



Allmänna Villkor avseende Netonos SAAS-TJÄNST

Dessa Allmänna villkor gäller mellan Netono AB, 556709-5640, Askims Kyrkväg 27 C, 436 51 Hovås ("Netono"), och Netonos kund ("Kunden"), som identifieras i undertecknat avtal eller offert, och reglerar Kundens användning av Tjänsten och däri ingående mjukvara från Netono.

Dessa allmänna villkor gäller fr.o.m. 2018-05-28 och ersätter tidigare avtal.

1. Avtalet

1.1 Netono ska till Kunden tillhandahålla den programtjänst som anges i ömsesidigt undertecknat avtal eller offert ("Tjänsten") på de villkor som anges i offerten och dessa allmänna villkor (gemensamt, "Avtalet"). I den mån det finns motsättningar mellan dessa allmänna villkor och villkor i skriftligt avtal eller offert mellan parterna ska villkoren i sådant avtal eller offert ha företräde.

1.2 Kunden är bunden av Avtalet genom att använda Tjänsten.

2. Tjänsten

Tjänsten avser en så kallad SaaS-tjänst (Software as a Service). Det innebär att Netono tillhandahåller Tjänsten via internet, samt att Kunden prenumererar på Tjänsten av Netono. Netono ansvarar för drift och underhåll av Tjänsten samt säkerhetskopiering vid lämpliga intervaller enligt Netonos rutiner av de data eller annan information som Kunden eller Kundens behöriga användare ställer till Netonos förfogande ("Kundens Data").

3. Netonos Åtaganden

3.1 Netono ska utföra samtliga åtaganden enligt Avtalet på ett fackmannamässigt sätt och om inget annat avtalats, i enlighet med Netonos normala rutiner, metoder och standarder.

3.2 Netono är ansvarig för att Tjänsten är tillgänglig för Kunden från och med avtalad Startdag och enligt avtalad tillgänglighets-tid. Netono ska vid ingående av Avtalet lämna de anvisningar som krävs för att Kunden ska kunna börja nyttja Tjänsten från avtalad Startdag.

3.3 Vid brist i Netonos åtagandet enligt punkten 3.1 ska Netonos enda skyldighet vara att på egen bekostnad vidta skäliga åtgärder för att skyndsamt åtgärda avvikelserna. Kunden har således inte rätt till skadestånd eller annan liknande ersättning vid sådan brist.

3.4 Vid brist i Netonos åtagandet enligt punkten 3.2 ska Kunden ha rätt till prisavdrag enligt punkterna 7 och 9.

3.5 Netono är inte ansvarig för användning av Tjänsten på ett sätt som strider mot Netonos instruktioner. Netono garanterar inte att Kundens användning av Tjänsten kommer att ske utan avbrott och inte heller vara felfri.

3.6 Netono har rätt att ensidigt göra ändringar i Tjänsten under förutsättning att sådan ändring inte negativt påverkar Tjänsten och att Netono meddelar Kunden om sådan ändring så snart det är praktiskt möjligt.

3.7 Netono ska i rimlig omfattning efter Kundens beställning utföra ändringar och tillägg till Tjänsten samt utföra andra beställda tillkommande arbeten hänförliga till Tjänsten ("Ändrings- och tilläggsarbeten") enligt punkten 4 nedan.

4. Ändrings och tilläggstjänster

4.1 Netono åtar sig att efter Kundens skriftliga beställning utföra Ändrings- och Tilläggstjänster.

4.2 Ändrings- och Tilläggstjänster ska – om inget annat avtalats – utföras på löpande räkning enligt den timpriser som framgår av Netonos vid tillfället gällande prislista för upparbetad tid och nedlagda kostnader.

4.3 För Netonos Ändrings- och Tilläggstjänster gäller dessa allmänna villkor.

5. Kundens åtaganden

5.1 Kunden ska lämna uppgifter för Netonos arbete vid uppstart av Tjänsten, granska handlingar och meddela beslut samt i övrigt fortlöpande lämna de upplysningar och vidta de åtgärder som är nödvändiga för att Netono ska kunna genomföra sina åtaganden enligt Avtalet.

