning för alla kostnader och skada som dröjsmålet orsakat.

6.7 Såvitt avser hyrd eller leasad Utrustning som är i kundens besittning har Kunden en allmän vårdplikt, och ska ersätta ägaren (Avoki, Produktleverantör eller Finansföretag, såsom tillämpligt) för alla skador som uppkommer under tiden som Kunden har Utrustningen i sin besittning. Om inte annat framgår av Avtalet svarar Kunden alltid för Att Utrustning i Kundens besittning omfattas av lämplig försäkring.

6.8 I Tjänsterna ingår service på plats hos Kunden i den utsträckning som framgår av Avtalet. Avokis serviceåtagande avser den plats där Utrustningen är lokaliserad vid tidpunkten för Avtalets tecknande. Avser Kunden flytta Utrustningen eller vidta några andra ändringar ska Kunden i god tid skriftligen underrätta Avoki härom med angivande av föreslagen åtgärd. Om förändringen innebär ökade kostnader för Avoki äger Avoki rätt till ersättning samt till justering av Tjänsten och tillämpliga villkor om och i den mån förändringen har inverkan på Avokis kostnader och/eller möjlighet att utföra Tjänsten. Kunden svarar för alla kostnader förknippade med omplaceringar.

7. Extern finansiering

7.1 I förekommande fall kan Kunden använda sig av Avoki anvisat Finansieringsföretag för att finansiera köp/hyra/leasing av Utrustning eller Mjukvarulicenser. Under sådana förhållanden förvärvar Finansieringsföretaget de produkter som omfattas av Avtalet från Avoki och säljer/hyr/leasar ut dem till Kunden.

7.2 När Finansieringsföretag används ingår Kunden Finansieringsavtal med Finansieringsföretaget på de villkor som anges i sådant avtal, inklusive Finansieringsföretagets tillämpliga allmänna villkor. Kundens förhållande med Finansieringsföretaget regleras uttömmande och endast av Finansieringsavtalet.

7.3 Finansieringsavtalet avser endast Kundens köp/hyra av objektet som omfattas av Finansieringsavtalet, om annat ej uttryckligen framgår av Avtalet. Finansieringsavtalet ska alltså inte påverka Avokis rätt till ersättning för Tjänster rörande objektet (t.ex. driftsättning, installation eller service/support). På motsvarande sätt gäller Avtalet mellan Kunden och Avoki fristående från Finansieringsavtalet. Ett upphörande av Finansieringsavtalet, oaktat orsaken därtill, påverkar således inte Avtalets giltighet eller avtalstid.

7.4 Om ett Finansieringsavtal mellan Kunden och Finansieringsföretaget inte kommer till stånd (oavsett anledning därtill) eller endast avser en del av Utrustningen eller Mjukvarulicenserna, förbehåller sig Avoki rätten att kräva betalning avseende Utrustning och Mjukvarulicenser, inklusive genom att själv erbjuda finansiering av sådan Utrustning och Mjukvarulicenser. Avoki är dock inte skyldigt att erbjuda Kunden möjligheten att köpa/hyra (eller erbjuda Kunden finansiering av) vare sig Utrustning eller Mjukvarulicenser.

8. Leveransförsening

8.1 Om inte annat uttryckligen framgår av Avtalet är eventuella angivna leveransdatum för leverans eller installation/driftsättning av Utrustning, eller annan startdag för Tjänsterna, enbart preliminära uppskattningar.

8.2 Avoki är inte ansvarigt för försening som har orsakats av en Produktleverantör eller händelse eller omständighet för vilken Kunden eller tredje part är ansvarig.

Allmänna villkor

8.3 Vid väsentlig leveransförsening av Utrustning får Kunden säga upp den del av Avtalet som hänförs till den försenade leveransen under förutsättning att (i) förseningen har orsakats av Avoki på grund av omständigheter inom Avokis kontroll och (ii) Avoki kan häva sin köporder på samma villkor gentemot Produktleverantören (och/eller, i förekommande fall, dess lokala distributör).

