
Allmänna villkor

Innehållsförteckning

Dessa allmänna villkor består av följande avsnitt:

Avsnitt I	Allmänna villkor	3
Avsnitt II	Tjänstevillkor Professionella tjänster	3.1
Avsnitt III	Tjänstevillkor Tjänster	
Avsnitt IV	Tjänstevillkor Programvara	
Avsnitt V	Tjänstevillkor Programvara som en tjänst	
Avsnitt VI	Tjänstevillkor Hårdvara	3.2

Avsnitt I – Allmänna villkor

1 Introduktion

- 1.1 Dessa villkor ("**Allmänna villkor**") utgör de allmänna villkoren enligt detta avsnitt I ("**Allmänna villkor**") och Tjänstevillkoren enligt eventuella efterföljande avsnitt ("**Tjänst Villkor**").
- 1.2 De Allmänna Villkoren gäller för tillhandahållande av alla typer av produkter, leveranser och tjänster ("**Tjänster**"). Vart och ett av Tjänstevillkoren gäller utöver de Allmänna Villkoren för Tjänsten, för vilka de anger att de är tillämpliga. Bestämmelserna i Tjänstevillkoren har företräde i händelse av konflikt med bestämmelserna i de Allmänna Villkoren.
- 1.3 De allmänna villkoren och Tjänstevillkoren utgör en integrerad del av ett avtal (enligt definitionen nedan). Bestämmelserna i avtalet har företräde i händelse av konflikt med bestämmelserna i de allmänna villkoren eller Tjänstevillkoren.
- 1.4 De Allmänna villkoren och tillämpliga Tjänstevillkor gäller även för Tjänster som tillhandahållits före Avtalets ingående samt ytterligare tjänster som härrör från eller på annat sätt är relaterade till Tjänsterna.

2 Avtal

- 2.1 Med "**Avtal**" avses varje avtal mellan en kund enligt vad som anges däri ("**Kunden**") och leverantören enligt vad som anges däri ("**Leverantören**") avseende tillhandahållande av Tjänster oavsett medium och metod för att ingå Avtalet och oavsett om det är undertecknat, bekräftat via e-post eller på annat sätt lagligt bildat.
- 2.2 Ett avtal kan ingås enligt en separat beställning, serviceavtal, arbetsorder, arbetsbeskrivning (SOW), e-post eller liknande dokument som innehåller information om Tjänsterna, omfattning, pris och/eller eventuella särskilda villkor som gäller för Tjänsterna.
- 2.3 Varje avtal utgör ett enskilt avtal, separat från andra avtal som ingåtts mellan parterna.
- 2.4 Det finns inga korsverkningar mellan Avtal. Följaktligen påverkar inte avtalsbrott, fel, förseningar, uppsägning av någon anledning etc. som är relevant för Tjänster enligt ett Avtal något annat Avtal. Ansvarsbegränsningar gäller för och beräknas för varje Avtal separat. Uppsägning (av någon anledning) av ett Avtal påverkar inte något annat Avtal och vice versa. Vid uppsägning av ett Avtal ska Leverantören

fortsätta att tillhandahålla Tjänsterna i enlighet med andra Avtal, inklusive underliggande Avtal, såvida inte även sådana Avtal uppsägs.

Tjänster

- 3.1 Varje Avtal innehåller en uttömmande specifikation av Tjänsterna och de krav som kan ställas, inklusive omfattning, kvantitet och kvalitet. Om Kunden har specifika förväntningar i detta avseende eller andra förutsättningar är det Kundens ansvar att säkerställa att dessa inkluderas i Avtalet.
- 3.2 Tjänsterna kan tillhandahållas som en kontinuerlig och prenumerationsbaserad tjänst ("**Löpande Tjänst**") eller som en ad hoc-tjänst.
- 3.3 Löpande serviceavtal ska innehålla en beskrivning av leverantörens uppgifter och skyldigheter avseende etablering och övergång ("**Övergång I**") och/eller specifika skyldigheter vid uppsägning ("**Övergång Ur**"), om det överenskommit.
- 3.4 Information som Leverantören lämnar i broschyrer, kataloger, prislister, annonser, tidigare offerter, på webbsidor eller muntligt, samt eventuella villkor i köpevillkor eller liknande dokument som Kunden tillhandahåller, gäller inte för Tjänsterna, såvida de inte upprepas i Avtalet.
- 3.5 Tjänster måste tillhandahållas i enlighet med allmänt accepterad god praxis inom ett visst område ("**God praxis**"), om det inte anges i form av specifikationer eller på annat sätt överenskommet i ett avtal.
- 3.6 Det framgår av Avtalet i vilken utsträckning de avtalade Tjänsterna ska dokumenteras.

4 Kundens avtalspart

- 4.1 Kunden får ingå avtal med vilket som helst koncernbolag inom itm8 på grundval av dessa allmänna villkor och tjänstevillkoren.
- 4.2 Kundens avtalspart ska vara den juridiska person som identifieras i varje Avtal, och andra koncernbolag ska inte vara ansvariga för Avtalets fullgörande.

5 Samarbete mellan parterna

- 5.1 Parterna ska lojalt säkerställa att Avtalet fullgörs på ett flexibelt och samarbetsinriktat sätt som är nödvändigt för att Tjänsterna ska kunna tillhandahållas i tid. Vardera parten ska säkerställa att den nödvändiga organisationsstrukturen för detta finns på plats. Parterna ska säkerställa att deras representanter har nödvändig befogenhet och beslutskompetens.
- 5.2 Kunden ska delta i enlighet med avtalet och tillhandahålla sådant bidrag och deltagande som rimligen kan förväntas eller begäras från tid till annan av Leverantören, inklusive i samband med beslutsfattande, information och resurser.
- 5.3 Kunden måste, i den utsträckning det är nödvändigt för Leverantörens tillhandahållande av Tjänsterna, erhålla nödvändiga godkännanden, licenser, auktorisationer, samtycken och tillstånd för att Leverantören ska kunna: (a) få åtkomst till Kundens webbplatser och kontakta Kundens personal, och (b) använda, få åtkomst till, underhålla och

	modifiera all programvara, hårdvara och annat material som tillhandahålls eller görs tillgängligt av Kunden.	7.7	Eventuella ändringar i Tjänsterna som nödvändiggörs på grund av ändringar i de överenskomna revisions- eller säkerhetsstandarderna kommer att hanteras som en Ändring från Kundens sida.
5.4	Kunden ska minimera risken för förlust eller skada på Kundens IT-system, inklusive genom att säkerhetskopiera data där sådan uppgift inte ingår i de avtalade Tjänsterna, och säkerställa att eventuella säkerhetsföreskrifter eller andra riktlinjer som gäller för Leverantörens åtkomst till Kundens IT-system uttryckligen anges i Avtalet.	7.8	Kunden ansvarar för att följa reglerna för säkerhetskopiering i bokföringslagen, inklusive veckovis säkerhetskopiering och lagring hos oberoende parter inom EU/EES. Leverantören är inte leverantör av redovisningssystem och tar inget ansvar för Kundens redovisningsmaterial om inte en separat säkerhetskopieringstjänst skriftligen har avtalats; i vilket fall är itm8:s ansvar begränsat till leverans i enlighet med tjänstebeskrivningen och de allmänna ansvarsbegränsningarna. Vid uppsägning/konkurs är Leverantören inte skyldig att lagra eller leverera data/säkerhetskopior utan ett separat betalt avtal.
5.5	Om information som lämnats av en part är felaktig eller ofullständig, eller om en part underlåter att fullgöra sina skyldigheter, är parterna överens om att i god tro förhandla om rimliga ändringar (" Ändringar ") av den/de berörda delen/delarna av Tjänsterna och/eller Avtalet.		
6	Tidsplan och leverans		
6.1	Tjänsterna levereras i enlighet med de tidsfrister och under den period som anges i avtalet (" Leveransdatum ").	8	Revisionsutlåtanden och intyg
6.2	Om tester har avtalats före Leveransdatum och Kunden underlåter att utföra dem, eller om en Tjänst tas i bruk utan föregående godkännande av testerna, ska Leveransdatum anses ha inträffat vid Kundens användning av Tjänsten.	8.1	Om Leverantören enligt Avtalet är skyldig att tillhandahålla årliga revisionsutlåtanden för att verifiera efterlevnaden av krav på IT-säkerhet, personuppgiftsbehandling etc., specificeras detta i Avtalet. Utlåtandet omfattar endast Leverantörens standardtjänster.
6.3	Risken för Tjänsterna övergår till Kunden vid Leveransdatumet.	8.2	Om ett revisionsutlåtande innehåller anmärkningar eller annan kritik avseende Leverantörens fullgörande av sina skyldigheter enligt Avtalet, innehåller Avtalet en beskrivning av det förfarande som ska följas.
7	Regelefterlevnad	8.3	Eventuella certifieringskrav anges också i Avtalet. Leverantören har rätt att ersätta en certifiering med en alternativ allmänt accepterad certifiering, förutsatt att den senare i huvudsak är likvärdig med den ursprungligen överenskomna certifieringen och förutsatt att sådan ersättning är objektivt motiverad.
7.1	("Reglerande krav") definieras som obligatoriska regler, lagar och standarder som föreskrivs av myndigheter, branschorganisationer eller andra tillsynsorgan för att säkerställa att företag och organisationer verkar på ett sätt som överensstämmer med lagstiftning och etiska standarder och som har Leverantören som skyldighet.	9	Ändringar
7.2	Leverantören ska bedriva sin verksamhet i enlighet med myndighetskrav och Leverantörens Tjänster ska uppfylla myndighetskrav som gäller för Leverantören under Avtalets löptid, inklusive eventuella ändringar därav, och dessa skyldigheter gäller inte myndighetskrav som är specifika för Kunden eller Kundens bransch, såvida inte parterna uttryckligen har avtalat om detta.	9.1	I den utsträckning de Allmänna villkoren eller Tjänstevillkoren innehåller en hänvisning till en process för Ändringar, ska villkoren i denna klausul 9 tillämpas.
7.3	Kunden är ansvarig för att Kundens specifika användning av Tjänsterna är laglig, såvida inte den specifika Tjänsten är utformad på ett sätt som gör att en sedvanlig användning kommer att strida mot myndighetskrav.	9.2	Ändringar i Avtalet, inklusive Tjänsterna, måste ske skriftligen (t.ex. digitalt eller via en plattform som tillhandahålls av Leverantören). Ett Avtal kan innehålla ytterligare formella krav för förfarandet för Ändringar. Uppfyllande av sådana formella krav är en förutsättning för giltigheten av en Ändring i samarbetet, såvida inte Kunden på annat sätt visar sitt godkännande av Ändringen genom sitt beteende, till exempel genom betalning för de Ändrade Tjänsterna, tyst samtycke, underlåtenhet att klaga omedelbart efter att Kunden blivit eller borde ha blivit medveten om Ändringarna, etc.
7.4	Leverantören måste hålla sig uppdaterad om ändringar av myndighetskrav som kräver ändringar av leverantörens tjänster och meddela kunden om sådana behov av ändringar.	9.3	Rimlig tid och material som Leverantören, på Kundens begäran, lägger ner på analys och förberedelse av Ändringar ska betalas av Kunden.
7.5	Kunden måste dock hålla sig uppdaterad om ändringar av myndighetskrav som är specifika för Kunden eller Kundens bransch och ska underrätta Leverantören om detta, såvida inte parterna uttryckligen har avtalat annat.	9.4	I den utsträckning ändringar i myndighetskrav och kundens policyer påverkar leveransen av tjänsterna, hanteras effekten på tjänsterna som en ändring, om inte annat anges i ett avtal.
7.6	Eventuella ändringar i tjänster som nödvändiggörs av ändringar i myndighetskrav kommer att hanteras som en ändring i enlighet med klausul 9. Leverantören har rätt till betalning för sådana ändringar, oavsett om de begärs av Kunden eller Leverantören. Betalning baseras på de kostnader som Leverantören ådrar sig för att implementera Ändringarna och på principen att Leverantörens totala kostnader relaterade till Ändringen fördelas mellan de berörda Kunderna i rimlig och möjlig utsträckning.	9.5	Leverantören får justera och ändra de Allmänna villkoren och eventuella separata databehandlingsavtal som överenskommits mellan parterna med ett skriftligt meddelande om 90 dagar i förväg, om sådana ändringar inte inskränker Kundens rättigheter eller om ändringarna beror