5.2 Kunden ansvarar för att Kunden innehar den utrustning och programvara som krävs för nyttjande av Tjänsten.

5.3 Kunden ska tillse (i) att Kundens data är fritt från virus, trojaner, maskar eller annan skadlig programvara eller kod, (ii) att Kundens data är i överenskommet format, samt (iii) att Kundens data på annat sätt inte kan skada eller inverka negativt på Netonos system eller Tjänsten.

5.4 Kunden ansvarar för att inloggningsuppgifter, säkerhets-metoder och annan information som Netono tillhandahåller för tillgång till Tjänsten, hanteras med sekretess i enlighet med punkten 13. Kunden ska omedelbart meddela Netono för det fall obehörig fått kunskap om information enligt denna punkt 5.4.

6. Tillgänglighet till Driftmiljön

6.1 Netono ska tillse att Tjänsten är tillgänglig för Kundens användning med minst 99,3 % av den avtalade tillgänglighetstiden mellan kl. 06.00-23.00 alla dagar och med minst 98,5 % av den avtalade tillgänglighetstiden mellan kl. 23.00-06.00, mätt per kalenderkvartal.

6.2 Den avtalade tillgänglighetstiden är 24 timmar per dygn, sju dagar i veckan under alla årets dagar. Den relevanta avbrottstiden är den rapporterade tid då Tjänsten inte har varit tillgänglig för Kunden (minuter) under Kundens avtalade tillgänglighetstid och som inte utgör tillåtna avbrott enligt punkten 6.3 nedan.

6.3 Följande avbrott i Kundens tillgänglighet till Tjänsten ska inte läggas till grund för beräkningen av tillgänglighet och innebär inte att Netono har brustit i att uppfylla avtalade servicenivåer och ska alltså inte läggas till grund för prisavdrag.

- a. Planerade avbrott – för exempelvis förebyggande underhåll, uppdateringar, eller andra planerade avbrott i driften som Netono meddelat Kunden om i förväg.
- b. Oplanerade avbrott – som uppkommit på grund av exempelvis oförutsett mjukvaruhaveri, virus, angrepp mot säkerheten, nödsituation, eller annan situation som kräver att Netono vidtar omedelbara underhållsåtgärder.
- c. Annat avbrott – som uppkommit på grund av omständighet utanför Netonos kontroll, såsom kommunikationsproblem på Internet eller andra privata och publika nätverk som används för att få tillgång till Tjänsten, avbrott hänförliga till fel i Kundens utrustning eller Kundens programvara, fel i Applikation eller angränsande system eller fel i andra produkter och tjänster från tredje man eller brister i Kundens åtagande enligt Avtalet.

7. Prisavdrag vid bristande uppfyllelse av avtalad tillgänglighetstid

7.1 Om uppnådd tillgänglighet understiger avtalad tillgänglighet äger Kunden rätt till prisavdrag från nästkommande Månadsavgift med ett belopp som motsvarar 5 % av Månadsavgiften per tiondels procent som uppnådd tillgänglighet understiger avtalad tillgänglighet. Kunden kan maximalt få prisavdrag med 100 % av nästkommande Månadsavgift.

7.2 Prisavdrag för bristande tillgänglighetstid enligt denna punkt 7 utesluter inte ytterligare prisavdrag vid bristande uppfyllelse av avtalad servicenivå enligt punkten 9

7.3 Kunden förlorar sin rätt att framställa anspråk på prisavdrag på grund av Netonos brist att uppfylla avtalad tillgänglighetstid om sådant anspråk inte framställts skriftligen inom 30 dagar från tillfället då Kunden fått kännedom om Netonos brist att uppfylla avtalad tillgänglighetstid.

7.4 Prisavdrag vid bristande uppfyllelse av avtalad tillgänglighetstid enligt denna punkt 7 utgör den enda sanktionen som Kunden kan göra gällande för Netonos brist att upprätthålla avtalade tillgänglighetstid såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger.

8. Support och avtalade servicenivåer

8.1 Netono ska tillhandahålla grundläggande övervakning av Netonos infrastruktur, operativsystem, applikationsservrar och andra underliggande tjänster. Den grundläggande övervakningen ska vara av den omfattning och ha det innehåll som är lämpligt för att Netono ska få en generell bild av Kundens systemåtkomst och hur driftmiljön – genom Kundens användning - belastas och utnyttjas.