8.4 Avokis ansvar för förseningar är uttömmande reglerat av denna punkt 8.

8.5 Installation och driftsättning utförs på löpande räkning enligt vid tidpunkten gällande prislista om inte annat anges i Avtalet.

9. Konsulttjänster

9.1 Konsulttjänster kan avropas från Avoki till de priser och villkor som anges i Avtalet. Avoki har rätt att byta ut konsultresurs mot annan, likvärdig konsultresurs under förutsättning att Avoki meddelar Kunden i förväg om sådant utbyte.

9.2 För Konsulttjänster som utförs på löpande räkning ska Avoki specificera nedlagd tid uppdelat på varje konsultresurs i Avokis faktura.

9.3 Kunden har rätt att avbeställa icke utförda Konsulttjänster med iakttagande av trettio (30) dagars uppsägningstid. Avoki har rätt till ersättning för utfört arbete och styrkta nödvändiga kostnader samt därutöver rätt till ersättning för avdelade resurser under uppsägningstiden.

10. Dokumentation

10.1 Avoki ska tillhandahålla den dokumentation som anges i Avtalet. Om inte annat avtalats ska sådan dokumentation vara upprättad på svenska eller engelska och hållas tillgänglig för Kunden utan dröjsmål.

11. Ändringar

11.1 Om Kunden under avtalstiden önskar ändra viss Tjänsts karaktär, omfattning eller innehåll, ska sådant önskemål framställas skriftligen till Avoki. Avoki ska inom skälig tid ge besked om hur ändringen påverkar Tjänsterna med avseende på pris, servicenivåer och eventuell annan kvalitetspåverkan. För att ändringen ska träda ikraft ska ändringen dokumenteras skriftligen och undertecknas av båda Parter.

11.2 Avoki har rätt att fritt (i) byta, uppdatera eller uppgradera Avokis Programvara eller utrustning, (ii) ändra plats inom EU/EES från vilken Tjänsterna tillhandahålls, och/eller (iii) ändra tillämpliga processer och rutiner för att tillhandahålla Tjänsterna. Detta gäller endast under förutsättning att sådan ändring inte är till väsentlig och bestående nackdel för Kunden. Om Avoki byter ut Avokis Programvara eller inför ny release eller version av Avokis Programvara ansvarar alltid Kunden för nödvändiga uppdateringar eller förändringar i Kundens Programvara till följd av detta.

11.3 Ändring av antal licenstagare eller användare av Mjukvarulicenser, Avokis Programvara eller andra Tjänster kan göras av Kunden genom skriftligt meddelande till Avokis kontaktperson eller särskilt gränssnitt som meddelas av Avoki från tid till annan. Ökning av antalet licenstagare/användare är bindande för Kunden och kräver inte skriftlig överenskommelse enligt punkt 11.1 ovan. Om Kunden önskar minska antalet licenstagare/användare, krävs emellertid skriftlig överenskommelse för att sådan ändring ska gälla. Kunden bekräftar och accepterar att antalet användare inte under några omständigheter får understiga, d.v.s. Avoki ska som ett minimum alltid ha rätt att fakturera Kunden för, det antal användare som anges i Avtalet.

11.4 Avoki har rätt att ändra dessa Allmänna Villkor och eventuella Tilläggsvillkor genom skriftligt meddelande till Kunden. Övriga avtalsdokument kan endast ändras genom skriftlig överenskommelse mellan parterna. Om Avokis ändring av Allmänna Villkor och eventuella Tilläggsvillkor innebär en väsentlig nackdel för Kunden, ska Kunden skriftligen meddela sin inställning inom tre (3) veckor från att Kunden fått del av de ändrade villkoren. Om Avoki inte accepterar att avstå från den aktuella villkorsändringen, har Kunden rätt att säga upp Avtalet med tre (3) månaders

uppsägningstid varvid de tidigare villkoren ska tillämpas under uppsägningstiden. Till förtydligande anges att villkor för prisjustering regleras i punkt 12.4 nedan.