	på ny lagstiftning eller rättspraxis som kräver sådana ändringar.		inte försämrats i förhållande till funktionalitet etc. till följd av sådant utbyte.
10	Tredjepartsleverantörer	11.8	Kunden accepterar vidare att Tredjepartstjänster kontinuerligt utvecklas och anpassas baserat på teknisk utveckling, marknads efterfrågan etc.
10.1	Leverantören kan använda underleverantörer (' Tredjepartsleverantörer ') vid utförandet av Tjänsterna. Om inte annat anges i ett Avtal ska Leverantören vara ansvarig för de tjänster som tillhandahålls av Tredjepartsleverantören (" Tredjepartstjänster ") på samma sätt som för sina egna tjänster.	11.9	Denna klausul 11 ska gälla för alla Standardtjänster från Tredjepart , oavsett om de är integrerade i Tjänsterna eller tillhandahålls Kunden som en fristående Tjänst, och oavsett om Tredjepartstjänsten identifieras som en Standardtjänst från Tredjepart i parternas Avtal eller inte .
10.2	Leverantören måste upprätta avtal, rutiner och arbetsflöden som säkerställer att avtalet följs i händelse av Leverantörens användning av Tredjepartstjänster .	12	Äganderättsförbehåll
10.3	Om Leverantören använder Tredjepartsleverantörer som levererar specifika Tjänster till Kunden som inte kan ersättas av en tredje part, får Kunden villkora användningen av sådana Tredjepartsleverantörer med att Kunden har rätt att ingå ett avtal med Tredjepartsleverantören vid Avtalets uppsägning, vilket säkerställer Kundens fortsatta tillgång till dessa Tjänster.	12.1	Fysiska leveranser såsom t.ex. hårdvara tillhandahålls med äganderättsförbehåll. Leverantören behåller full äganderätt till varje enhet oavsett leverans till Kunden och Kundens innehav och användning av enheten.
10.4	Vid val av tredjepartsleverantörer ska leverantören säkerställa att deras tjänster är lämpliga för att stödja de avtalade tjänsterna.	12.2	Kunden ska säkerställa att enheter som omfattas av äganderättsförbehåll kan identifieras och separeras från Kundens övriga enheter, och Leverantören har rätt att begära dokumentation härav och utföra kontroller i Kundens lokaler under normal arbetstid. Kunden har inte rätt att ta bort några etiketter på en av Leverantören anbringad anordning avseende äganderättsförbehåll.
11	Standardtjänster från tredje part	12.3	Kunden får inte överlåta, leasa ut, sälja, pantsätta eller på annat sätt avyttra enheter som omfattas av äganderättsförbehåll till tredje part.
11.1	Tjänster kan omfatta leveranser från en Tredjepartsleverantör som inte specifikt bidrar till fullgörandet av ett Avtal, men som har karaktären av en standardtjänst som används av Leverantören som en stödtjänst till ett flertal kunder och avseende vilka sådana leveranser tillhandahålls på standardvillkor av leverantören. Sådana standardtjänster från tredje part kan göras tillgängliga som en publik molntjänst.	12.4	Äganderättsförbehållet gäller tills Kunden har betalat den totala ersättningen för den berörda enheten, inklusive tillämplig ränta, kostnader och utgifter.
11.2	Standardtjänster från tredje part tillhandahålls "i befintligt skick", vilket innebär att tredjepartsleverantörens då gällande villkor för innehållet i dessa tjänster och villkoren för tillhandahållandet av dessa tjänster gäller för tjänsten. Detta gäller oavsett om villkoren avtalas direkt mellan Kunden och tredjepartsleverantören , eller mellan Leverantören och tredjepartsleverantören .	13	Priser och betalningsvillkor
11.3	Villkoren för Standardtjänster från Tredjepart har företräde framför de Allmänna Villkoren och/eller Tjänstevillkoren, och principen "i befintligt skick" kan endast avvika från för en Standardtjänst från Tredjepart om detta specifikt överenskommit i ett Avtal avseende den tjänsten.	13.1	I allmänhet
11.4	Leverantören har sammanställt tredjepartsleverantörernas villkor för standardtjänster från tredje part på Legal & Compliance på itm8 . Det är kundens ansvar att bekanta sig med dessa villkor.	13.1.1	Avtalet anger de priser som Kunden ska betala för Tjänsterna, inklusive fasta periodiska betalningar och betalningar baserade på användning och för skalning av Tjänsterna till enhetspriser. För Tjänster för vilka betalning inte anges i Avtalet ska Tjänsterna tillhandahållas mot betalning på tids- och materialbasis i enlighet med det faktiska antalet timmar och material som lagts ner vid leveransen härav och i enlighet med Leverantörens vid var tid gällande prislista.
11.5	Leverantören ska säkerställa att länkarna på webbplatsen till Tredjepartsleverantörens villkor är uppdaterade.	13.1.2	Alla priser är exklusive moms och andra skatter. I den utsträckning Tjänsterna är skattepliktiga (inklusive moms, moms och andra typer av avgifter och skatter) ska sådana skatter läggas till priset i enlighet med gällande lagstiftning och faktureras i enlighet med denna.
11.6	Kunden ska ha enkel tillgång till villkoren för åtkomst till de Publika Molntjänsterna. Leverantören kan uppfylla informationsskyldigheten genom att tillhandahålla länkar till villkoren till Kunden, till exempel på en kundportal, en webbplats eller liknande.	13.1.3	Om myndigheter inför nya eller justerade moms, allmänna skatter, avgifter, bidrag eller liknande avgifter och skatter, ska priserna justeras med den ekonomiska nettokonsekvensen för Leverantören.
11.7	Leverantören kan när som helst byta ut Leverantörens Tredjepartsleverantörer , förutsatt att Tjänsterna i övrigt	13.1.4	Betalningsvillkoren anges i Avtalet eller specificeras på Kundens faktura.
		13.1.5	Ränta på förfallna betalningar uppgår i enlighet med tillämplig lag.
		13.1.6	Kunden måste granska fakturor noggrant, och om Kunden vill bestrida en faktura måste Kunden göra det skriftligen inom en månad efter mottagandet av fakturan och ange skälen till bestridandet.

13.1.7	Leverantören kan komma att samla in och/eller kräva information om Kundens kreditvärdighet. Vidare, vid berättigad misstanke om betalningsoförmåga eller faktisk utebliven betalning, kan Leverantören kräva förskottsbetalning eller betryggande säkerhet i form av en bankgaranti från ett välrenommerat finansinstitut på ett belopp motsvarande de beräknade betalningarna för Tjänsterna, som ett villkor för (fortsatt) tillhandahållande härav.	14.1.1	Om inte annat anges i Avtalet ska vanliga regler i tillämplig lag tillämpas vid Leverantörens avtalsbrott och vad gäller Kundens gottgörelse vid avtalsbrott med de ändringar som följer av de Allmänna Villkoren.
13.2	Reglering av priset för löpande tjänster	14.1.2	Oavsett orsaken till en försening eller ett fel ska Leverantören utan onödigt dröjsmål underrätta Kunden om Leverantören vet att en försening eller ett fel av väsentlig betydelse för Kunden har inträffat.
13.2.1	Leverantören kan fakturera Kunden före leverans av Löpande Tjänster såväl som Tjänster mot en fast avgift.	14.1.3	Kunden ska, som ett villkor för att återropa avtalade gottgörelser vid avtalsbrott, undersöka Tjänsterna utan oskäligt dröjsmål efter Leveransdagen. Kundens gottgörelser vid avtalsbrott, inklusive fel och försening, ska upphöra om Leverantören inte har mottagit skriftligt meddelande från Kunden utan oskäligt dröjsmål efter att avtalsbrottet upptäcktes eller borde ha upptäckts.
13.2.2	Leverantören får justera de avtalade fasta avgifterna för Löpande Tjänster och enhetspriser årligen. Justeringen kan inte överstiga den största av de årliga justeringarna i;	14.1.4	Leverantörens ansvar för avtalsbrott, inklusive för fel och försening, ska under alla omständigheter upphöra senast sex (6) månader efter leveransdagen för de aktuella Tjänsterna.
I.	Det standardiserade löneindexet för leverantörens bransch eller nettoprisindexet, båda publicerade av Danmarks Statistik månaden före det årliga förnyelsedatumet för kunder bosatta i Danmark; dock med ett minimum på 2,5 %, eller	14.1.5	Meddelande om avtalsbrott befriar inte Kunden från dess skyldighet att betala fakturerade belopp vid förfall.
II.	Det standardiserade arbetskostnadsindexet för tjänstemän (LCI tjm) preliminärt index, SNI 2007 kod J (Informations- och kommunikationsföretag) som publicerats av Statistikmyndigheten SCB för det senast publicerade kvartalet före det årliga förnyelsedatumet för kunder bosatta i Sverige, dock med ett minimum av 2,5 %, eller	14.2	Leverantörens försening
III.	Om Kunden är bosatt i ett annat land har Leverantören rätt att, utan begränsning, justera priserna årligen baserat på motsvarande index, dock med minst 2,5 %.	14.2.1	En Tjänst är försenad om leveransen sker efter ett Leveransdatum som i ett Avtal överenskommits som en milstolpe för Tjänsten i fråga och förutsatt att förseningen är obetydlig och enbart orsakas av förhållanden som rör Leverantören.
13.2.3	Om indexet i denna klausul utelämnas, måste regleringen ske med utgångspunkt i ett motsvarande index.	14.3	Fel i leverantörens tjänster
13.2.4	Vid förändringar i externa kostnader från en Tredjepartsleverantör relaterade till stöd för en Löpande Tjänst, till exempel, men inte begränsat till, a) energipriser, valutakurser, avgifter för försäkring och transport eller b) prisändringar, licensmodeller, bindningstider etc., har Leverantören rätt att utan föregående meddelande, utöver ovanstående, ytterligare justera sina avgifter/villkor gentemot Kunden med nettoeffekten av ändringarna när sådana ändringar träder i kraft för Leverantören. Kunden har rätt att på begäran få en kort, saklig förklaring av hur nettoeffekten har beräknats.	14.3.1	Ett fel i Leverantörens Tjänster föreligger när de inte uppfyller de krav som anges i Avtalet och förutsatt att felet inte är ringa.
13.2.5	Leverantören kan komma att samla in och/eller kräva information om Kundens kreditvärdighet. Vidare, vid berättigad misstanke om betalningsoförmåga eller faktisk utebliven betalning, kan Leverantören kräva förskottsbetalning eller betryggande säkerhet i form av en bankgaranti från ett välrenommerat finansinstitut på ett belopp motsvarande de beräknade betalningarna för Tjänsterna, som ett villkor för (fortsatt) tillhandahållande härav.	14.4	Åtgärder
13.3	Reglering av timpriser	14.4.1	Leverantören är skyldig och har rätt att avhjälpa orsaken till förseningar och fel i Tjänsterna. Åtgärden ska följa de tidsfrister, rutiner och servicemål som anges i ett avtal. Om avhjälpan inte omfattas av de överenskomna servicemålen ska avhjälpan åtgärden vidtas inom rimlig tid, med beaktande av situationens art och ärendets betydelse för Kunden. Skyldigheten att avhjälpa förseningar eller fel gäller inte om förseningen eller felet är obetydligt för Kunden och om sådan avhjälpan åtgärd medför oproportionerliga kostnader för Leverantören.
13.3.1	Avtalade timpriser regleras årligen i enlighet med Leverantörens kommersiella villkor under Legal & Compliance på itm8 .	14.4.2	Om förseningen eller felet har orsakats av omständigheter som Leverantören inte är ansvarig för, har Leverantören rätt att kräva ersättning för sådan avhjälpan åtgärd på löpande basis enligt de timpriser som anges i Avtalet.
14	Leverantörens brott	14.4.3	Fel kan efter Leverantörens eget gottfinnande avhjälpas genom avhjälpan eller utbyte.
14.1	I allmänhet	14.4.4	Om brottet inte kan åtgärdas inom rimlig tid, med hänsyn till situationens art, måste parterna i god tro diskutera en åtgärdsplan för brottet och eventuella rimliga lösningar.
		14.4.5	Kundens yrkande på gottgörelse berövar inte Kunden rätten att återropa andra gottgörelser vid avtalsbrott.
		14.5	Proportionell minskning
		14.5.1	Om avtalsbrottet inte kan avhjälpas har Kunden rätt att yrka proportionell nedsättning i enlighet med allmänna regler i tillämplig rätt. Proportionell nedsättning utesluter inte

	Kunden från att yrka skadestånd om Kunden kan bevisa en ekonomisk förlust som överstiger den proportionella nedsättningen och i så fall endast för skillnaden mellan den proportionella nedsättningen och den ekonomiska förlusten.		
14.5.2	Om Kunden har rätt till viten på grund av försening eller bristande uppfyllelse av servicemål i ett Avtal, kan Kunden inte begära proportionell nedsättning för samma sak.	15.1.1	Med "Kundens avtalsbrott" avses att Kunden inte bidrar till fullgörandet av ett Avtal enligt överenskommelse, antingen genom att inte göra de överenskomna betalningarna eller genom att inte bistå Leverantören enligt överenskommelse och vidare genom att inte uppfylla sina skyldigheter enligt Avtalet.
14.6	Skadestånd	15.1.2	Om inte annat anges i Avtalet ska vanliga lagregler tillämpas i fråga om Kundens avtalsbrott och Leverantörens gottgörelse vid avtalsbrott i detta avseende.
14.6.1	Kunden kan kräva skadestånd i enlighet med vanliga tillämplig lagregler med de begränsningar som anges i dessa allmänna villkor.	15.2	Dröjsmålsränta
14.6.2	Om Kunden utövar rätten att yrka på vite kan skadestånd endast yrkas om Kunden har lidit en dokumenterad skada som överstiger vitetsbeloppet, och endast för skillnaden mellan vitetsbeloppet och förlusten.	15.2.1	Om Kunden bryter mot sina betalningsskyldigheter har Leverantören rätt att kräva ränta enligt bestämmelserna i Räntelagen.
14.7	Uppsägning av skäl	15.2.2	Leverantören har dessutom rätt att hålla inne Tjänsterna, och en betalningsförsummelse ska således upphäva kundens rätt att kräva att Leverantören följer principerna "Lagra först/leverera först" som anges i klausul 28.
14.7.1	Kunden får helt eller delvis säga upp ett avtal med omedelbar verkan om Leverantören väsentligt bryter mot avtalet, förutsatt att sådant väsentligt brott inte har åtgärdats före utgången av ett skriftligt meddelande om minst trettio (30) arbetsdagar ("Arbetsdagar"), vilket förstås som måndag till fredag med undantag för officiella Svenska helgdagar. Meddelandet ska innehålla en beskrivning av det väsentliga brottets art och information om att eventuell bristande efterlevnad kommer att leda till att avtalet upphör med omedelbar verkan. Om det väsentliga brottet inte kan åtgärdas inom trettio (30) arbetsdagar får Kunden säga upp avtalet utan föregående meddelande.	15.3	Ersättning
14.7.2	Kundens uppsägning träder i kraft från och med uppsägningstidpunkten (ex nunc). Om ett avtal föreskriver tillhandahållande av etablerings- och övergångstjänster, träder uppsägningen i kraft från och med avtalets datum (ex tunc) om uppsägningen sker före godkännandedatumet.	15.3.1	Leverantören kan kräva skadestånd för förlust som orsakats av Kundens avtalsbrott i enlighet med de allmänna bestämmelserna i tillämplig lag.
14.7.3	Oavsett Kundens uppsägning ska Leverantören fortsätta tillhandahållandet av de Löpande Tjänsterna i enlighet med klausul 20.3 och ge Kunden nödvändig hjälp vid uppsägning om det anges i ett Avtal.	15.3.2	Leverantören kan begära skadestånd för internt nedlagd tid som orsakats av Kundens avtalsbrott, och som beräknas utifrån de timpriser som anges i det avtalsbrott som angetts.
14.8	Undantag från ansvar	15.4	Uppsägning av skäl
14.8.1	Leverantören ansvarar inte för förseningar och fel relaterade till Tjänsterna i den utsträckning sådana förseningar eller fel beror på: a) Kundens avtalsbrott, oavsett om avtalsbrottet har orsakats av Kunden själv eller dess underleverantörer eller andra affärspartners; b) Fel i Kundens egen programvara, inklusive programvara från tredje part eller andra system som tillhandahålls av Kunden; c) Force majeure; d) Frågor som Leverantören inte är ansvarig för enligt andra delar av ett Avtal.	15.4.1	Leverantören får, med avseende på avsnitt 15.4.4, säga upp ett avtal med omedelbar verkan om Kunden inte betalar de avtalade beloppen i rätt tid.
14.8.2	Ovanstående utgör inte en uttömmande lista över frågor som Leverantören inte är ansvarig för.	15.4.2	Om betalningen bestrids kan den utebliven betalningen tillfälligt åtgärdas genom att Kunden ställer säkerhet för det omtvistade beloppet, genom att sätta in beloppet på Kundens bank, och Kunden tillhandahåller lämplig dokumentation.
15	Kundens intrång	15.4.3	Leverantören får vidare säga upp ett avtal med omedelbar verkan om Kundens underlåtenhet att bidra till fullgörandet av avtalet kan karakteriseras som ett väsentligt brott mot Kundens medverkansskyldighet enligt ett avtal.
15.1	I allmänhet	15.4.4	Uppsägning är endast möjlig om avtalsbrottet inte effektivt har åtgärdats inom trettio (30) arbetsdagar efter att Leverantören skriftligen har krävt att Kunden ska fullgöra sin skyldighet att bidra. Kravet ska innehålla en beskrivning av den bristande bidragsskyldigheten och information om att eventuell bristande efterlevnad leder till att Avtalet sägs upp med omedelbar verkan.
		15.5	Fortsatt leverans av löpande tjänster oavsett avbrott
		15.5.1	De vanliga reglerna i tillämplig lag om retentionsrätt gäller i allmänhet vid brott från Kundens sida.
		15.5.2	Leverantören ska dock, på Kundens skriftliga begäran, fortsätta att tillhandahålla Löpande Tjänster enligt Avtalet oavsett om Kunden bryter mot Avtalet, såvida inte brottet är relaterat till Kundens betalningsförsummelse, eller Leverantören säger upp Avtalet till följd av Kundens väsentliga avtalsbrott. I sådana fall ska rätten att kräva fortsatt upprätthållande av den avtalade Tjänsten förfalla, och i sådana fall ska Kunden berövas de rättigheter som i övrigt anges i punkt 28.