8.2 Netono ska tillhandahålla support på helgfria vardagar mellan klockan 08.30 – 17.00. För Kunder med Supportavtal upprätthåller Netono jourberedskap alla dagar mellan klockan 06.00– 23.00. Med

support avses telefon- och e-postsupport i handhavandefrågor samt avhjälpande av funktionshinder fel eller brister i driftmiljön.

8.3 Netono ska avhjälpa funktionshinder fel i driftmiljön utifrån följande prioritering:

| | Omfattning Hög | Omfattning Medel | Omfattning Låg |
|-------------------|-------------------|---------------------|-------------------|
| Påverkan Hög | Prio 1 | Prio 2 | Prio 3 |
| Påverkan Medel | Prio 2 | Prio 3 | Prio 4 |
| Påverkan Låg | Prio 3 | Prio 4 | Prio 5 |

Med omfattning avses hur stor del av användarna som är drabbade av ärendet enligt följande:

Hög = Alla användare

Medel = Ett större antal användare

Låg = Ett fåtal användare

Med påverkan avses hur stor påverkan ärendet har på verksamheten enligt följande:

Hög = Kritisk för verksamheten

Medel = Verksamheten klarar sig tillfälligt utan tjänsten

Låg = Verksamheten klarar sig en längre period utan tjänsten

8.4 Netono ska påbörja avhjälpandet av funktionshinder fel i driftmiljön inom följande tidsramar:

| | Under supporttid | Under Jour |
|--------|---------------------------|------------------|
| Prio 1 | Omedelbart inom 30 min | Inom 1 timma |
| Prio 2 | Inom 1 timma | Inom 2 timmar |
| Prio 3 | Inom 4 timmar | - |
| Prio 4 | Inom 8 timmar | - |
| Prio 5 | Inom 16 timmar | - |

Kräver avhjälpandet fysisk inställelse i serverhallen är inställetiden 1 timma under ordinarie supporttid och 3 timmar under jourtider.

8.5 Netono har rätt att avhjälpa fel genom anvisningar om kringgående av felet eller genom annan temporär lösning till dess permanent avhjälpande av grundorsaken till felet skett.

8.6 För fel som Netono avhjälpit och som visar sig ha sin orsak i omständighet som inte omfattas av Netonos ansvar har Netono rätt till betalning för arbetet som en Ändrings och Tilläggstjänst enligt punkten 4. Felavhjälpande som berättigar till ersättning enligt denna punkt 8.6 kan aldrig grunda prisavdrag på grund av Netonos bristande upprätthållande av avtalad tillgänglighetstid eller avtalade servicenivåer.

9. Prisavdrag vid Bristande uppfyllelse av avtalade servicenivåer

9.1 Om Netono inte påbörjar felavhjälpandet inom den tid som framgår av punkten 8.4, äger Kunden rätt att göra prisavdrag från nästkommande Månadsavgift med ett belopp som motsvarar 0,5 % av Månadsavgiften för varje timme som Netono har varit försenad.

9.2 Kunden förlorar sin rätt att framställa anspråk på prisavdrag på grund av Netonos brist att uppfylla avtalade servicenivåer om sådant anspråk inte framställts skriftligen inom 30 dagar från tillfället då dröjsmålet som berättigar till prisavdrag ägde rum.

9.3 Prisavdrag vid bristande uppfyllelse av avtalad servicenivå enligt denna punkt 9 utgör den enda sanktionen som Kunden kan göra gällande för Netonos brist att upprätthålla avtalade servicenivåer såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger.

10. Nyttjanderätt

10.1 Kunden erhåller genom Avtalet en icke- exklusiv och icke-överlåtbar licens att använda Tjänsten i Kundens egen affärsverksamhet (inklusive en rätt att ge Kundens användare tillgång till Tjänsten för detta ändamål) i enlighet med de restriktioner som följer av Avtalet.

