

Bilaga 1 - SaaS ALLMÄNNA VILLKOR

I dessa ALLMÄNNA VILLKOR föreskrivs villkoren för Kundens nyttjande av Tjänster från Spendency.

1 DEFINITIONER

Följande definitioner ska gälla för detta Avtal.

- 1.1 Med detta "Avtal" avses avtalet och samtliga bilagor till det.
- 1.2 Med "Arbetsdagar" avses måndag till fredag med undantag för nyårsdagen, trettondagen, skärtorsdagen, långfredagen, annandag påsk, 1 maj, Kristi himmelsfärdsdag, 6 juni, midsommarafton, veckorna 30 och 31, 13 december, julafton, juldagen, annandag jul och nyårsafton.
- 1.3 Med "Dokumentation" avses alla manualer eller annat tryckt material, antingen tillgänglig via Tjänsterna eller i pappersform.
- 1.4 Med "Avgifter" avses alla avgifter som Kunden ska betala till Spendency enligt detta Avtal.
- 1.5 Med "Information" avses all teknisk eller affärsrelaterad information i skriftlig, grafisk, muntlig eller annan form, inklusive Dokumentation, specifikationer, ritningar, verktyg, prover, rapporter, sammanställningar, register, data, datorprogram, modeller och hemligheter.
- 1.6 Med "Immateriella Rättigheter" avses alla patenträttigheter, upphovsrätter, affärshemligheter, varumärken, know-how och andra liknande rättigheter och alla registreringar, ansökningar, förnyelser, förlängningar, fortsättningar och nya utfärdanden av sådana rättigheter.
- 1.7 Med "Part" eller "Parter" avses individuellt eller kollektivt, som fallet må vara, Spendency och/eller Kunden.
- 1.8 Med "Prioriterade Servicetider" avses 09.00–16.00 (CET) under Arbetsdagar.
- 1.9 Med "Tjänster" avses de tjänster som tillhandahålls av Spendency som Kunden har abonnerat på genom detta Avtal.
- 1.10 Med "Programvara" avses de datorprogram som används eller tillhandahålls av Spendency i utförandet av Tjänster.

2 TILLGÅNG TILL OCH ANVÄNDNING AV TJÄNSTERNA

- 2.1 Tillgång. Efter undertecknandet av detta Avtal och betalningen av Avgifterna och med förbehåll för de begränsningar som anges i denna Artikel 2 ger Spendency Kunden tillgång till och rätt att använda Tjänsterna.
- 2.2 Användning av Tjänsterna. Tjänsterna är endast avsedda för Kundens användning om inte annat definieras i detta Avtal. Kunden ska följa alla skäliga instruktioner avseende användningen av Tjänsterna som kan utfärdas skriftligt av Spendency från tid till annan. Spendency ska informera Kunden om eventuella ändringar av instruktioner.
- 2.3 Dokumentation. Kunden får skriva ut och kopiera Dokumentationen för sina interna syften. Kunden ska inte distribuera några kopior av sådan Dokumentation.
- 2.4 Uppdatering av Tjänsterna. Spendency kan modifiera Tjänsterna, utförandet av Tjänsterna och de tillhörande servicenivåerna. Sådana modifieringar kan skapa skillnader i hur Tjänsterna fungerar i framtiden. Sådana modifieringar får inte ha någon väsentligt negativ effekt på Tjänsterna. Spendency ska meddela Kunden om eventuella väsentliga modifieringar i skälig tid.

2.5 Kostnad för uppdateringar. Kunden ska, i den utsträckning som denne abonnerar på Tjänsterna, ha tillgång till uppdateringar eller förbättrade funktioner som generellt görs tillgängliga för alla Spendencys kunder, utan extra kostnad.

2.6 Tillgänglighet. Tjänsterna ska normalt alltid vara tillgängliga. Tjänsternas tillgänglighet beror på många faktorer, däribland Kundens internetanslutning, och Spendency ska inte ha någon ersättningsskyldighet till följd av eller i samband med att internet och andra nätfunktioner inte är tillgängliga, förutsatt att denna bristande tillgänglighet inte beror på Spendencys försumlighet eller underlåtenhet att agera.