12. Betalningsvillkor

12.1 Tillämpliga priser och avgifter framgår av Avtalet. Alla belopp anges i SEK exklusive moms. Om inte annat överenskommits, ska Avoki fakturera Kunden för Tjänsterna månadsvis i förskott. Löpande Konsulttjänster och tilläggsarbete faktureras dock löpande i efterskott.

12.2 Betalning ska erläggas av Kunden senast trettio (30) dagar efter fakturadatum.

12.3 För tilläggsarbete som inte ingår i Tjänsterna utgår ersättning i enlighet med Avokis gällande prislista vid tidpunkten för arbetets utförande.

12.4 För arbete utanför normal kontorstid (helgfri vardag 8:00-17:00 CET) har Avoki rätt till övertidsersättning enligt följande:

- (a) Helgfri vardag 17:00-20:00 och 06:00-08:00: 150 % timarvode
- (b) Helgfri vardag 20:00-06:00 och helger: 200 % timarvode.

12.5 Avoki har rätt till ersättning för resor, restid och logi enligt Avokis rutiner från tid till annan, om inte annat överenskommits i Avtalet.

12.6 Om inte annat särskilt avtalats, har Avoki rätt att årligen justera tillämpliga priser och avgifter genom skriftligt meddelande till Kunden. Sådan ändring får inte träda ikraft tidigare än trettio (30) dagar efter det att sådant meddelande avsänts. Avoki har vidare alltid rätt att justera priser för Utrustning och Mjukvarulicenser i den utsträckning och med tillämpning av den tidsfrist som meddelas av den aktuella leverantören/licensgivaren till Avoki. Prisjustering ska vara skälig utifrån Avokis faktiska kostnader och marknadsmässig marginal. Om Avokis ändring av avgifterna innebär en väsentlig kostnadsökning för Kunden, och Avoki inte kan visa att sådan ändring beror på en faktisk kostnadsökning för Avoki eller förändringar på marknaden som inverkar på Tjänsterna, äger Kunden rätt att säga upp Avtalet med tre (3) månaders uppsägningstid varvid den tidigare avgiften ska tillämpas under uppsägningstiden.

12.7 Vid försenad eller bristande betalning från Kunden äger Avoki rätt till dröjsmålsränta och avgifter enligt lag.

12.8 Om full betalning inte mottagits inom tjugo (20) dagar från Avokis skriftliga betalningspåminnelse, äger Avoki rätt att: (i) omedelbart avbryta tillhandahållandet av Tjänsterna, och/eller (ii) säga upp Avtalet med omedelbar verkan enligt punkt 19.2 nedan. De påföljder som Avoki har rätt till enligt denna punkt gäller utan begränsning av Avokis rätt att göra gällande andra påföljder enligt lag.

12.9 Avoki har rätt att fakturera Kunden i Avokis eget namn eller genom annat bolag i Avokis koncern, under förutsättning att Kunden meddelats i förväg om vilket bolag som kommer att vara fakturaavsändare.

13. Säkerhet

13.1 Avoki ska vid utförande av Tjänsterna följa de säkerhetsrutiner som framgår av Avtalet och i övrigt sina interna säkerhetsrutiner.

13.2 Om Avoki utför arbete hos Kunden ska Avoki följa av Kunden redovisade säkerhetsföreskrifter. Om Kunden ändrar säkerhetsföreskrifterna under avtalstiden och Avokis kostnader för att tillhandahålla Tjänsterna ökar ska Kunden kompensera Avoki för de ökade kostnaderna och, om så är skäligt, ska Avoki ha rätt till jämkade villkor.

13.3 Part ska omgående rapportera till andra Parten om upptäckta säkerhetsattacker, virusattacker, intrång eller försök till intrång, som skäligt kan vara av betydelse för andra Parten enligt angiven säkerhetsrutin.