- 15.5.3 I andra situationer är Leverantörens skyldighet att fortsätta tillhandahålla de Löpande Tjänsterna villkorad av att Kunden följer de överenskomna förfarandena som anges i klausul 28.4.
- 16 Ansvarsbegränsning**
- 16.1 Ekonomisk ansvarsbegränsning**
- 16.1.1 En parts totala anspråk på proportionell minskning, skadestånd och viten är begränsat till 100 % under en tolv (12) månadersperiod av det belopp som Leverantören mottagit under de föregående tolv (12) månaderna. Om en period av tolv (12) månader ännu inte har förflutit, beräknas ansvarsbegränsningen som genomsnittet av de belopp som mottagits under de förflutna månaderna multiplicerat med tolv (12). Begränsningen gäller oavsett om anspråket grundar sig på avtal, gottgörelse, lag eller billighetsrätt.
- 16.1.2 Beloppsbegränsningen som anges i klausul 16.1.1 höjs till 150 % av det definierade beloppet för Kundens förlust till följd av olaglig behandling av personuppgifter, inklusive kostnader för skadestånd och ersättning till registrerade.
- 16.1.3 Om Leverantören emellertid har betalat skadestånd och/eller andra belopp till en registrerad baserat på tillämplig lag, ska Kunden ersätta Leverantören för det belopp som betalats utöver den avtalade ansvarsbegränsningen.
- 16.2 Andra begränsningar**
- 16.2.1 En parts ansvar omfattar inte indirekt förlust, inklusive rörelseförlust, följdskador eller annan indirekt förlust.
- 16.2.2 En parts ansvar omfattar inte följande typer av förlust, oavsett om de kategoriseras som direkt eller indirekt förlust:
- a) Kundens förlorade intäkter (utebliven vinst eller intäkter)
 - b) Förväntade eller förutsedda besparingar
 - c) Förlust av goodwill
 - d) Förlust orsakad av avbrott i verksamheten
 - e) Minskat affärsvärde
 - f) Förlust på grund av dataförlust
- 16.2.3 Nödvändiga kostnader för förlustreducering, inklusive täckningsköp, Leverantörens förlorade vinster enligt Avtalet, ökade resursutgifter från Leverantörens sida eller betalning för Professionella Tjänster som inte kan omfördelas, anses vara en direkt förlust.
- 16.3 Särskilt om cyberbrottslighet och dataförlust**
- 16.3.1 Kunden bekräftar och accepterar att Leverantören och dess Tredjepartsleverantörer inte har möjlighet att kontrollera internet och förhindra cyberbrottslighet ("Cyberbrottslighet") (i form av kriminella eller obehöriga handlingar som utförs via eller mot informations- och kommunikationsteknik, inklusive datorer, nätverk och digitala system. Detta inkluderar, men är inte begränsat till, hacking, ransomware-attacker, nätfiske, identitetsstöld, datastöld, bedrägerier, cyberterrorism och annan skadlig aktivitet som riktar sig mot systemens integritet, konfidentialitet eller tillgänglighet). På denna grund kan Leverantören inte hållas ansvarig för Cyberbrottslighet och fränsäger sig allt ansvar och all skyldighet att betala ersättning för skador orsakade av Cyberbrottslighet...
- 16.3.2 Vid förlust eller skada på Kundens data på grund av Leverantörens intrång (omständigheter som Leverantören ensamt ansvarar för), ska Leverantören vidta rimliga och sedvanliga åtgärder för att återställa sådan förlorad eller skadad data från den senaste säkerhetskopian. Om Leverantören inte ansvarar för att återställa och säkerhetskopiera Kunddata som en del av tillhandahållandet av de avtalade Tjänsterna, förutsätter Leverantörens avhjälpandeskyldighet enligt denna bestämmelse att Kunden själv har en säkerhetskopierings- och återställningsstrategi som säkerställer att Kunddata förblir tillgängliga, skyddade och kan återställas i enlighet med Bästa Practice.
- 16.3.3 Förluster som annars skulle täckas av en cybersäkerhetsförsäkring som är sedvanlig för Kundens bransch, med täckning för återställning av data efter Cyberbrottslighet, kan inte begäras ut från Leverantören om inte Kunden kan dokumentera att sådan försäkring inte kunde ha tecknats, inklusive täckning för den förlust som Leverantören begär.
- 16.4 Övriga villkor gällande avtalade ansvarsbegränsningar**
- 16.4.1 Ansvarsbegränsningarna som anges i klausul 16.1 och 16.2 får inte åberopas i följande situationer:
- a) förluster orsakade av utebliven betalning av förfallna fakturor;
 - b) förluster som inte kan uteslutas eller begränsas enligt tillämplig tvingande lag i det land där Kunden har sin hemvist;
 - c) produktansvar vid dödsfall eller personskada ;
 - d) ett anspråk som gjorts av, och slutligen tillerkänts, en tredje part om att en Tjänst gör intrång i dess immateriella rättigheter;
 - e) ekonomiska anspråk som riktas mot Leverantören av tredje part till följd av Kundens bristfälliga eller felaktiga licensiering av Programvaran, inklusive Leverantörens interna och externa kostnader i samband med hanteringen av sådant ärende;
 - f) grov vårdslöshet, uppsåtlig försummelse eller bedrägeri.
- 16.4.2 Leverantören ansvarar inte för förlust eller skada som uppstår till följd av Kundens eller tredje parts implementering av, ändringar i eller störningar i Tjänsterna.
- 16.5 Produktansvar**
- 16.5.1 Leverantörens produktansvar följer de allmänna reglerna i tillämplig rätt, eftersom ansvarsbegränsningarna enligt punkterna 16.1 och 16.2 även gäller för skadeståndsanspråk vid produktansvar, jfr dock punkt 16.4.1 (c).
- 17 Försäkring**
- 17.1 Leverantören måste teckna en allmän ansvarsförsäkring som inkluderar vad som anses vara rättvist och rimligt skydd för Tjänster inom Leverantörens bransch, och inkluderar Leverantörens eventuella produktansvar och yrkesansvar enligt vanliga regler i tillämplig lag.

- 17.2 Leverantören rekommenderar att Kunden skaffar en aktuell cybersäkerhetsförsäkring (som åtminstone täcker dataåterställning efter virus etc.) och Kunden är under alla omständigheter skyldig att försäkra värdet av sina egna data.
- 17.3 I den utsträckning utförandet av Tjänsterna medför att Leverantören måste teckna ytterligare försäkringar, till exempel till följd av utlandsstationering etc., ska Leverantören teckna nödvändig försäkring för de anställda, om inte annat anges i Avtalet, och relaterade kostnader kan faktureras Kunden på samma sätt som andra externa kostnader för resor etc.
- 18 Immateriella rättigheter**
- 18.1 I allmänhet**
- 18.1.1 Båda parter behåller alla immateriella rättigheter som fanns före undertecknandet av ett avtal.
- 18.1.2 Leverantören (eller Leverantörens licensgivare) ska äga och vara upphovsman till alla immateriella rättigheter till resultaten av de Tjänster som tillhandahålls i samband med fullgörandet av ett Avtal, inklusive men inte begränsat till språkliga modeller, träningsset, maskininlärningsdata eller rutiner, konversationsmönster eller -sekvenser, algoritmer, prediktiv analys, generativa modeller eller artificiell intelligens-drivna beslutssystem som skapats för att stödja Tjänsterna (inklusive eventuella immateriella rättigheter som skapats gemensamt med Kunden).
- 18.1.3 Kunden har rätt att ge andra juridiska personer tillgång till en Tjänst i den utsträckning som uttryckligen anges i Avtalet.
- 18.2 Kundmaterial**
- 18.2.1 Om Kunden enligt ett Avtal ger Leverantören rätt att använda material i form av till exempel verktyg, dokumentation eller programvara för användning i eller som underlag för tillhandahållandet av avtalade Tjänster, är det överenskommet att det är Kundens ansvar att säkerställa att nyttjanderätten omfattar den användning som är nödvändig för fullgörandet av Avtalet. Nyttjanderätten är tidsbegränsad, icke-exklusiv och inte överförbar.
- 18.2.2 Nyttjanderätten omfattar endast sådan användning som krävs för att fullgöra Avtalet och upphör vid Avtalets upphörande.
- 18.3 Leverantörens programvara och programvara från tredje part**
- 18.3.1 Leverantören beviljar Kunden, med verkan från Avtalets ingående eller vid sådan annan tidpunkt som anges i Avtalet, en icke-exklusiv, tidsbegränsad och icke-överlåtbar rätt att använda Leverantörens egen programvara som uttryckligen omfattas av Avtalet. Nyttjanderätten omfattar endast Kundens interna användning och upphör vid Avtalets upphörande. Nyttjanderätten kan regleras ytterligare i Avtal.
- 18.3.2 Nyttjanderätten ska upphöra vid Kundens betalningsförsummelse, varefter Leverantören kan säga upp Kundens åtkomst till Programvaran utan föregående meddelande.
- 18.3.3 Om Leverantören tillhandahåller Kunden en licens för tredjepartsprogramvara som en del av ett Avtal, ska Kundens rättigheter och skyldigheter, inklusive avseende tillgång till användningen därav, regleras enbart och uttömmande av de licensvillkor som fastställts av tredje part och som vid var tidpunkt är tillämpliga för den aktuella tredjepartsprogramvaran.
- 18.4 Byte av distributör – tredjepartsprogramvara**
- 18.4.1 Om Kunden använder distributörer i samband med licensiering av tredjepartsprogramvara, och licensgivaren tillåter Kunden att ersätta sin befintliga distributör av licensgivarens tredjepartsprogramvara med en annan och ny distributör av licensgivarens tredjepartsprogramvara, bemyndigar Kunden härmed Leverantören att genomföra ett sådant distributörsbyte för Kundens räkning om Kunden skriftligen begär det från Leverantören. Detta bemyndigande omfattar alla åtgärder som är nödvändiga i samband med genomförandet av ett distributörsbyte av tredjepartsprogramvara för Kundens räkning, inklusive att för Kundens räkning underteckna sådana dokument som licensgivaren kan kräva.
- 18.5 Tredje parts rättigheter till programvara**
- 18.5.1 Vardera parten måste ha de rättigheter som krävs för att använda programvara från tredje part eller göra programvaran i fråga tillgänglig för den andra parten, i enlighet med ett avtal.
- 18.6 Dokumentationsrättigheter etc.**
- 18.6.1 Leverantören behåller alla immateriella rättigheter till sin dokumentation ("**Dokumentation**"), verktyg och metoder som utvecklats eller ställts till Kundens förfogande för utförande eller användning av Tjänster enligt ett Avtal.
- 18.6.2 Under förutsättning att Kunden betalar alla förfallna belopp i tid, förvärvar Kunden en evig och icke-exklusiv nyttjanderätt till alla beskrivningar och dokumentationer av Kundens egna system och affärsprocesser som utvecklats av Leverantören enligt ett Avtal. Kunden har således en obegränsad rätt att använda, ändra, överföra och versioner av sådana rapporter, specifikationer, rekommendationer, diagram och andra kunds specifika beskrivningar av Kundens system och affärsprocesser, som kan komma att utvecklas enligt ett Avtal. Nyttjanderätten ska gälla även efter Avtalets upphörande.
- 18.6.3 Om Kunden inte har tillgång till Leverantörens driftsdokumentation eller endast har begränsad tillgång till den, kan Kunden, om så önskas, begära att få en kopia därav i ett allmänt accepterat läsbart format på ett erkänt medium. Kunden har en evig och icke-överlåtbar rätt att använda driftsdokumentationen.
- 18.6.4 Kunden kan ge en tredje part erforderlig insyn i driftsdokumentationen för att nämnda tredje part ska kunna ta över leveransen av liknande tjänster. Leverantören kan göra detta villkorat av att tredje parten undertecknar en sedvanlig sekretessförklaring och respekt för Leverantörens rättigheter.
- 18.7 Allmän kunskap och feedback**
- 18.7.1 Leverantören får fritt använda den allmänna kunskap och know-how som förvärvats genom arbete för Kunden, vilket dock inte inkluderar kunds specifik information.