2.7 Planerad nedtid eller nedtid i en nödsituation. Spendency får utanför de Prioriterade Servicetiderna planera nedtid för Tjänsterna för underhåll, modifieringar eller andra åtgärder. Spendency ska förse Kunden med ett schema över planerad nedtid. Servicehelgerna används för uppgraderingar av Tjänsterna upp till högst åtta (8) timmar per år. Spendency ska ge Kunden minst en (1) veckas varsel före servicehelgerna. Tjänsterna kan vara otillgängliga från lördag kl. 06.00 till söndag kl. 22.00, men Tjänsterna görs tillgängliga så snart uppgraderingen har slutförts. Om Spendency tvingas avbryta Tjänsterna på grund av en allvarlig incident gäller den ovan nämnda varseltiden inte för denna nedtid i nödsituation.

2.8 Hantering av Data. Om inte annat överenskommits mellan Parterna kommer all kunddata att lagras inom EU. Vidare ska all kunddata hållas separerad från andra kunders data och all data ska krypteras både när den lagras och när den processas.

3 SUPPORT

3.1 Supporttider. Spendencys support är tillgänglig under de Prioriterade Servicetiderna. Spendencys support är Kundens primära kontakt för Tjänsterna.

3.2 Typ av support. Spendency tillhandahåller support på svenska och engelska för både incidenter och tjänstebegäran för alla användartyper förutom "Läsare" där Kunden själv förväntas hantera support internt. En incident är en händelse som orsakar ett avbrott i eller en kvalitetssänkning hos en Tjänst. En tjänstebegäran är en begäran från Kunden till Spendency om att utföra en på förhand definierad tjänst, till exempel att svara på frågor av typen "hur gör man det här"? En Tjänstebegäran utförs endast måndag–fredag 09.00–16.00 under Arbetsdagar.

3.3 Kommunikationskanaler. Kunden ska kommunicera med hjälp av e-post, telefon eller via supportverktyget i Tjänsterna när det gäller incidenter. För alla andra typer av ärenden ska kommunikationen ske via e-post eller via supportverktyget i Tjänsterna.

3.4 Supportprocess. De viktigaste stegen i Spendencys supportprocess beskrivs nedan:

- Kunden kontakter Spendency
- Spendency loggar kommunikationen
- Spendency initierar en lämplig åtgärd
- Spendency informerar Kunden när en incident har blivit löst eller när en tjänstebegäran har slutförts.

4 IMMATERIELLA RÄTTIGHETER

4.1 Äganderätt. Spendency och/eller dess licensgivare behåller all rätt till Immateriella Rättigheter, Programvara, Dokumentation eller tillhörande information som hör samman med Tjänsterna, inklusive men inte begränsat till konfigurationen av programvaran och kategoriseringen av data.

4.2 Kundens märken. Spendency (inklusive andra företag i Spendency-koncernen) får i sin marknadsföring uppge att Kunden abonnerar på Tjänsterna och använda Kundens varumärke för detta syfte. Spendencys användning av Kundens varumärke måste uppfylla de riktlinjer för användningen av Kundens varumärke som Kunden kan utfärda från tid till annan.

5 SEKRETESS

5.1 Konfidentiell information. Följande information ska anses vara konfidentiell ("Konfidentiell Information"):

- (i) med avseende på Spendency: Information, Dokumentation, Programvara och affärshemligheter som hör samman med Tjänsterna,
- (ii) med avseende på Kunden: information om Kundens data,
- (iii) med avseende på båda Parter: all annan information av kommersiell, teknisk eller annan art som skriftligt anges som konfidentiell och
- (iv) detta Avtal.

5.2 Undantag. Utan hinder av det ovanstående omfattar Konfidentiell Information inte information som

- (i) bevisligen var i det offentliga rummet vid tidpunkten för när den blev röjd eller blir tillgänglig för allmänheten efter detta, utan att det var en följd av den mottagande Partens handling eller underlåtenhet,
- (ii) rätteligen har erhållits av den mottagande Parten från en tredje part utan begränsning när det gäller avslöjande eller
- (iii) måste avslöjas av den mottagande Parten enligt lag eller juridiskt verkställigt beslut av en domstol eller ett rättskipande organ.