13.4 Kunden svarar, på egen hand eller genom tredje part (som kan vara anvisad av Avoki), för kommunikation mellan Kundens nätverk och det datacenter där Tjänsterna utförs. Kunden inser att all dataöverföring

Allmänna villkor

medför risker och att säkerheten vid sådan dataöverföring aldrig kan garanteras. Avoki ansvarar inte för intrång eller avbrott vid överföringar via Internet eller annat nätverk.

13.5 Kunden har inte rätt att utsätta Tjänsterna för penetrationstest eller annat liknande säkerhetstest, såvida inte annat överenskommit skriftligen i förväg.

14. Personuppgifter

14.1 Om personuppgifter behandlas inom ramen för Tjänsterna är Kunden personuppgiftsansvarig och Avoki personuppgiftsbiträde, vilket bl.a. innebär att Kunden är ansvarig för att det finns rättslig grund för all behandling av personuppgifter. Villkoren för sådan personuppgiftsbehandling framgår av eventuellt bilagt personuppgiftsbiträdesavtal, vilket utgör en integrerad del av Avtalet.

15. Sekretess

15.1 Vardera Part förbinder sig, under avtalstiden och under fem (5) år därefter, att inte lämna ut eller annars avslöja för tredje part sådana uppgifter om den andra Partens verksamhet som kan vara att betrakta som affärs- eller yrkeshemlighet eller uppgift som enligt lag omfattas av sekretesskyldighet. Som affärs- eller yrkeshemlighet ska alltid betraktas Avokis prisinformation, innehållet i Avtalet, icke-offentlig information om Tjänsterna samt sådan annan information som Part angivit vara konfidentiell, såvida annat inte följer av lag.

15.2 Sekretesskyldigheten gäller inte sådan information som Part kan visa blivit känd för Parten på annat sätt än genom uppdraget eller som är allmänt känd. Sekretesskyldigheten gäller inte heller när Part är skyldig enligt lag, domstols-/myndighetsbeslut eller enligt bindande börsregler, att lämna ut uppgifter. Är Part på detta sätt skyldig att lämna ut uppgifter ska, innan sådant utlämnande sker, den andra Parten informeras om detta.

15.3 Part ska genom sekretessförbindelse med personal eller andra lämpliga åtgärder tillse att sekretess enligt ovan iakttas. Part ansvarar för att även eventuell underleverantör samt dennes anställda som deltar i utförande av Tjänsterna eller Tilläggstjänst undertecknar en sekretessförbindelse av motsvarande innehåll.

16. Ansvar

16.1 Avoki ansvarar med nedan angivna begränsningar för skada som Avoki orsakat Kunden genom försummelse, oavsett rättslig grund för Kundens krav.

16.2 Avoki ansvarar inte för skada förorsakad av (i) omständighet för vilken Kunden eller tredje part ansvarar, (ii) fel i Utrustning, mjukvara eller tjänst som Avoki inte svarar för enligt Avtalet, (iii) fel i Kundens Programvara, Kundens Utrustning eller Kundens Data, (iv) modifieringar eller ändringar av Tjänsterna, Utrustning och/eller andra produkter/tjänster som gjorts av annan än Avoki, (v) virus eller annat angrepp på säkerheten under förutsättning att Avoki vidtagit fackmässiga skyddsåtgärder, eller (vi) force majeure (enligt punkt 22). Om och i den mån s.k. AI-tjänster ingår i Tjänsterna, svarar inte Avoki under några omständigheter för resultat eller rekommendationer från sådana tjänster.

16.3 Avoki ansvarar inte under några omständigheter för Kundens uteblivna vinst, intäkt, besparing eller goodwill, förlust på grund av driftavbrott, förlust av data, Kundens eventuella ersättningsskyldighet gentemot tredje part eller indirekt förlust eller följdskada av vad slag det må vara.

16.4 Avokis sammanlagda och totala ansvar under Avtalet avseende en eller flera händelser (oavsett om dessa har samband med varandra eller inte) ska inte i något fall överstiga femton (15) procent av ett belopp motsvarande den sammanlagda årsavgiften för Tjänsterna, dock maximalt 20 prisbasbelopp.