19 Intrång i tredje parts rättigheter

19.1 Oaktat allmänt tillämpliga ansvarsbegränsningar ska en part ("**Svarande Part**") försvara, gottgöra och hålla den andra parten ("**Berörd Part**") skadeslös enligt denna klausul 19 för alla berättigade anspråk som riktas mot den Berörda Parten, eller slutligen tillerkänns, en tredje part, om att Tjänsten gör intrång i tredje parts immateriella rättigheter.

19.2 Ersättningen är villkorad av att den drabbade parten:

- a) att omedelbart underrätta Svaranden om kravet, vilket ger Svaranden möjlighet att överta försvaret härav;
- b) ge svarande parten all rimligen begärd information och samarbete samt ensamrätt att försvara sig och förlika kravet; och
- c) inte göra något uttalande som kan påverka möjligheterna till förlikning eller försvar av kravet i förhållande till andra.

19.3 Den svarande parten kan efter eget gottfinnande erhålla en giltig licens för de intrångna immateriella rättigheterna eller upphöra med intrånget genom att modifiera eller ersätta Tjänsterna med en lösning med i huvudsak samma funktionalitet som den som gör intrång i tredje parts immateriella rättigheter.

19.4 Alternativt kan den svarande parten säga upp avtalet (eller den del som rör de intrångsgörande tjänsterna) med omedelbar verkan mot återbetalning av alla belopp för den uppsagda delen av avtalet som mottagits inom en period av tolv (12) månader efter att den svarande parten meddelats om intrånget, utan skyldighet att ersätta ytterligare förlust eller kostnader.

19.5 Svarandepartens skyldigheter gäller inte om yrkandet eller den slutliga domen grundar sig på:

- a) den berörda partens bristande efterlevnad av avtalet;
- b) den Berörda Partens integration av Tjänsterna etc. med en tredjepartsprodukt, data eller affärsprocess inklusive tredjepartstillägg eller programvara; eller
- c) användning av Tjänsterna för andra ändamål än det avsedda och/eller i strid med instruktionerna gällande korrekt användning.

19.6 Denna klausul 19 är den berörda partens enda och exklusiva gottgörelse i samband med intrång i tredje parts immateriella rättigheter.

20 Varaktighet och uppsägning**20.1 Kalla**

20.1.1 Avtalets löptid (och eventuella licenser och/eller tjänster som beviljas enligt detta) anges i Avtalet. Om Kunden, i enlighet med Myndighetskrav, beviljas rätt till uppsägning före utgången av en avtalad avtalsperiod, ska detta inte befria Kunden från att behöva betala antingen en avtalad uppsägningsperiod eller, alternativt, ersättning baserat på tillämplig lag, såvida inte samma Myndighetskrav hindrar Leverantören från att göra anspråk på sådan betalning.

20.1.2 Avtalet ska förbli i kraft till den dag då det uppsägs i enlighet med dess villkor, såvida det inte har sagts upp vid ett tidigare datum till följd av uppsägning av skäl eller bekvämlighet av endera parten i enlighet med Avtalet.

20.2 Uppsägning

20.2.1 Parternas rätt att säga upp ett avtal anges i avtalet.

20.2.2 Vid Kundens uppsägning av skäl som rör bekvämlighet ska Kunden, utöver eventuella avgifter som anges i Avtalet, betala:

- a) de avgifter som uppkommit för Tjänsterna fram till det datum då uppsägningen sker på grund av bekvämlighetsprincipen;
- b) för Tjänster som levererats under uppsägningsperioden; och
- c) för Professionella Tjänster som allokerats under uppsägningsperioden och som Kunden inte vill ska användas under uppsägningsperioden och som inte rimligen kan omfördelas till annat liknande avbetalningsarbete för andra befintliga kunder hos Leverantören före uppsägningstidens utgång.

20.2.3 Vid uppsägning från Leverantörens sida ska Kunden betala de belopp som anges i klausul 20.2.2 (a) och (b).

20.2.4 Uppsägning ska endast ha framåtriktad verkan (ex nunc) och ger inte Kunden rätt till återbetalning av redan betalda belopp.

20.3 Fortsatt leverans efter avtalets upphörande

20.3.1 Om överföringen av Tjänsterna från Leverantören till Kunden eller till en tredje part som Kunden utsett inte har slutförts vid tidpunkten för Avtalets uppsägning, får Kunden förlänga Avtalet med tre (3) månader i taget på oförändrade villkor med minst en (1) månads uppsägningstid före Avtalets utgång. Kunden får upprepa denna förlängning tills överföringen av Tjänsterna har slutförts, dock högst sex (6) månader från uppsägningsdagen.

20.3.2 Om denna förlängning medför ytterligare kostnader för Leverantören utöver den avtalade ersättningen, får Leverantören kräva att Kunden ska betala dessa kostnader, såvida inte förseningen i överföringen av Tjänsterna har orsakats av omständigheter som Leverantören är ansvarig för. Om den misslyckade överföringen endast avser delar av Tjänsterna, får Kunden förlänga Avtalet för dessa Tjänster i enlighet med denna paragraf.

20.3.3 Om Avtalet sägs upp till följd av Kundens avtalsbrott, kan Leverantören kräva att Kunden ställer en kravgaranti för framtida betalningar till Leverantören som ett villkor för Leverantörens fortsatta leverans.

20.3.4 Leverantörens fullgörande av eventuella skyldigheter enligt Avtalet avseende uppsägningsstöd är villkorat av att Kunden inte, under den period då Leverantören ska fullgöra sina skyldigheter avseende uppsägningsstöd, får erbjuda Leverantörens anställda som är involverade i tillhandahållandet av uppsägningsstöd eller Tjänster under uppsägningstiden anställning eller anställning som konsulter etc. Om Kunden väljer att bortse från detta samtycker Kunden till att Leverantörens skyldigheter upphör, såvida inte Kunden kan dokumentera att situationen inte har inverkan på Leverantörens korrekta fullgörande av accepterade skyldigheter. Kunden ska även täcka Leverantörens dokumenterade merkostnader, och Leverantören kan inte hållas ansvarig för förseningar som direkt eller indirekt hänför sig till Kundens användning av Leverantörens resurser.

21 Force majeure

- 21.1 Ingen av parterna ska anses ha brutit mot någon bestämmelse i ett avtal eller försummat sina skyldigheter enligt detta avtal (förutom betalningsskyldigheter) till följd av handlingar eller händelser utanför partens rimliga kontroll, inklusive force majeure, civil eller militär myndighet, terrorhandlingar eller hot om terrorism, cyberbrottslighet, geopolitiska händelser, civila oroligheter, krig, upplöpp, strejk eller arbetskonflikt (som inte är relaterade till någon av parternas arbetsstyrka), bränder, översvämningar eller statliga åtgärder (var och en en "force majeure-händelse").
- 21.2 Omständigheter som inträffar hos en Tredjepartsleverantör betraktas endast som en Force Majeure-händelse om Tredjepartsleverantören möter ett hinder som omfattas av punkt 21.1 och som varken underleverantören eller Leverantören borde ha undvikit eller övervunnit med en rimlig och proportionell ansträngning.
- 21.3 Force Majeure vid försening kan inte åberopas för fler dagar än det antal dagar som Force Majeure-händelsen gäller. Om en tidsfrist för Leverantören förlängs på grund av en Force Majeure-händelse, kommer eventuella betalningar i samband därmed att skjutas upp i enlighet därmed.
- 21.4 Force Majeure kan endast åberopas om parten i fråga har lämnat skriftligt meddelande härom (i vilket fall det inte är nödvändigt att kvalificera händelsen som en Force Majeure-händelse) till den andra parten senast tio (10) arbetsdagar efter att Force Majeure-händelsen inträffade.
- 21.5 Den part som inte påverkas av Force Majeure-händelsen får säga upp Avtalet utan uppsägningstid om Force Majeure-händelsen varar i mer än sextio (60) arbetsdagar genom skriftligt meddelande i enlighet med klausul 21.4.
- 21.6 Om ett avtal ålägger leverantören skyldigheter att mildra konsekvenserna av en force majeure-händelse, ska dessa skyldigheter gälla oberoende av denna klausul 21, och leverantören har inte rätt att göra anspråk på ansvarsfrihet om leverantören inte uppfyller dessa skyldigheter. Om inte annat överenskommits mellan parterna ska leverantörens åtgärder enligt denna klausul faktureras till kunden.
- 21.7 Force Majeure-händelser utesluter inte rätten till proportionell reduktion.

22 Data

22.1 Kunddata

- 22.1.1 Kunddata omfattar all information som tillhandahålls för Leverantörens behandling i samband med tillhandahållande av avtalade Tjänster, kundspecifika loggfiler och supportdata som genereras i samband med tillhandahållande av avtalade Tjänster, data som på något sätt avser någon av Kundens slutanvändare, och/eller all data som tillhandahålls Leverantören av någon av Kundens kunder ("Kunddata").
- 22.1.2 Kunden innehar alla rättigheter till kunddata.
- 22.1.3 Leverantören får inte lagra Kunddata. Detta gäller även om Kunden har brutit mot sina skyldigheter enligt Avtalet, eller om någon form av tvist eller oenighet har uppstått mellan parterna.
- 22.1.4 Kunden ansvarar för riktigheten och integriteten hos Kunddata som behandlas av Leverantören vid användning

av Tjänsterna; och Kundens överföring, migrering och/eller konvertering av Kunddata till eller från Tjänsterna.

- 22.1.5 Om Kunden enligt Avtalet begär Leverantörens samarbete för att inhämta data från mobila enheter som gjorts tillgängliga för anställda, eller från Kundens servermiljö där det finns data markerade som "privata" eller på annat sätt markerade som tillhörande en anställd, garanterar Kunden att alla nödvändiga samtycken har inhämtats från respektive anställda innan någon begäran om datainsamling görs. Detta gäller oavsett om samtycke och/eller informationsskyldighet följer av ett avtal som ingåtts mellan den anställda och Kunden, eller om detta följer av tillämplig lagstiftning. Kunden ansvarar för att följa alla relevanta dataskyddslagar och -förfordningar i samband med datainsamlingen, inklusive att säkerställa att de instruktioner som Leverantören får från Kunden är lagliga. Eftersom Leverantören i alla avseenden agerar under Kundens befogenhet, ska Kunden, utan hänsyn till sådana ansvarsbegränsningar etc. som annars kan överenskommas mellan parterna, hålla Leverantören skadeslös för alla anspråk, förlust, skada, kostnader (inklusive rimliga juridiska kostnader) eller ansvar som Leverantören kan ådra sig från anställda och/eller tredje part i allmänhet, direkt eller indirekt relaterade till de aktiviteter som utförs enligt detta avtal.

- 22.1.6 Kunden görs också medveten om att det finns en omedelbar risk att enheter kan drabbas av irreparabel skada under datainsamling, och Leverantören fransäger sig uttryckligen allt ansvar i detta avseende.

22.2 Systeminformation

- 22.2.1 Kunddata ska tillhöra Kunden, jfr klausul 22.1.2, och Leverantören ska inte använda Kunddata för något annat ändamål än utförandet av Tjänsterna och ska hålla sådana uppgifter konfidentiella.

- 22.2.2 Med förbehåll för klausul 22.2.1 får Leverantören:

- samla in och härleda information, statistik och mätvärden gällande kunders användning av tjänster eller från kunddata ("Systeminformation"), och får använda sådan systeminformation för att stödja, underhålla, övervaka, driva, utveckla och förbättra sina tjänster eller hävda sina rättigheter, förutsatt att all systeminformation som härleds från kunddata aggregeras med annan information så att de ursprungliga kunddata inte är identifierbara.
- lämna ut Systeminformation till underleverantörer och tredje parter i den utsträckning det rimligen krävs för att en sådan partner ska kunna uppfylla sina skyldigheter relaterade till leverans av Tjänster. För att fastställa obehörig användning av programvarulicenser förbehåller sig Leverantören rätten att bädda in en rapporteringsmekanism i Programvaran.
- använda Systeminformation i syfte att verifiera/granska korrekt licensiering hos Kunden, inklusive att förbehålla sig Leverantörens rätt att bädda in en rapporteringsmekanism i programvaran.

- 22.2.3 Användningen av data i enlighet med 22.2.2 kommer strikt att följa myndighetskrav.