5.3 Hantering av konfidentiell information. Parterna enas om att hålla den andra Partens konfidentiella information strikt konfidentiell. Varje avslöjande för en person eller enhet utanför Spendency eller Kundens koncern får endast göras om denna person har ett behov av att känna till den konfidentiella informationen och endast efter föregående skriftligt tillstånd från den Part som från början lämnar ut informationen. Den Part som avslöjar information för en tredje part ansvarar för att denna tredje part uppfyller sekretessåtagandet. Konfidentiell information får dock inte lämnas ut till någon person eller någon annan enhet utan denna persons eller enhets skriftliga medgivande om att vara bunden av ett sekretessavtal på villkor som inte är mindre restriktiva än villkoren i detta Avtal.

6 UPPSÄGNING

6.1 Uppsägning av skäl原因. En Part som inte har gjort sig skyldig till ett avtalsbrott kan genom skriftligt meddelande till den andra Parten säga upp detta Avtal om någon av nedanstående händelser under i–ii inträffar:

- (i) ett väsentligt brott mot detta Avtal sker och detta avtalsbrott inte avhjälpas inom trettio (30) dagar efter mottagandet av ett meddelande om avtalsbrottet av

den Part som inte har gjort sig skyldig till avtalsbrottet eller

(ii) den andra Parten

- (a) upphör med eller ställer in sin affärsverksamhet,
- (b) blir insolvent, får en likvidator eller förvaltare utsedd, ingår ett arrangemang med sina fordringsägare eller skriftligt erkänner sin oförmåga att betala sina skulder när de förfaller eller
- (c) blir föremål för ett konkurs- eller insolvensförfarande som inte dras tillbaka eller avvisas inom trettio (30) dagar.

6.2 Upphörande av användning och retur av material. Vid detta Avtals upphörande eller uppsägning av vilket skäl som helst får Spendency omedelbart avbryta Kundens åtkomst för att använda Tjänsterna. Båda Parterna ska skyndsamt upphöra med användningen av Konfidentiell Information som har tagits emot från den andra Parten samt inom tio (10) dagar se till att alla kopior, utdrag eller härledda arbeten från denna konfidentiella information antingen har returnerats till den andra Parten eller förstörts. Spendency ska dock ha rätt och skyldighet att behålla en kopia av all nödvändig information under den tidsperiod som föreskrivs i relevant redovisningslag. För det fall att Kunden vill ha fortsatt tillgång till sin data som finns i Tjänsterna kan Kunden ladda ned en kopia av den innan Tjänsterna upphör.

6.3 Effekt av uppsägning. Utan hinder av en uppsägning av detta Avtal ska paragraf 5 (SEKRETESS) fortsätta att gälla i fem (5) år, medan paragraf 4.1 (Äganderätt) samt paragraferna 7 (ANSVARSBEGRÄNSNING) och 9 (SKADESLÖSHET) ska fortsätta att gälla efter uppsägningen av detta Avtal på obestämd tid. Alla andra rättigheter och licenser som beviljas enligt detta Avtal ska upphöra vid uppsägningen.

7 ANSVARSBEGRÄNSNING

7.1 Indirekt skada. Ingen av Parterna ska under några omständigheter vara ersättningsskyldig enligt detta Avtal eller dess uppsägning för någon utebliven vinst, indirekt skada eller följdskada av något slag.

7.2 Begränsning av de avgifter som ska betalas. Spendencys ersättningsskyldighet enligt detta Avtal eller vid dess uppsägning ska inte under några omständigheter överstiga de Avgifter som Kunden faktiskt betalt till Spendency för den tolv månadersperiod (12) som föregår avtalsbrottet eller skadan. Kundens rätt till skadestånd eller någon annan ersättning ska förfalla om anspråket inte görs skriftligt, utan dröjsmål och senast sex (6) månader efter den dag då Kunden blev medveten om eller borde ha insett den omständighet som orsakade skadorna.

8 GARANTIER

8.1 Spendency garanterar Kunden att Tjänsterna i huvudsak kommer att uppfylla de funktioner som beskrivs i Dokumentation. Spendency garanterar inte Kunden att Tjänsterna kommer att uppfylla alla Kundens krav eller att användningen av Tjänsterna kommer att vara oavbruten eller felfri. I den utsträckning som Tjänsterna uppfyller de funktioner som beskrivs i Dokumentation ska Spendencys enda och exklusiva ersättningsskyldighet gentemot Kunden och Kundens enda och exklusiva gottgörelse gentemot Spendency vara att genom kommersiellt skäl原因 ansträngning modifiera Tjänsterna så att de i huvudsak uppfyller de funktioner som beskrivs i Dokumentation. Ovan nämnda gottgörelse är endast tillgänglig om Spendency får skyndsamt skriftligt meddelande efter upptäckten av bristande

uppfyllande av Kunden och Spendencys undersökning av Tjänsterna avslöjar att detta bristande uppfyllande föreligger och beror på Spendencys fel.