16.5 Avoki ansvarar inte för skada om inte Kunden skriftligen reklamerat till Avoki senast trettio (30) dagar efter att Kunden upptäckt, eller bort

ha upptäckt, den aktuella skadan eller förlusten, dock alltid senast sex (6) månader från det att skadan uppstod. Vad som sägs i denna punkt gäller dock inte för levererad Utrustning, där Avokis ansvar istället uteslutande regleras av punkt 6.3 ovan.

16.6 Om Parterna har träffat överenskommelse om avtalade service-nivåer, har Kunden rätt till prisavdrag eller vite enligt vad som anges i sådan överenskommelse. Därutöver har Kunden ingen rätt till skadestånd eller annan ersättning på grund av bristande uppfyllelse av avtalade servicenivåer, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger.

17. Immateriella rättigheter

17.1 Kunden erhåller, mot betalning av avtalad ersättning, upphovsrätten till resultatet av Avokis arbete inom ramen för Tjänsterna. Överlåtelsen av upphovsrätten omfattar inte upphovsrätt i eller till (i) Avokis Programvara, den mjukvara som omfattas av Mjukvarulicens, eller annan programvara, dokumentation och annat material som Avoki eller dess licensgivare innehar vid Avtalets ingående, (eller som Avoki utvecklar eller förvärvar utanför ramen för Tjänsterna), eller (ii) uppdateringar eller annan utveckling av Avokis Programvara, mjukvara som omfattas av Mjukvarulicens eller annan programvara, dokumentation och annat material som tillhör Avoki eller Avokis licensgivare. Oaktat bestämmelserna i denna punkt 17 har Avoki rätt att fritt använda det kunnande, den know-how, den yrkeskunskap, erfarenhet och färdigheter som Avoki förvärvar genom eller i anslutning till utförande av Tjänsterna.

17.2 Om Avokis Programvara, dokumentation och annat material ingår i Tjänsterna har Kunden en icke-exklusiv och begränsad rätt att under avtalstiden använda sådant material enligt Avokis anvisningar, dokumentation och annat material, dock endast inom ramen för Kundens verksamhet. Avokis Programvara får inte kopieras, ändras, vidareförsäljas, vidarelicensieras eller användas av tredje part. Om inte annat anges i Avtalet tillhandahålls Avokis Programvara i befintligt skick och utan någon som helst garanti eller särskild utfästelse. Ytterligare villkor för nyttjande av Avokis Programvara kan vara tillämpliga, t.ex. genom licens- eller användarvillkor som tillhandahålls med programvaran. Denna bestämmelse omfattar inte Mjukvarulicenser eller annan programvara som licensieras av tredje part; för sådant nyttjande gäller tillämpliga Produktvillkor.

17.3 Avoki har, om annat inte överenskommit mellan Parterna, en icke-exklusiv och i tiden obegränsad rätt att återanvända resultatet av Avokis utförda arbete (innefattande rätten att fritt använda, ändra och licensiera till tredje part utan ersättningsskyldighet gentemot Kunden).

17.4 Kunden innehar samtliga rättigheter till Kundens Data. Avoki har rätt att använda Kundens Data enbart i den utsträckning som är nödvändig för att Avoki ska kunna uppfylla sina åtaganden enligt Avtalet. Kunden ansvarar för, och ska hålla Avoki skadeslös för att, Kundens Data som behandlas inom Tjänsterna inte gör intrång i tredje parts rätt eller på annat sätt står i strid med gällande lagstiftning eller Avtalet.

17.5 Kunden ansvarar för att erforderliga avtal för Avokis utförande av Tjänsterna (t.ex. licens- och supportavtal) finns för Kundens Programvara, Kundens Utrustning och Kundens Data.