22.3 Användning av AI baserat på kunddata

- 22.3.1 Leverantören kan använda anonymiserade och aggregerade kunddata som erhållits under leveransen av tjänster för

	kommersiella aktiviteter, statistiska och forskningsändamål, samt för produkt-, plattform- och tjänsteutveckling och förbättring, inklusive i syfte att träna artificiell intelligens (AI) system. Leverantören säkerställer att ingen personligt identifierbar information eller annan känslig kunddata kommer att införlivas i AI-utbildningsdatauppsättningar utan kundens uttryckliga samtycke.		gälla för flera av Leverantörens kunder, kommer att genomföras på Leverantörens egen bekostnad och efter Leverantörens gottfinnande.
22.3.2	Vid utveckling och tillämpning av AI-system som använder kunddata ska leverantören respektera allmänt accepterade etiska AI-principer, inklusive transparens, rättvisa och ansvarsskyldighet. Leverantören ska vidta åtgärder för att förhindra partiskhet och oavsiktliga konsekvenser i AI-modeller som tränas med kunddata. Leverantören ska etablera mekanismer för kontinuerlig övervakning och efterlevnad av myndighetskrav gällande dataskydd och integritetsstandarder. Detta inkluderar regelbundna granskningar av AI-utbildningspraxis för att säkerställa anpassning till nya myndighetskrav.	22.3.2	Om ändringarna leder till att Leverantören inte kan uppfylla överenskomna krav i ett Avtal och förutsatt att det sker en försämring av överenskomna krav, ska ändringarna hanteras i enlighet med reglerna om Ändringar som anges i punkt 9.
		22.3.3	Oavsett innehållet i Kundens interna säkerhetsföreskrifter har Leverantören rätt att på egen bekostnad göra tekniska anpassningar av sin driftsmiljö i syfte att kontinuerligt förebygga eller åtgärda välkända säkerhetsrisker.
		23.4	Skydd av IT-miljöer
		23.4.1	Leverantören ska använda aktuella skyddsåtgärder mot virus- och hackerattacker i egna IT-miljöer vid leverans av avtalade Löpande Tjänster, så att dessa är i linje med god IT-sed i branschen.
22.3.3	Leverantören tar ansvar för åtgärder och resultat från AI-system som tränats med hjälp av kunddata. I händelse av negativ påverkan eller oavsiktliga konsekvenser ska leverantören samarbeta med kunden för att åtgärda eventuella problem och implementera korrigeringar åtgärder. Leverantörens ansvar ska inte omfatta resultat som uppstår till följd av missbruk av AI-genererade utdata av kunden eller tredje part.	23.4.2	Eventuella specifika krav för t.ex. skanning av programvaruleveranser för att förhindra spridning av skadlig kod, kryptering av e-postmeddelanden och hårddiskar, användning av VPN, automatiskt uppdaterat slutpunktsskydd, protokoll för att stödja kryptografiska algoritmer, användarautentiseringsfunktioner, brandväggar på alla klienter och liknande, måste följa av avtalet.
22.3.4	Leverantören åtar sig att regelbundet radera, i enlighet med myndighetskrav, alla kunddata som används för både säkerhetstestning och AI-utbildning och som inte längre är nödvändiga för de angivna ändamålen.	23.5	Återställningsplaner och säkerhetskopiering
22.3.5	Kunden kommer inte att, och kommer inte att tillåta någon tredje part att, använda Leverantörstjänster (eller innehåll, data, utdata eller annan information som mottagits eller härletts från Leverantörstjänster) för att direkt eller indirekt skapa, träna, testa eller på annat sätt förbättra maskininlärningsalgoritmer, automatiserade beslutsprocesser eller AI-system, eller mata in eller ladda upp konfidentiell Leverantörsinformation till ett AI-system eller en AI-applikation.	23.5.1	Leverantören ska ha system, rutiner och avtal på plats för att säkerställa att överenskomna Tjänster inklusive säkerhetskopiering tillhandahålls i enlighet med specifikationerna i ett Avtal.
		23.5.2	Leverantören ska alltid ha återställningsplaner och tillhörande system, rutiner och avtal som säkerställer återställning av Tjänster ifall Leverantören kan utsättas för brand, översvämning, blixtnedslag och andra liknande extraordinära händelser. Återställningsplaner, inklusive system, rutiner och avtal som krävs för att säkra de avtalade Tjänsterna, ska dokumenteras av Leverantören om Kunden begär det. Leverantören ska en gång per år dokumentera gentemot Kunden att beredskapen har testats och fungerar i enlighet med återställningsplanen.
23	Säkerhet	23.6	Säkerhetsincidenter
23.1	I allmänhet	23.6.1	En säkerhetsincident är en incident som negativt påverkar eller sannolikt kommer att negativt påverka tillgängligheten, integriteten eller sekretessen för data, informationssystem, digitala nätverk eller digitala tjänster och som inträffar i samband med Leverantörens Tjänster ("Säkerhetsincidenter").
23.1.1	Leverantören måste iakttä de säkerhetsåtgärder som uttryckligen anges i ett avtal.	23.6.2	Leverantören ska reagera på säkerhetsincidenter när Leverantören blir medveten om dem och i övrigt ta initiativ till att säkerställa att de hanteras korrekt i enlighet med god IT-sed, vilket till exempel inkluderar: • skyldigheten att utföra eller bistå i grundorsaksanalys. • skyldigheten att tillhandahålla dokumentation och rådgivning om eventuella säkerhetsbrister i Tjänsterna. • skyldigheten att omedelbara korrigeringar åtgärder och implementera lösningar. • skyldigheten att dela beskrivningar av berörda system och produkter.
23.2	K Kundens interna säkerhetsföreskrifter		
23.2.1	Leverantören ska utföra de avtalade Tjänsterna i enlighet med Kundens interna säkerhetsföreskrifter, om sådana finns, i den utsträckning dessa accepteras enligt ett Avtal.		
23.2.2	Alla ändringsförfrågningar från Kunden på grund av ändringar i Kundens interna säkerhetsföreskrifter ska hanteras som en Kundändring.		
23.2.3	Kunden får inte kräva att Leverantörens anställda personligen accepterar några villkor avseende Kundens IT-säkerhetspolicy.		
23.3	Leverantörens egna ändringar		
23.3.1	Leverantörens ändring av säkerhetsåtgärder som inte är kundspecifika utan görs som en del av en anpassning till god IT-sed och allmänna säkerhetsföreskrifter och som ska		

	- skyldigheten att dela preliminära och slutliga analyser av hot, sårbarheter och kritiska aspekter. - skyldigheten att regelbundet informera om åtgärder, planer och status samt skyldigheten att föra en detaljerad logg över dessa.	leverantörer i samband med uppsägning av ett Avtal. Rätten till utlämnande omfattar inte affärshemligheter.
23.6.3	Leverantörens bistånd vid hantering av säkerhetsincidenter kan faktureras löpande om Leverantören kan visa att säkerhetsincidenten inte kan hänföras till omständigheter som Leverantören är ansvarig för.	24.2.3 Parterna får lämna ut konfidentiell information i den utsträckning det krävs enligt lag, domstolsdomar eller beslut från myndigheter eller förvaltningsorgan.
23.7	Säkerhetsintrång	24.2.4 Sekretessskyldigheten ska vidare gälla efter att ett avtal har upphört, oavsett anledningen därtill.
23.7.1	Om Leverantören registrerar ett säkerhetsintrång i form av ett personuppgiftsincident ska Leverantören underrätta Kunden om detta utan onödigt dröjsmål och i enlighet med artikel 33 i den allmänna dataskyddsförordningen. Detta gäller även om säkerhetsintrånget har åtgärdats och de berörda personuppgifterna inte har äventyrats.	24.3 Leverantörens referenser och upplysningar
23.7.2	En sådan anmälan ska följas av en detaljerad redogörelse för säkerhetsintrånget, vilken uppfyller kraven i artikel 33 i den allmänna dataskyddsförordningen, inklusive kraven på innehållet i en anmälan till tillsynsmyndigheten. Redogörelsen ska så långt det är möjligt lämnas in inom fyrtioåtta (48) timmar efter att Leverantören har blivit medveten om säkerhetsintrånget.	24.3.1 Leverantören får endast inkludera Kundens namn i en referenslista och använda Kundens namn för marknadsföringsändamål efter att ha erhållit Kundens samtycke till detta.
23.8	Behandling av personuppgifter	24.3.2 Parterna får inte lämna ut information till pressen om frågor som rör ett avtal utan den andra partens skriftliga förhandsgodkännande, såvida inte sådant utlämnande endast avser frågor som redan har gjorts tillgängliga för allmänheten.
23.8.1	Om Leverantören, vid fullgörandet av ett Avtal, åtar sig att behandla personuppgifter för Kundens räkning (som personuppgiftsbehandlare), ska parterna ingå ett separat personuppgiftsbehandlaravtal baserat på Leverantörens standard som uppfyller relevanta myndighetskrav. Bestämmelserna i personuppgiftsbehandlaravtalet har företräde vid behandling av personuppgifter i händelse av konflikt med bestämmelserna i Avtalet, de Allmänna Villkoren eller Tjänstevillkoren.	24.3.3 Personuppgifter som omfattas av integritetslagar är inte i sig konfidentiella uppgifter.
24	Sekretess	25 Uppdrag
24.1	Sekretesskrav	25.1 Parterna får endast överlåta rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet till tredje part med den andra partens skriftliga förhandsgodkännande, vilket inte får oskäligt vägras eller försenas.
24.1.1	Parterna, deras anställda och Leverantörens Tredjepartsleverantörer ska i rimlig utsträckning iakttä sekretess avseende information som rör varandra eller en tredje part, som de får kännedom om i samband med fullgörandet av Avtalet, och som inte är och inte kommer att vara allmänt känd (" Konfidentiell information "). Ingen av parterna får använda eller lämna ut sådan information om det inte är föranlett av fullgörandet av Avtalet och i enlighet med denna bestämmelse.	25.2 Oaktat eventuella motstridiga bestämmelser får Leverantören, efter eget gottfinnande, överlåta Avtalet, helt eller delvis, till (a) ett av Leverantörens koncernbolag eller (b) till en tredje part som en del av en försäljning av ett eller flera av Leverantörens bolag, affärsenheter etc.
24.2	Undantag från sekretess	26 Giltighet och avskiljbarhet
24.2.1	Leverantören får lämna ut Konfidentiell Information (i) till sina Tredjepartsleverantörer, i den utsträckning sådant avslöjande krävs och är konfidentiellt, för att Tredjepartsleverantören ska kunna bistå Leverantören med fullgörandet av ett Avtal, och (ii) till en tredje part och dess rådgivare i samband med en avyttring av ett eller flera av Leverantörens företag, affärsenheter etc.	26.1 Om en bestämmelse i ett avtal anses olaglig, ogiltig eller inte verkställbar, ska sådan bestämmelse verkställas i största möjliga utsträckning, och sådan bestämmelse ska inte påverka lagligheten eller giltigheten av andra bestämmelser.
24.2.2	Kunden får lämna ut Konfidentiell Information till konsulter, andra leverantörer och andra parter som bistår Kunden, under förutsättning att dessa parter undertecknar en skriftlig sekretessförklaring liknande den som ålagts Kunden enligt dessa villkor. Detta gäller vidare Kundens kommunikation med eventuella nya och potentiella	27 Efterlevnad
		27.1 Uppförandekod
		27.1.1 Leverantören måste följa sin gällande uppförandekod på Legal & Compliance på itm8 .
		27.1.2 I den utsträckning Kunden begär att Leverantören ska följa Uppförandekoden eller andra former av policyer avseende uppfyllande av krav inom ESG-området, har Leverantören rätt till separat ersättning om uppfyllandet av sådana policyer medför uppgörelser för Leverantören som inte redan följer av Leverantörens uppfyllande av sin egen Uppförandekod och underliggande policyer för bolagsstyrning och generell compliance, eftersom dessa vid varje tidpunkt är tillämpliga och antagna för Leverantören. Leverantören har i vilket fall som helst rätt till separat ersättning i samband med Kundens begäran om insamling av information och svar på bedömningen kopplad till Kundens krav på uppfyllande av Uppförandekoden riktad mot Kundens leverantörer, inklusive även för biträde i samband med utförande av revisioner/due diligence för att verifiera uppfyllandet därav. Syftet med att ansluta sig till Kundens Uppförandekod är enbart att genom detta