9 SKADESLÖSHET

9.1 Om en tredje part hävdar eller väcker talan mot en Part avseende intrång i upphovsrätt eller varumärke genom användningen av Tjänsterna ska den Part som orsakar anspråket eller talan hålla den andra Parten skadeslös mot allt skadestånd och alla kostnader som uppstår till följd av detta anspråk eller denna talan. Den Part som orsakar anspråket eller talan ska dock befrias från den ovan nämnda skadeslöshetsskyldigheten om den Part som möter anspråket eller talan inte har vidtagit alla skäliga steg för att mildra de potentiella skadorna och kostnaderna och förser denna Part med följande:

- (i) skyndsamt skriftligt meddelande om detta anspråk eller denna talan, eller en väsentlig risk för det eller den,
- (ii) ensam kontroll och beslutanderätt över försvaret eller lösningen av detta anspråk eller denna talan och
- (iii) korrekt och fullständig information och assistans för att lösa och/eller försvara ett sådant anspråk eller en sådan talan. Den Part som möter anspråket eller talan ska ha rätt att anlita ett eget ombud och delta i försvaret på egen bekostnad, förutsatt att den andra Parten kontrollerar försvaret.

Vidare får den Part som orsakar anspråket i händelse av ett anspråk eller en talan av en tredje part (i) modifiera de material som påstås göra intrång eller (ii) kräva att den andra Parten upphör med användningen av de material som påstås göra intrång. Utan hinder av det ovanstående ska den Part som påstås vara ansvarig för anspråket eller talan inte ha någon ersättningsskyldighet baserat på användningen av de material som påstås göra intrång i samband med någon annan produkt eller tjänst (vars kombination orsakar intrånget) om denna Part inte godkänner denna användning.

10 ÖVRIGA BESTÄMMELSER

10.1 Överlåtelse. Varken detta Avtal eller några rättigheter eller skyldigheter enligt detta Avtal får överlåtas eller på annat sätt överföras av endera Parten utan den andra Partens föregående skriftliga samtycke. Detta medgivande ska inte undanhållas på oskäligen grund. Spendency behåller emellertid rätten att efter föregående av skriftligt meddelande överföra alla sina rättigheter och skyldigheter enligt detta Avtal till ett annat företag i Spendency -koncernen.

10.2 Generella Kommersiella Villkor. De då gällande Generella Kommersiella Villkoren finns tillgängliga via: <https://www.onventis.com/analytics-gcc>

10.3 Skydd av personuppgifter. Kunden förpliktar sig att vidta alla åtgärder som krävs av Spendency enligt den gällande lagstiftningen om skydd av personuppgifter, i samband med behandling av personuppgifter av Spendency i utförandet av Tjänsterna, inklusive utan begränsning för att skaffa nödvändiga godkännande från registrerade personer som är anställda av Kunden eller i övrigt registrerade på Kundens begäran och för att tillhandahålla dessa personer den information som föreskrivs.

10.4 Gällande lag. Detta Avtal ska tolkas i enlighet med svensk lag. Alla tvister som inte kan lösas genom informell tvistlösning ska lösas av en behörig domstol i Stockholm.

10.5 Force majeure. Ingen av Parterna ska vara ersättningsskyldig för underlåtenhet att uppfylla eller dröjsmål med uppfyllandet av sina skyldigheter enligt detta Avtal om detta uppfyllande försenas eller görs omöjligt på grund av fackliga tvister, brand, översvämning, allmänna störningar eller avbrott i strömförsörjning eller telekommunikationer, myndighetshandlingar eller beslut eller restriktioner eller naturkatastrofer eller någon annan orsak där underlåtenheten att uppfylla skyldigheterna ligger utanför Partens kontroll.

10.6 Ändringar. Detta Avtal får inte ändras annat än skriftligt och vara undertecknat av en behörig företrädare för varje Part. Detta Avtal ersätter alla tidigare muntliga eller skriftliga avtal och utfästelser som hör samman med detta Avtal.