18. Intrång i immateriell rättighet

18.1 Avoki åtar sig att på egen bekostnad försvara Kunden om krav riktas eller talan förs mot Kunden om intrång i tredje parts rättighet på grund av Kundens egen användning i Sverige av resultat från Avokis arbete (eller material som Avoki tillfört), förutsatt att (i) intrånget är direkt och ensamt hänförligt till Avokis arbete eller till material som Avoki har tillfört och (ii) Kunden har följt tillämplig dokumentation och Avokis anvisningar. Avoki åtar sig vidare att ersätta Kunden för de kostnader och skadestånd som denne genom förlikning eller dom kan bli skyldig att utge. Avokis åtagande gäller endast under förutsättning, dels att Avoki inom skälig tid skriftligen underrättas av Kunden om framförda anspråk eller väckt talan, dels att Avoki ensam får bestämma över försvaret mot sådan talan och föra förhandlingar om uppgörelse eller förlikning. Om intrång slutligen befinns föreligga och Avoki på sätt som föreskrivs ovan har fått delta i rättegång eller

Allmänna villkor

förlikning eller om det enligt Avokis egen bedömning är troligt att intrång (för vilket Avoki ansvarar) föreligger, ska Avoki på egen bekostnad tillförsäkra Kunden fortsatt användning av resultatet av Avokis arbete eller ersätta den del av resultatet av Avokis arbete som utgör intrång med annan del, som Kunden skäligen kan godkänna och vars användning inte innebär intrång eller ändra den delen så att intrång inte föreligger.

18.2 Avoki är inte ansvarig för inträngsanspråk som grundas på (i) Kundens Programvara, Kundens Utrustning eller Kundens Data, (ii) annat material som Kunden har tillfört eller tillhandahållit, (iii) material som Avoki använder efter anvisning från Kunden, (iv) ändring som Kunden eller tredje part har företagit i resultatet till Avokis arbete, eller (v) resultat från s.k. AI-tjänster. Avokis skyldigheter och ansvar, liksom Kundens rätt till påföljd, för att resultatet av Avokis arbete och material som Avoki har tillfört inte gör intrång i immateriella rättigheter är uttömmande reglerat av denna punkt 18.

18.3 För eventuell open source-programvara som ingår i resultatet av det av Avoki utförda arbetet gäller i stället vad som anges beträffande intrång i licensvillkoren för sådan open-source programvara.

19. Förtida upphörande

19.1 Avtalstid, uppsägningstid och förlängningsperiod anges i Huvudavtalet. Om någon avtals- eller förlängningsperiod inte överenskommits gäller Avtalet tillsvidare med 180 dagars ömsesidig uppsägningstid. Avtalet upphör vid det kalendermånadsskifte som inträffar närmast efter uppsägningstidens utgång. Uppsägning av Avtalet ska ske skriftligen.

19.2 Vardera Part har rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande om den andra Parten:

- (a) väsentligen bryter mot sina åtaganden enligt Avtalet och inte inom trettio (30) dagar efter skriftlig anmodan, ställd till den andra Parten med hänvisning till denna punkt, vidtagit rättelse (om rättelse är möjlig), eller
- (b) har försatts i konkurs, inleder ackordsförhandlingar, är föremål för företagsrekonstruktion eller annars är på obestånd.

19.3 Uppsägning ska ske skriftligen för att vara gällande.

19.4 Vid Avokis uppsägning enligt punkt 19.2 har Avoki rätt till ersättning för utfört arbete och styrkta nödvändiga kostnader, samt ersättning för uppkommen skada. Denna punkt gäller utan begränsning av Avokis rätt att göra gällande andra påföljder enligt lag.

20. Avvecklingsstöd

20.1 Vid Avtalets upphörande (helt eller delvis) ska (i) Kunden omedelbart upphöra att använda de aktuella Tjänsterna, (ii) vardera Part i enlighet med den andra Partens instruktion, snarast återlämna, förstöra eller radera den andra Parten tillhörig konfidentiell information samt annat material som överlämnats, och (iii) vardera Part upphöra med all användning av den andra Partens immateriella rättigheter. Om upphörandet endast avser viss Tjänst, ska denna punkt tillämpas endast beträffande den aktuella Tjänsten.