- fastställa Leverantörens skyldigheter avseende socialt och miljömässigt ansvar samt affärsetik. Om Kundens policyer innehåller andra bestämmelser, t.ex. gällande försummelse, skyldigheter gentemot tredje part (leveranskedjor), garanti, ansvar etc., är parterna överens om att dessa bestämmelser ska åsidosättas i alla relationer mellan Leverantören och Kunden.
- 27.1.3 Leverantören får avbryta sitt fullgörande av Avtalet i den utsträckning det krävs enligt tillämplig lag i Kundens hemvistjurisdiktion.
- 27.2 **Handelsefterlevnad**
- 27.2.1 Kunden försäkrar att varken Kunden eller något av dess dotterbolag eller någon styrelseledamot, tjänsteman, kontrollerat närstående bolag eller, såvitt Kunden vet, någon anställd, ombud, annat närstående bolag eller representant för enheten, är en myndighet, individ eller enhet (i denna paragraf (tt) "**Person**") som är, eller ägs eller kontrolleras av, en Person som är:
- i. föremål för sanktioner som administreras eller verkställs av FN:s säkerhetsråd eller Europeiska unionen eller andra relevanta nationella sanktionsmyndigheter (i dess ändrade lydelse, gemensamt kallade "**sanktioner**"), och inte heller
 - ii. är belägna, organiserade eller bosatta i ett land eller territorium som är föremål för sanktioner som i stort sett förbjuder affärer med det landet eller territoriet (<https://www.sanctionsmap.eu>) (de "**sanktionerade länderna**").
- 27.2.2 Vidare försäkrar och förbinder sig Kunden att denne inte, direkt eller indirekt, kommer att använda eller låna ut, bidra med eller på annat sätt göra Tjänsterna eller några resultat av Leverantörens Tjänster tillgängliga för något dotterbolag, joint venture-partner eller annan Person:
- i. att finansiera eller underlätta verksamhet eller affärsverksamhet för eller med någon Person eller i något land eller territorium som, vid tidpunkten för sådan finansiering eller underlättande, är föremål för sanktioner eller är ett sanktionerat land; eller
 - ii. på något annat sätt som leder till att någon Person bryter mot Sanktioner (inklusive någon Person som deltar i erbjudandet, oavsett om det är som emissionsgarant, rådgivare, investerare eller på annat sätt).
- 27.2.3 Kunden försäkrar och förbinder sig att denne inte har deltagit i, nu inte deltar i, och inte kommer att delta i, några affärer eller transaktioner med någon Person, eller i något land eller territorium, som vid tidpunkten för affären eller transaktionen är eller var föremål för sanktioner eller är eller var ett sanktionerat land.
- 27.2.4 Leverantören får avbryta sin fullgörande enligt Avtalet i den utsträckning det krävs enligt tillämplig lag i det land där Kunden har hemvist.
- 28 **"Fixa och leverera först, betala senare" – Löpande tjänster**
- 28.1 Vid leverans av Löpande Tjänster ska Leverantören initiera avhjälpande åtgärder i enlighet med klausul 14.4, oavsett om Leverantören inte håller med Kundens invändningar gällande fel ("**Åtgärda först, åtgärda senare**").
- 28.2 Leverantören ska tillhandahålla alla Löpande Tjänster som är avgörande för att upprätthålla fortsatt drift av de system som omfattas av de Löpande Tjänsterna, oavsett om Leverantören inte håller med om att den Löpande Tjänsten ska betalas separat ("**Leverera först, betala senare**").
- 28.3 Leverantören har inte rätt att utöva någon retentionsrätt, stoppa eller på annat sätt försena leveransen av de Löpande Tjänsterna om Kunden utövar sin rätt enligt klausul 28.1 eller 28.2 och Kunden inte följer förfarandet i klausul 28.4. I annat fall får Leverantören säga upp de Löpande Tjänsterna utan ansvar.
- 28.4 Om parterna är oense om huruvida det föreligger skyldighet att avhjälpa eller krav på betalning för tillhandahållandet av en Löpande Tjänst, ska parterna söka lösa meningsskiljaktigheten utan oskäligt dröjsmål. Om tvisten inte löses inom fem (5) Arbetsdagar, ska Kunden, utan oskäligt dröjsmål och inom fem (5) Arbetsdagar efter att ha begärt det av Leverantören, ordna så att ett rådgivande yttrande inhämtas från en oberoende expert i enlighet med SCC Arbitration Institutes regler som gäller vid varje given tidpunkt för juridiska/tekniska utlåtanden i IT-ärenden, om huruvida ärendet som tas upp av Kunden utgör en brist eller om ett leveranskrav ska betalas separat. Om Kunden inte initierar denna process ska Leverantören, oavsett klausul 28.2, ha rätt att avbryta sitt arbete i fråga om tvisten tills Kunden har inlett processen. Det utfärdade yttrandet ska vara preliminärt bindande för parterna, där varje part har rätt att begära ett slutgiltigt beslut i frågan hos domstol om oenigheterna inte har lösts genom ovanstående förfarande inom 20 arbetsdagar, varefter någon av parterna kan kräva att tvisten löses av ordinarie domstolar enligt klausul 30.3, utan föregående medling. Hänvisning till domstol får inte ha någon efterföljande effekt. Kostnaderna för förfarandet ska fördelas med hänsyn till utfallet av yttrandet.
- 28.5 Om det senare fastställs att det inte förelåg något fel eller att en tjänst skulle betalas separat, ska Kunden fullt ut ersätta Leverantören för dennes (mer) tid och andra dokumenterade och rimliga (mer) kostnader som uppkommit för att avhjälpa eller tillhandahålla tjänsten i fråga.
- 28.6 Vid inhämtning av ett expertutlåtande enligt ovanstående kan Leverantören begära att experten bedömer om Kunden, vid tidpunkten för sitt krav på avhjälpande eller leverans separat betalning, borde ha varit medveten om att ett sådant krav var oberättigat. Om experten finner att så är fallet ska experten beakta detta vid fastställandet av kostnadsfördelningen mellan parterna och Leverantören ska i detta fall ha rätt till ett påslag på 25 % på sina timpriser för det utförda arbetet.
- 29 **Artificiell intelligens ('AI')**
- 29.1 Kunden bekräftar och samtycker till att (a) Tjänsterna kan innehålla eller vara baserade på innehåll eller information som genererats med hjälp av avancerad AI-teknik, inklusive generativ AI, och (b) vid tillhandahållandet av vissa Tjänster enligt ett Avtal kan Leverantören använda AI, dvs. datoralgoritmer och maskininläringssystem som kan analysera, bearbeta och fatta beslut baserat på datainmatning, utan behov av direkt mänsklig intervention.
- 29.2 Leverantören ska använda AI på ett sätt som är informerat om ständigt utvecklande branschstandarder och bästa praxis, och sträva efter att säkerställa noggrannheten, tillförlitligheten och säkerheten hos de AI-system som

- används, i den utsträckning det krävs enligt lagar och förordningar som gäller för Leverantören.
- 29.3 Även om Leverantören är engagerad i ansvarsfull och etisk användning av AI, bekräftar Kunden att AI-drivna beslut är felbara. Därför, i de fall Leverantören har identifierat Leverantörstjänster (eller en del därav) som innehållande AI, samtycker Kunden till att utöva rimligt omdöme när hen förlitar sig på AI-genererad information och att använda mänsklig intervention där det är möjligt för beslut som fattas av AI och som kan påverka registrerade negativt, med hänsyn till de specifika användningsområden för vilka och sammanhang i vilka Kunden överväger att använda AI-genererade utdata från tillämpliga Leverantörstjänster. Kunden och Kundens användare bör hänvisa till och verifiera all AI-genererad information genom originalkälldokument och/eller andra tillförlitliga och auktoritativa källor, och AI-genererat innehåll är endast avsett för informationssyfte och bör inte användas som ersättning för originalforskning eller expertutlåtanden, och inte tolkas som juridisk, ekonomisk, medicinsk eller annan professionell rådgivning. Kunden och dess användare tar fullt ansvar för all användning av eller förlitande på innehåll eller information som finns i Tjänsterna.
- 29.4 Kunden bekräftar att AI kan generera utdata som liknar befintligt upphovsrättsskyddat material. Leverantören fransäger sig allt ansvar för intrång i tredje parts immateriella rättigheter till följd av Kundens användning av utdata från AI.
- 29.5 Leverantören ska inte vara ansvarig för några skador, inklusive indirekta, tillfälliga, särskilda, följdskador eller straffskador eller andra immateriella förluster, som uppstår på grund av (i) Kundens åtkomst till eller användning av eller oförmåga att få åtkomst till eller använda AI; (ii) något beteende eller innehåll från tredje part på Tjänsterna; (iii) något innehåll som erhållits från Tjänsterna; och (iv) obehörig åtkomst till, användning av eller ändring av överföringar eller innehåll, oavsett om det baseras på garanti, avtal, skadeståndsgrundande handling (inklusive vårdslöshet) eller någon annan juridisk teori, oavsett om vi har informerats om möjligheten till sådan skada eller inte.
- 30 Tillämplig lag och tvister**
- 30.1 Tillämplig lag**
- 30.1.1 Avtal regleras av och tolkas i enlighet med lagen i det land där Leverantören har hemvist ("**tillämplig lag**") med undantag för (a) regler som leder till tillämpning av annan lag och (b) Förenta nationernas konvention om avtal om internationella köp av varor (CISG).
- 30.2 Förhandlingar mellan parterna**
- 30.2.1 Vid tvist mellan parterna gällande Avtalet och dess fullgörande får endera parten hänskjuta tvisten till Kundens och Leverantörens löpande chefer, som ska avgöra tvisten gemensamt. Om en överenskommelse inte kan nås mellan de löpande cheferna ska förhandlingarna eskaleras till styrgruppen om sådan utsetts. Om en överenskommelse inte kan nås av styrgruppen, eller om en styrgrupp inte har inrättats, ska tvisten eskaleras till en högre nivå i parternas organisationer.
- 30.3 Tillämplig lag; Plats**
- 30.3.1 Följande bestämmelser, vilka inkluderar den lag som ska tillämpas vid tvist eller rättegång som uppstår på grund av

eller i samband med ett Avtal, de domstolar som har jurisdiktion över sådan tvist eller rättegång, och de tillhörande villkoren beror på var Leverantören har sin hemvist i enlighet med följande tabell.

Om Leverantören har sin hemvist i:	Utan att beakta några bestämmelser, regler eller principer om lagval eller lagkonflikter, Tillämplig lag är lagarna i:	Domstolar med exklusiv jurisdiktion är:
Danmark	Danmark	Alla tvister som uppstår på grund av eller i samband med detta avtal, inklusive tvister om dess existens, giltighet eller uppsägning, ska slutgiltigt avgöras genom skiljedom som administreras av Danska Skiljedomsinstitutet i enlighet med de skiljedomregler som antagits av Danska Skiljedomsinstitutets styrelse. Skiljedomstolen ska bestå av en skiljedomare. Skiljedomsorten ska vara Herning, Danmark. Språket som ska användas i skiljeförfarandet ska vara danska.
Sverige	Sverige	Varje tvist, kontrovers eller anspråk som uppstår på grund av eller i samband med ett avtal , eller brott mot, uppsägning eller ogiltighet därav, ska slutgiltigt avgöras genom skiljedom i enlighet med SCC Arbitration Institutes skiljedomregler. Skiljedomstolen ska bestå av en skiljedomare. Skiljedomssätet ska vara Malmö. Språket som ska användas i skiljeförfarandet ska vara svenska.

Avsnitt II – Tjänstevillkor – Professionella tjänster

1 Introduktion

- 1.1 Dessa Tjänstevillkor utgör en integrerad del av Avtalet och gäller Leverantörens tillhandahållande av professionella tjänster. tjänster, inklusive konsulttjänster och andra tjänster inom konsulting, utbildning, integration, applikationsutveckling , projektledning, implementering, skriptning, dataöverföring och dokumentation samt de resultat och leveranser som tillhandahålls som en del därav ("**Professionella tjänster**").
- 1.2 Professionella tjänster tillhandahålls i enlighet med Leverantörens kommersiella villkor under [Legal & Compliance på itm8](#) .

2 Tjänster

- 2.1 Om inte annat uttryckligen anges i Avtalet tillhandahålls alla Professionella Tjänster som professionella utförandetjänster, vilket innebär att Leverantören utför en arbetsinsats men inte garanterar en specifik funktionalitet eller ett specifikt resultat.
- 2.2 I den utsträckning som uttryckligen anges i Avtalet kan Professionella Tjänster tillhandahållas med en skyldighet att uppnå ett specificerat resultat, vilket innebär att Leverantören måste tillhandahålla en specifik funktionalitet eller ett specifikt resultat.
- 2.3 Leverantören har initiativet till utförandet av de Professionella Tjänsterna i enlighet med de tidsfrister som kan anges i Avtalet.
- 2.4 Leverantören kan uppfylla vilken specifikation som helst genom att tillhandahålla standardfunktionalitet.
- 2.5 Vid betalning från Kunden för Tjänsterna beviljar Leverantören Kunden en evig, överförbar, icke-exklusiv licens till leveranser som har utvecklats eller modifierats specifikt för Kunden som en del av de Professionella Tjänsterna, inklusive dokumentation, data, anpassningar, integrationer och kundspecifik programvara.
- 2.6 Licensen, som anges ovan, är obegränsad i alla avseenden, inklusive tid, territorium, konfiguration, form, design, metod och media. Licensen omfattar vidare alla rättigheter som är tillgängliga för ägaren och upphovsmannen, känd eller okänd, inklusive rätten att använda, modifiera, utveckla, underhålla, underlicensiera, distribuera och överföra Tjänsterna och resultaten i vilken konfiguration, form, design, metod och media som helst som Kunden väljer.

3 Tidsplan och leverans

- 3.1 Leverantören ska göra kommersiellt rimliga ansträngningar för att utföra de Professionella Tjänsterna i enlighet med eventuella tidsscheman som anges i Avtalet. Eventuella tidsscheman i Avtalet är endast avsedda för planerings- och uppskattningsändamål och ska inte tolkas som att de ålägger Leverantören någon ytterligare skyldighet.
- 3.2 Om inte en specifik acceptanstestnings- eller leveransprocess anges i Avtalet, kommer leveranstidpunkten att inträffa kontinuerligt i takt med att Leverantören utför den arbetsinsats som utgör de Professionella Tjänsterna.
- 3.3 Om en specifik acceptanstestnings- eller leveransprocess anges i Avtalet, ska Leveransdatumet inträffa tidigast av antingen (a) när acceptanstestningen, eller den specifika leveransprocessen, har godkänts/slutförts eller (b) när Kunden börjar använda de Professionella Tjänsterna eller tar de Professionella Tjänsterna i bruk eller på något annat sätt accepterar de Professionella Tjänsterna.

4 Testning och godkännande

- 4.1 Formaliserad testning, såsom ett acceptanctest, ska utföras i den omfattning som anges i Avtalet och i enlighet med den tidsplan som anges däri.
- 4.2 Godkännandet baseras endast på den överenskomna testplanen och omfattningen; all testning utanför denna, t.ex. testning utanför de överenskomna skripten eller

användarfallet, påverkar inte godkännandet av acceptanstestet.

- 4.3 Kunden ska under acceptanstrapporten klassificera alla avvikelser utan dröjsmål och tillhandahålla lämplig dokumentation.
- 4.4 Om Kunden inte skriftligen vägrar att godkänna acceptanstestet inom tio (10) dagar och tillhandahåller dokumentation härav, ska acceptanstestet anses godkänt.
- 4.5 Kunden får endast avslå godkännande av acceptanstestet om reproducerbara avvikelser dokumenteras, avviker från de överenskomna specifikationerna och väsentligt hindrar Kunden från att ta de Professionella Tjänsterna i kommersiell drift.
- 4.6 Om acceptanstestet underkänns i enlighet med Avtalet, får Leverantören avhjälpa de fel som hindrar acceptans och skicka in de Professionella Tjänsterna för förnyad acceptanstestning tills acceptanstestet är godkänt eller Avtalet upphör.

5 Anställda

- 5.1 Leverantören måste använda kvalificerad personal för utförandet av Professionella Tjänster.
- 5.2 Parterna ska sträva efter kontinuitet i de resurser som används. Om det behövs får parterna dock ersätta resurser, inklusive namngivna resurser som tilldelats avtalet, med andra motsvarande resurser.
- 5.3 En part måste meddela den andra parten om en namngiven resurs inte längre är tillgänglig. I sådant fall måste parten tillhandahålla en ersättningsresurs med motsvarande kapacitet.

6 Priser och betalningsvillkor

6.1 Tid och material

- 6.1.1 Professionella tjänster som tillhandahålls enligt prismodellen för tid och material faktureras baserat på det faktiska antalet timmar och material som använts för att leverera de Professionella tjänsterna. I den utsträckning timpriser anges i Avtalet används dessa i beräkningen.
- 6.1.2 Endast faktisk och effektiv nedlagd tid får faktureras exklusive t.ex. lunchraster, längre pauser, sociala evenemang, intern utbildning.
- 6.1.3 Leverantören ska tillhandahålla en prisuppskattning om Kunden begär det. Kunden kan när som helst begära en översikt över den faktiska tidsåtgången. Om en uppskattning överskrider får Leverantören fortsätta att tillhandahålla de Professionella Tjänsterna mot betalning av de avgifter som överstiger den uppskattade avgiften.
- 6.1.4 Leverantören ska föra redovisning av nedlagd tid och i varje enskilt fall specificera relevant resurs samt omfattningen och arten av det utförda arbetet.

6.2 Fast avgift

- 6.2.1 Professionella tjänster som levereras enligt prismodellen med fast avgift faktureras enligt avtalad fast avgift oavsett nedlagd tid och material.

6.3 Övriga utgifter

6.3.1 Restid och miltal faktureras i enlighet med Leverantörens kommersiella villkor: [Legal & Compliance på itm8](#).

6.3.2 Kostnader och utlägg, t.ex. mat- och boendekostnader, faktureras i enlighet med Leverantörens kommersiella villkor: [Legal & Compliance på itm8](#).

7 Överträdelse och gottgörelse

7.1 Leverantörens försening av leveransen av de Professionella Tjänsterna utgör ett väsentligt avtalsbrott endast om det avtalade leveransdatumet försenas med mer än fyrtiofem (45) dagar på grund av omständigheter som kan hänföras till Leverantören.

Avsnitt III – Tjänstevillkor – Tjänster

1 Introduktion

1.1 Dessa Tjänstevillkor utgör en integrerad del av Avtalet och gäller Leverantörens tillhandahållande av driftstjänster, såsom drift, support eller hosting av Kundens plattformar och infrastruktur, med undantag för Programvara som en tjänst ("Tjänster").

1.2 Åtkomst till och användning av Tjänsterna kan vara föremål för ytterligare villkor från en tredje part som tillhandahåller Tjänsterna som en Tredjepartstjänst, se klausul 10 och 11 i de Allmänna Villkoren.

1.3 Kunden samtycker till att Leverantören ska installera de verktyg i Kundens IT-miljö som är nödvändiga för att Leverantören ska kunna tillhandahålla de avtalade Tjänsterna.

2 Tjänster

2.1 Leverantören ska göra de Tjänster som anges i Avtalet tillgängliga hela tiden, med undantag för planerade driftstopp och eventuell otillgänglighet orsakad av externa händelser.

2.2 Leverantören garanterar inte att Tjänsterna kommer att vara felfria eller att Tjänsterna kommer att vara utan avbrott.

2.3 Eventuell planerad driftstopp kommer, i den utsträckning det är rimligt möjligt, att placeras inom överenskomna servicefönster.

3 Tidsplan och leverans

3.1 Tjänsterna tillhandahålls från och med det avtalade leveransdatumet.

3.2 Om ett avtal inkluderar en övergångsperiod eller ett projekt har överenskommit för att underlätta övertagandet av aktiviteter, programvara, hårdvara etc. eller annat förberedande arbete som gör det möjligt för Leverantören att tillhandahålla Tjänsterna från Leveransdatumet, ska Leverantören tillhandahålla sådana Tjänster enligt vad som anges i Avtalet.

3.3 Tjänsterna tillhandahålls som en Löpande Tjänst under den period (inklusive eventuella förnyelseperioder) som anges i Avtalet.

4 Ändringar

4.1 Tjänsterna kan efter Leverantörens eget gottfinnande komma att ändras från tid till annan, inklusive genom tillägg eller borttagning av funktioner eller ersättning av Tredjepartstjänster, så länge sådana ändringar inte påverkar Tjänsterna negativt. Ändringar kan göras utan föregående meddelande.

5 Anställning av leverantörens anställda

5.1 Om Kunden väljer att anlita en anställd hos Leverantören som för närvarande är involverad i leveransen enligt ett Avtal, samtycker Kunden till att inte hålla Leverantören ansvarig för eventuella förseningar eller merkostnader som kan vara en direkt eller indirekt följd av Kundens beslut att anlita den anställda.

Avsnitt IV – Tjänstevillkor – Programvara

1 Introduktion

1.1 Dessa Tjänstevillkor utgör en integrerad del av Avtalet och gäller Leverantörens tillhandahållande av licensierad programvara ("Programvara"). Om Programvaran tillhandahålls som Programvara som en Tjänst, vänligen se Tjänstevillkoren för Programvara som en Tjänst.

1.2 Dessa Tjänstevillkor gäller endast i den utsträckning som Programvaran inte omfattas av separata licensvillkor, i vilket fall sådana separata licensvillkor gäller för Programvaran i stället för dessa Tjänstevillkor i sin helhet, se klausul 10 och 11 under de Allmänna Villkoren.

2 Tjänster

2.1 Programvaran, inklusive data som ingår i Programvaran, är en standardprogramvara.

2.2 Om Programvaran tillhandahålls under en prenumerationslicens beviljas Kunden en tidsbegränsad, icke-exklusiv och icke-överlåtbar rätt att använda Programvaran, inklusive eventuella uppgraderingar, uppdateringar, versioner, utgåvor och utvecklingstjänster etc. som tillhandahålls av Leverantören under den licensperioden som anges i Avtalet, från Leveransdatumet, om inte annat avtalats i Avtalet och förutsatt att Kunden betalar licensavgiften. Eventuell försening i betalningen av licensavgiften ger Leverantören rätt att, utan ansvar, stänga av Kundens åtkomst till Programvaran.

2.3 Om Programvaran tillhandahålls under en evig licens beviljas Kunden en evig, icke-exklusiv, icke-överlåtbar rätt att använda Programvaran som tillhandahålls av Leverantören enligt vad som anges i Avtalet och från Leveransdatumet, om inte annat anges i Avtalet och förutsatt att Kunden betalar licensavgiften.

2.4 Endast Kunden har rätt att använda Programvaran. Kunden får endast använda Programvaran för sina egna ändamål.

2.5 Om det anges i Avtalet kan Kunden tillåta att ett anslutet företag använder Programvaran för sitt eget bruk på samma villkor som Kunden, inklusive villkor för förvärv av nödvändiga licenser. Kunden förblir direkt ansvarig för all användning av Programvaran och för att följa de villkor som rör detta, inklusive för Kundens anslutna företag.

- 2.6 Programvaran får endast användas enligt uttrycklig tillåtelse, såvida inte annat är tillåtet enligt gällande tvingande lagstiftning. Det är uttryckligen inte tillåtet att:
- a) Bryta eller kringgå tekniska begränsningar;
 - b) Bakåtkompilera, dekompile eller disassemblera Programvaran eller använda andra metoder för att få tillgång till Programvarans källkod eller några affärshemligheter som finns i Programvaran;
 - c) Ändra eller ändra programvaran eller objekt-koden ;
 - d) Tillåta en tredje part att utföra ändringar eller underhåll av Programvaran för Kundens räkning ;
 - e) Göra Programvaran eller Programvarans funktionalitet tillgänglig för tredje part på något sätt (t.ex. via ett nätverk eller en webbhotellstjänst) ;
 - f) Publicera eller ge andra möjlighet att kopiera eller få åtkomst till Programvaran;
 - g) Sälj, leasa eller låna ut programvara.
 - h) Använda Programvaran för kommersiella programvaruhostingstjänster ;
 - i) Använda Programvaran för att stödja en tredje parts verksamhet eller för att driva en byråstjänst ;
 - j) Ändra eller ta bort eventuella etiketter och/eller meddelanden gällande upphovsrätt, varumärken eller andra rättigheter, eller hänvisningar till dessa, som ingår i Programvaran eller det medium på vilket Programvaran har levererats;
 - k) Använda API:er eller andra gränssnittsverktyg som tillhandahålls eller utvecklats av Leverantören för att etablera funktionalitet som finns i, eller planeras för utveckling i, Programvaran.
- 2.7 Oaktat det föregående, och med förbehåll för Leverantörens uttryckliga skriftliga förhandsgodkännande, har Kunden rätt att göra Programvaran tillgänglig för en tredje part som använder Programvaran för Kundens räkning eller till förmån för denne (t.ex. en webbhotellsleverantör eller en outsourcingleverantör). Leverantören kan kräva att sådan tredje part ingår en separat försäkran om rättigheterna till Programvaran.
- 2.8 Programvarans källkod ska betraktas och behandlas som konfidentiell information.
- 2.9 Kunden har ingen rätt att erhålla en kopia av källkoden till Programvaran. Kunden har endast rätt att erhålla en kopia av objekt-koden i den utsträckning Programvaran tillhandahålls för installation på klientsidan.
- 2.10 Om Kunden använder Programvaran i strid med dessa Tjänstevillkor får Leverantören omedelbart och utan föregående meddelande avbryta eller säga upp leveransen av Programvaran eller säga upp Avtalet med omedelbar verkan på grund av väsentligt avtalsbrott.
- 3 Licensmätvärden**
- 3.1 Licensen beviljas i enlighet med de licenskriterier som anges i avtalet, inklusive de begränsningar som anges däri.
- 3.2 Kunden ska alltid säkerställa att ha det antal licenser som behövs för Kundens faktiska användning, oavsett organisatoriska band, inklusive anställnings- och tillhörighetsförbindelser.
- 4 Uppdateringar och ändringar**
- 4.1 Leverantören kan, efter eget gottfinnande och när som helst, besluta att låta Programvaran genomgå uppgraderingar, uppdateringar, utgåvor, underhåll, utvecklingstjänster och ändringar i allmänhet, inklusive genom att lägga till nya versioner, uppdateringar och ändra funktioner, så länge sådana ändringar inte påverkar Programvaran negativt. Ändringar kan göras utan föregående meddelande. Sådana uppgraderingar och ändringar kan kräva planerad driftstopp och kan ske utan föregående meddelande.
- 4.2 Tillgång till uppgraderingar, uppdateringar, versioner, utgåvor, underhåll, utvecklingstjänster och ändringar i allmänhet kan vara beroende av att parterna ingår ett separat avtal i detta avseende.
- 5 Immateriella rättigheter**
- 5.1 Kunden bekräftar att Leverantören (eller dess licensgivare) äger all upphovsrätt och alla immateriella rättigheter eller industriella äganderättigheter i och till Programvaran, inklusive, men inte begränsat till, Programvarukoden. Detta gäller även eventuella ändringar, justeringar, uppgraderingar etc. av Programvaran. Kunden måste respektera sådana immateriella rättigheter, och Kunden är ansvarig för eventuella brott mot sådana rättigheter, inklusive tredje parts obehöriga åtkomst till Programvaran.
- 6 Leveransansvar**
- 6.1 Programvaran licensieras "i befintligt skick", och Leverantören ska säkerställa att:
- 6.1.1 Programvaran ska i alla väsentliga avseenden fungera i enlighet med de publicerade specifikationerna som anges i Avtalet och all originaldokumentation som tillhandahålls av Leverantören, och att alla väsentliga funktioner fungerar, förutsatt att Programvaran används för det avsedda ändamålet, i enlighet med specifikationerna och på den datorhårdvara och med det operativsystem för vilket Programvaran har utvecklats.
- 6.1.2 Ovanstående klausul 6.1 representerar Leverantörens enda och uttömmande ansvar, och Leverantören lämnar inga ytterligare garantier av något slag, varken uttryckliga eller underförstådda. Leverantören avstår uttryckligen från alla garantier gällande säljbarhet och lämplighet för ett specifikt ändamål.
- 7 Revision och information**
- 7.1 Leverantören har när som helst och utan föregående meddelande rätt att kontrollera Kundens efterlevnad av dessa Tjänstevillkor. Sådan verifiering kan ske i form av elektronisk åtkomst till Programvaran och eventuella register däri. Kunden måste ge Leverantören rimligt bistånd med dessa verifieringsuppgifter.
- 7.2 Dessutom är Kunden, som en del av en revision, skyldig att inom tio (10) arbetsdagar efter att ha mottagit en begäran om detta dokumentera alla relevanta licenser inklusive relaterade villkor som Kunden har köpt via tredje part eller direkt från Leverantören av relevant licens för Programvaran.