20.2 Vid Avtalets upphörande ska Parterna vara varandra behjälpliga med att överföra data, utrustning och annan information till av respektive Part anvisad leverantör och i övrigt vidta de åtgärder som är beskrivna i Avtalet. Sådan assistans från Avoki ska debiteras Kunden löpande enligt Avokis vid var tid gällande prislista varvid Avoki äger rätt att begära betalning i förskott för att utföra arbetet.

20.3 Vid Avtalets upphörande ska eventuell utrustning som ägs av Avoki och som finns i Kundens lokaler nedmonteras, avinstalleras och returneras av Kunden till den adress som Avoki anger. Avoki har rätt att i stället själv nedmontera, avinstallera och hämta sådan utrustning på Kundens bekostnad.

21. Värvningsförbud

21.1 Under avtalstiden och under två (2) år därefter får Kunden inte (och ska säkerställa att dess koncernbolag inte) direkt eller indirekt värva, locka bort, anställa eller anlita individ som:

- (a) är anställd hos Avoki eller har varit anställd hos Avoki under de föregående sex (6) månaderna (om inte Avoki självmant avslutat den anställdes anställningsavtal), eller
- (b) varit anställd hos Avoki under någon del av avtalstiden och som haft kontakt med Kunden avseende Tjänsterna.

21.2 Punkt 21.1 utgör inte hinder för Kunden att anställa en individ som (i) svarar på en annons eller kungörelse som inte är direkt riktad mot Avokis anställda, eller (ii) rekryteras av en rekryteringsfirma som inte specifikt riktar in sig mot Avokis anställda.

21.3 Kund ska betala vite till Avoki med ett belopp som motsvarar 18 prisbasbelopp för varje enskild överträdelse av denna punkt 21.

22. Force Majeure

22.1 Om Part förhindras fullgöra sina åtaganden enligt Avtalet på grund av omständigheter som Part inte kunnat råda över såsom blixtnedslag, arbetskonflikt, krig, pandemi, eldsvåda, naturkatastrof, ändrad myndighetsbestämmelse, myndighetsingripande samt fel eller försening i tjänster från underleverantör på grund av omständigheter som här angivits, ska detta utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkt för prestationen och befrielse från skadestånd och andra eventuella påföljder.

22.2 Om Avtalets fullgörande till väsentliga delar förhindras för längre tid än tre (3) månader på grund av här angiven omständighet, har Part rätt att skriftligen säga upp Avtalet. Vid sådan uppsägning har Avoki rätt till ersättning enligt Avtalet för utfört arbete och styrkta nödvändiga kostnader.

23. Meddelanden

23.1 Uppsägning och andra meddelanden ska ske genom bud, rekommenderat brev, eller elektroniskt meddelande till den andra Partens kontaktperson på av Partens angiven adress. Meddelandet ska anses ha kommit den andra Parten till handa:

- a) om avlämnat med bud; vid avlämnandet
- b) om avsänt med rekommenderat brev; fem (5) dagar efter avsändandet för postbefordran
- c) om avsänt som elektroniskt meddelande; då det elektroniska meddelandet kommit till mottagarens elektroniska adress.

24. Överlåtelse

24.1 Avtalet får inte överlåtas utan den andra Partens godkännande.

24.2 Avoki får dock utan Kundens medgivande (i) överlåta rätten att ta emot betalning enligt Avtalet till en tredje part, och/eller (ii) överlåta hela eller delar av Avtalet till ett annat företag inom Avokis koncern eller till en tredje part som förvärvar verksamheten som tillhandahåller Tjänsterna.

25. Tvist

25.1 Svensk lag, utan tillämpning av dess lagvalsregler, ska gälla för Avtalet.

25.2 Tvister, meningsskiljaktigheter eller anspråk som uppstår med anledning av eller i samband med Avtalet, eller på grund av avtalsbrott, uppsägning eller ogiltighet, ska slutligen 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

Allmänna villkor

sistnämnda fall ska SCC också bestämma om skiljenämnden ska bestå av en eller tre skiljedomare.

25.3 Skiljeförfarandets säte ska vara Stockholm, Sverige, och språket för skiljedomsförfarandet ska vara svenska, om inget annat avtalas mellan de tvistande Parterna.

25.4 Alla skiljedomsförfaranden som sker med anledning av denna skiljedoms klausul och all information, dokumentation och övrigt material (oavsett form) som röjs, lämnas in eller utges av eller på uppdrag av Part eller skiljedomare under skiljedomsförfarandet måste hållas konfidentiellt i enlighet med punkt 15 och får endast användas med anledning av förfarandena. Utan hinder av det nyss nämnda får Part lämna ut sådan information när så tillåts i enlighet med punkt 15 eller annars för att tillvarata sina rättigheter i samband med tvisten, inbegripet eventuell klandertalan, ogiltighetstalan eller ansökan om verkställighet.

26. Definitioner

26.1 De definitioner som anges i Huvudavtalet gäller även i dessa Allmänna Villkor. Därutöver ska följande begrepp ska ha nedanstående betydelse när de används i Avtalet med initial versal bokstav:

”**Avokis Programvara**” avser programvara som ägs, hyrs eller leasas av Avoki (inklusive Avokis egenutvecklade programvara/tjänster) och som (i) används av Avoki för att tillhandahålla Tjänsterna, eller (ii) tillhandahålls till Kunden som en del av Tjänsterna under Avtalet.

”**Finansieringsföretag**” avser tredje part som förvärvar Utrustning eller Mjukvarulicenser från Avoki och sedan hyr ut sådant objekt till Kunden enligt separat Finansieringsavtal.

”**Finansieringsavtal**” avser avtal mellan Kunden och Finansföretag rörande köp/hyra av Utrustning eller Mjukvarulicens.

”**Konsulttjänster**” avser rådgivnings- eller andra konsulttjänster som utförs av Avoki på löpande räkning eller till fast månadsavgift enligt specifikation i Avtalet.

”**Kundens Data**” avser data som tillhandahålls av Kunden eller görs tillgänglig av Kunden till Avoki.

”**Kundens Programvara**” avser programvara som ägs av, hyrs eller leasas av Kunden och som görs tillgänglig av Kunden till Avoki.

”**Kundens Utrustning**” avser datorer och annan utrustning som ägs, hyrs eller leasas av Kunden från tredje part och som används av Avoki för att utföra Tjänsterna.

”**Mjukvarulicens**” avser licenser/abonnemang till standardiserad mjukvara/molntjänst som Avoki förmedlar till Kunden enligt villkoren i Avtalet. Kunden ingår eget avtal med leverantören av sådan Mjukvarulicens (enligt tillämpliga Produktvillkor), om inte annat anges i Avtalet.

”**Produktleverantör**” avser tillverkaren eller licensgivaren, såsom tillämpligt, för Utrustning eller Mjukvarulicens.

”**Produktvillkor**” avser de försäljnings- eller licensvillkor för slutanvändare (EULA) eller andra tillämpliga villkor som gäller för Utrustning eller Mjukvarulicens som Avoki distribuerar under detta Avtal.

”**Tilläggsvillkor**” avser särskilda villkor från Avoki som gäller för vissa Tjänster. Tilläggsvillkor är tillämpliga om och i den mån detta angivits i Huvudavtalet.

”**Tjänst-/erna**” avser de tjänster som Avoki ska tillhandahålla Kunden enligt Avtalet eller i tillägg till Avtalet, samt senare överenskomna förändringar därav.

”**Utrustning**” avser hårdvara som tillverkas av tredje part och som distribueras och levereras av Avoki under Avtalet, eller som annars omfattas av Tjänsterna.