- 7.3 Oavsett andra gottgörelser vid avtalsbrott som Leverantören kan ha tillgång till, och om Kunden inte har licensierats korrekt, har Leverantören rätt att kräva betalning av ytterligare licensavgifter för den period då Kunden inte har licensierats korrekt, eftersom det noteras att de ekonomiska konsekvenserna av otillräcklig licensiering kan förvärras ytterligare i tillämpliga användarvillkor för Programvaran.
- 7.4 I händelse av att Kunden begär hjälp från Leverantören vid en licensrevision av Leverantören eller via Leverantören, ska sådana tjänster faktureras på T/M-basis. Vidare ska ingen av parterna vara ansvarig för den andra partens kostnader i samband med att en revision genomförs enligt denna klausul 7.
- 8 Systemkrav**
- 8.1 Kunden är medveten om och bekräftar att Programvaran kan kräva och vara föremål för specifika systemkrav och/eller en programvaruprenumeration. Sådana krav specificeras i Avtalet. Kunden ansvarar för att följa sådana systemkrav och för att betala eventuella relaterade kostnader och avgifter. Leverantören garanterar inte att Programvaran är kompatibel med framtida versioner av programvara från tredje part.
- Avsnitt V – Tjänstevillkor – Programvara som en tjänst
- 1 Introduktion**
- 1.1 Dessa Tjänstevillkor utgör en integrerad del av Avtalet och gäller Leverantörens tillhandahållande av Programvara som en Tjänst ("Lösning").
- 1.2 All åtkomst till och användning av lösningen kan vara föremål för och regleras av ytterligare villkor, inklusive en policy för godtagbar användning. De ytterligare villkoren kan inkluderas i avtalet eller tillhandahållas av tredje part som levererar lösningen, se klausul 10 och 11 under de allmänna villkoren.
- 2 Tjänster**
- 2.1 Leverantören ska vidta kommersiellt rimliga ansträngningar för att göra Lösningen som anges i Avtalet tillgänglig hela tiden, med undantag för planerade driftstopp och eventuell otillgänglighet orsakad av externa händelser.
- 2.2 Leverantören kommer att vidta kommersiellt rimliga åtgärder för att korrigera eventuella incidenter, men fransäger sig uttryckligen alla rättsliga skyldigheter att göra det.
- 2.3 Leverantören garanterar inte att Lösningen kommer att vara felfri eller att Lösningen kommer att vara utan avbrott.
- 2.4 Planerad driftstopp kommer, i den utsträckning det är rimligt möjligt, att förläggas utanför normal kontorstid, t.ex. nattetid eller helger.
- 2.5 Lösningen, inklusive data som ingår i lösningen, är en standardprogramvara.
- 2.6 Förutsatt att Kunden betalar licensavgiften beviljas Kunden en tidsbegränsad, icke-exklusiv och icke-överlåtbar rätt att använda Lösningen, inklusive eventuella uppgraderingar, uppdateringar, versioner, utgåvor etc. som tillhandahålls av Leverantören under den period som anges i Avtalet, från ikraftträdandedatumet om inte annat avtalats i Avtalet och förutsatt att Kunden betalar licensavgiften. Eventuell försening av betalningen av prenumerationsavgiften innebär att Leverantören utan ansvar kan stänga av Kundens åtkomst till Lösningen.
- 2.7 Endast Kunden har rätt att använda Lösningen. Kunden får endast använda Lösningen för sina egna ändamål.
- 2.8 Om det anges i Avtalet kan Kunden tillåta att ett anslutet företag använder Lösningen för sitt eget bruk på samma villkor som Kunden, inklusive villkor för förvärv av nödvändiga användarrättigheter. Kunden förblir direkt ansvarig för all användning av Lösningen och för att följa de villkor som rör detta, inklusive för Kundens anslutna företag.
- 2.9 Lösningen får endast användas enligt uttrycklig tillåtelse, såvida inte annat är tillåtet enligt gällande tvingande lagstiftning. Det är uttryckligen inte tillåtet att:
- a) Bryta eller kringgå tekniska begränsningar;
 - b) Bakåtkompilera, dekompilera eller disassemblera Lösningen eller använda andra metoder för att få tillgång till Lösningens källkod eller några affärshemligheter som ingår i Lösningen;
 - c) Ändra eller ändra lösningen eller objektkoderna;
 - d) Tillåta en tredje part att utföra ändringar eller underhåll av lösningen för kundens räkning;
 - e) Göra Lösningen eller Lösningens funktionalitet tillgänglig för tredje part på något sätt (t.ex. via ett nätverk eller en webbhotellstjänst);
 - f) Publicera eller ge andra möjlighet att kopiera eller få åtkomst till lösningen;
 - g) Sälja, leasa eller låna ut lösningen;
 - h) Använd lösningen för kommersiella programvaruhostingstjänster;
 - i) Använda lösningen för att stödja en tredje parts verksamhet eller för att driva en byråtjänst;
 - j) Ändra eller ta bort eventuella etiketter och/eller meddelanden gällande upphovsrätt, varumärken eller andra rättigheter, eller hänvisningar till dessa, som ingår i lösningen eller det medium på vilket lösningen har levererats;
 - k) Använda API:er eller andra gränssnittsverktyg som tillhandahålls eller utvecklats av Leverantören för att etablera funktionalitet som ingår i, eller planeras för utveckling i, Lösningen.
- 2.10 Oaktat ovanstående har Kunden, med förbehåll för Leverantörens uttryckliga skriftliga förhandsgodkännande, rätt att göra Lösningen tillgänglig för en tredje part som driver Lösningen för Kundens räkning eller till förmån för denne (t.ex. en leverantör av webbhotellstjänster eller outsourcingtjänster). Leverantören kan kräva att sådan tredje part ingår en separat förklaring avseende rättigheterna till Lösningen.
- 2.11 Källkoden för lösningen ska betraktas och behandlas som konfidentiell information.
- 2.12 Kunden har ingen rätt att erhålla en kopia av källkoden till Lösningen. Kunden har endast rätt att erhålla en kopia av

	objektkoden i den utsträckning Lösningen tillhandahålls för installation på klientsidan.		
2.13	Om Kunden använder Lösningen i strid med dessa Tjänstevillkor får Leverantören omedelbart och utan föregående meddelande säga upp eller säga upp Avtalet med omedelbar verkan på grund av väsentligt avtalsbrott.		
3	Användarrättigheter		
3.1	Rätten att använda Lösningen beviljas i enlighet med de användarrättigheter som anges i Avtalet, inklusive de begränsningar som anges däri.	6.4	I händelse av att Kunden begär hjälp från Leverantören vid en licensrevision av Leverantören eller via Leverantören, ska sådana tjänster faktureras på T/M-basis. Vidare ska ingen av parterna vara ansvarig för den andra partens kostnader i samband med att en revision genomförs enligt denna punkt 6.
3.2	Kunden ska alltid säkerställa att ha det antal användarrättigheter som krävs för Kundens faktiska användning, oavsett organisatorisk bindning, inklusive anställnings- och tillhörighetsförbindelser.	7	Systemkrav
4	Immateriella rättigheter	7.1	Kunden är medveten om och bekräftar att Lösningen kan kräva och omfattas av specifika systemkrav och/eller en programvaruprenumeration. Sådana krav specificeras i Avtalet. Kunden ansvarar för att följa sådana systemkrav och för att betala eventuella relaterade kostnader och avgifter. Leverantören garanterar inte att Lösningen är kompatibel med framtida versioner av programvara från tredje part .
4.1	Kunden bekräftar att Leverantören (eller dess licensgivare) äger all upphovsrätt och alla immateriella rättigheter eller industriella äganderättigheter i och till Lösningen, inklusive, men inte begränsat till, Lösningens kod. Detta gäller även eventuella ändringar, justeringar, uppgraderingar etc. av Lösningen. Kunden måste respektera sådana immateriella rättigheter, och Kunden är ansvarig för eventuella brott mot sådana rättigheter, inklusive tredje parts obehöriga åtkomst till Lösningen.	8	Tidsplan och leverans
5	Leveransansvar	8.1	Lösningen kommer att levereras på leveransdatumet.
5.1	Lösningen licensieras " i befintligt skick ", och Leverantören ska säkerställa att:	8.2	Om ett avtal inkluderar en övergångsperiod eller om ett projekt har överenskommit för att underlätta övertagandet av aktiviteter, programvara, hårdvara etc. eller annat förberedande arbete som gör det möjligt för leverantören att tillhandahålla lösningen från leveransdatumet, ska leverantören tillhandahålla sådana övergångstjänster enligt vad som anges i avtalet.
5.2	Lösningen ska under avtalets löptid i alla väsentliga avseenden fungera i enlighet med de specifikationer som anges i avtalet och eventuell originaldokumentation som tillhandahållits av leverantören, och att alla väsentliga funktioner fungerar, förutsatt att lösningen används för det avsedda ändamålet, i enlighet med specifikationerna och på den datorhårdvara och med det operativsystem för vilket lösningen har utvecklats.	8.3	Lösningen tillhandahålls som en pågående tjänst under den period (inklusive eventuella förnyelseperioder) som anges i avtalet. Om lösningen tillhandahålls på förnyelse- eller prenumerationsbasis, bekräftar kunden att fortsatt tillhandahållande av lösningen är villkorat av kundens periodiska betalning av förnyelse- eller prenumerationsavgifter som anges i avtalet i tid.
5.3	Ovanstående representerar Leverantörens enda och uttömmande ansvar, och Leverantören lämnar inga ytterligare garantier av något slag, varken uttryckliga eller underförstådda. Leverantören avstår uttryckligen från alla garantier gällande säljbarhet och lämplighet för ett specifikt ändamål.	9	Ändringar
6	Revision och information	9.1	Lösningen kan efter Leverantörens eget gottfinnande komma att ändras från tid till annan, inklusive genom tillägg eller borttagning av funktioner, så länge sådana ändringar inte påverkar Lösningen negativt. Ändringar kan göras utan föregående meddelande.
6.1	Leverantören har när som helst och utan föregående meddelande rätt att kontrollera Kundens efterlevnad av dessa Tjänstevillkor. Sådan verifiering kan ske i form av elektronisk åtkomst till Lösningen och eventuella register däri. Kunden måste ge Leverantören rimligt bistånd med dessa verifieringsuppgifter.	9.2	Om Lösningen levereras med Leverantörens programvara eller hårdvara, får Leverantören ersätta eller uppgradera programvaran eller hårdvaran utan Kundens föregående samtycke.
6.2	Dessutom är Kunden, som en del av en revision, skyldig att inom tio (10) arbetsdagar efter att ha mottagit en begäran om detta dokumentera alla relevanta licenser inklusive relaterade villkor som Kunden har köpt via tredje part eller direkt från Leverantören av relevant licens för Programvaran.	10	Hjälp vid uppsägning
6.3	Oavsett andra gottgörelser vid avtalsbrott som Leverantören kan ha tillgång till, och i det fall Kunden inte	10.1	Programvara som en tjänst är en pågående tjänst, och villkor gällande Leverantörens uppsägningsstöd kan anges i Avtalet.

Avsnitt VI – Tjänstevillkor – Hårdvaruanskaffningstjänster**1 Introduktion**

- 1.1 Dessa Tjänstevillkor utgör en integrerad del av Avtalet och gäller Leverantörens tillhandahållande av hårdvaruprodukter ("Hårdvara").

2 Tjänster

- 2.1 Leverantören ska, för Kundens räkning, anskaffa den Hårdvara som anges i Avtalet.

3 Tidsplan och leverans

- 3.1 Om inget annat uttryckligen anges i ett avtal ska produkter levereras DAP (Incoterms®) med försäkras och avvikelser som anges i denna klausul.
- 3.2 Leverans anses ha ägt rum när produkterna har gjorts tillgängliga för kunden på det ankommande transportmedlet på överenskommen leveransplats, redo för lossning. Fram till leveranstillfället ska itm8 bära risken för oavsiktlig förlust eller skada på produkterna, samt transportkostnader till den avtalade leveransplatsen.
- 3.3 Risken i produkterna övergår till kunden vid leverans. Från leverans bär kunden alla risker och kostnader relaterade till produkterna, inklusive lossning, transport, intern transport, lagring, installation, vidare transport och försäkring.
- 3.4 Kunden måste säkerställa, i god tid, fri och säker tillgång till leveransplatsen och, i den mån det krävs, lämpliga tillfartsvägar, bärkapacitet, beredskap att ta emot varorna, nödvändiga tillstånd och andra villkor som möjliggör leverans och lossning av kunden utan dröjsmål.
- 3.5 Om leverans inte kan genomföras enligt överenskommelse på grund av omständigheter som kan hänföras till kunden eller leveransplatsen, inklusive oförmågan att göra produkter tillgängliga för kunden redo för lossning, har itm8 rätt att, efter eget gottfinnande, (i) vänta på kundens bekostnad och risk, (ii) leverera produkter till närmaste lämpliga plats, (iii) lagra, omdirigera eller hämta produkterna på kundens bekostnad och risk, eller (iv) genomföra en ny leverans mot betalning av itm8:s dokumenterade extra kostnader. I sådana fall ska leverans och risköverföring anses ha skett vid den tidpunkt då itm8 har gjort produkterna tillgängliga för kunden på den avtalade leveransplatsen, redo för hämtning, eller, om detta inte är möjligt, på närmaste lämpliga plats, eller har försökt förgäves.
- 3.6 För leveranser som rör export, transit eller import ska itm8 hantera exportformaliteter och eventuella transitformaliteter, medan kunden ska hantera importformaliteter och bära kostnader för tullar, importmoms, skatter och andra offentliga avgifter och skatter i destinationslandet.
- 3.7 Eventuella leveransdatum som anges i avtalet är endast en uppskattning och leverantören är inte ansvarig för någon försening i leveransen. Om leverantören är medveten om eller förutser en försening i leveransen måste leverantören omedelbart underrätta kunden om förseningen och det reviderade beräknade leveransdatumet. Om kunden begär en försening av leveransdatumet, inte kan acceptera leverans på leveransdatumet eller leveransdatumet försenas på grund av en orsak utanför leverantörens rimliga

kontroll, är kunden ansvarig för eventuella extra kostnader, förluster eller utgifter som leverantören ådrar sig.

4 Priser och betalningsvillkor

- 4.1 Betalning för hårdvaruanskaffningstjänsterna ska ske vid leverans. Betalning är inte villkorad av kundens godkännande eller slutförande av installations-, driftsättnings- eller testprocedurer.
- 4.2 Ansvar för frakt, transportförsäkring och tillhörande avgifter kommer att specificeras i avtalet. I avsaknad av sådana villkor är kunden ansvarig för frakt, transportförsäkring och tillhörande avgifter från den tidpunkt då hårdvaran är tillgänglig för leverans från leverantörens eller dennes leverantörs lokaler.

5 Rättigheter och gottgörelse

- 5.1 Hårdvaraupphandling sker på uppdrag av Kunden och är inte en direktförsäljning från Leverantören. All hårdvara som inte tillverkas av Leverantören täcks enbart av tredjepartstillverkarens garanti och reklameringsrätt. Leverantören tillhandahåller ingen garanti eller reklameringsrätt för hårdvaran.