10.2 Kunden är ansvarig för att ange vilka användare som är behöriga att använda Tjänsten. Kunden har inte rätt att ge någon annan än definierade behöriga användare rätt att nyttja Tjänsten och ska tillse att det vid var tid finns en förteckning över sådana behöriga användare. Netono ska vid var tid under Avtalets giltighetstid ha rätt att ta del av denna förteckning.

10.3 Kundens brott mot denna punkt 10 utgör ett väsentligt avtalsbrott som ger Netono rätt att säga upp Avtalet enligt punkt 16.3.

11. Immateriella rättigheter

11.1 Samtliga immateriella rättigheter och alla andra rättigheter i eller avseende Tjänsten tillhör Netono eller Netonos licensgivare.

11.2 För tredjeparts produkter gäller tredjepartsleverantörens licensvillkor.

11.3 Ingenting i detta Avtal ska utgöra en överlåtelse eller överföring av några Immateriella rättigheter eller andra rättigheter till Kunden. De data som Kunden bearbetar och som skapas av Programvaran som en följd av Kundens användning därav ska dock utan inskränkning ägas av Kunden.

11.4 Netono ansvarar för att de av Netono tillhandahållna programvarorna inte gör intrång i annans immateriella rättigheter.

11.5 Kunden ansvarar för att Kundens programvara och kunddata inte gör intrång i annans immateriella rättigheter.

12. Personuppgiftsbehandling

12.1 Kunden är personuppgiftsansvarig för all personuppgiftsbehandling som må äga rum med hjälp av Tjänsten eller Programvaran. Kunden är ansvarig för att all sådan personuppgiftsbehandling äger rum i enlighet med Personuppgiftslagen (1998:204) ("PUL").

12.2 Kunden är medveten om att EU har utfärdat en ny personuppgiftsförordning som träder i kraft den 18 maj 2018 ("Förordningen"). Förordningen ger skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter. Ny lagstiftning kommer i anledning av Förordningen att ersätta PUL från och med maj 2018.

12.3 Kunden åtar sig att med anledning av Förordningen och det nya regelverk som ersätter PUL att omförhandla detta personuppgiftsbiträdesavtal i anledning om så behövs.

12.4 Inom Tjänsten ska Netono där så är tillämpligt anses utföra eventuell personuppgiftsbehandling som personuppgiftsbiträde för Kunden i enlighet med vad som följer av denna punkt 12.4, vilken ska anses utgöra ett skriftligt personuppgiftsbiträdes-avtal enligt PUL.

- a. Netono åtar sig i egenskap av personuppgiftsbiträde att hålla sig informerat om innehållet i PUL, att bara behandla personuppgifter i enlighet med de skriftliga instruktioner som lämnas av Kunden ("Instruktionerna") samt att därutöver inte vidta några åtgärder i strid med PUL.
- b. Netono ska tolka och tillämpa Instruktionerna i enlighet med PUL. För det fall att Netono saknar instruktioner som Netono bedömer vara nödvändiga för att genomföra sitt uppdrag enligt Avtalet och detta avtal om personuppgiftsbehandling, ska Netono utan dröjsmål informera Kunden om sin inställning och invänta ytterligare instruktioner.
- c. Netono ska tillse att de personer som arbetar under dess ledning följer detta avtal och Instruktionerna, samt hålls informerade om innehållet i PUL.
- d. För det fall någon individ som använder Tjänsten, Datainspektionen eller annan tredje man begär information från Netono som rör behandling av personuppgifter för Kundens räkning, ska Netono hänvisa till Kunden. Netono får inte lämna ut personuppgifter eller annan information om behandlingen av personuppgifter utan skriftlig instruktion från Kunden.
- e. Netono ska utan dröjsmål informera Kunden om eventuella kontakter med Datainspektionen som rör eller kan vara av betydelse för behandling av personuppgifter. Netono har inte rätt att företräda Kunden eller agera för Kundens räkning gentemot Datainspektionen.
- f. Netono ska tillåta de inspektioner som Data-inspektionen kan kräva avseende behandlingen av personuppgifter.
- g. Netono ska vidta de tekniska och organisatoriska åtgärder som erfordras enligt PUL för att skydda personuppgifter mot obehörig åtkomst, förstörelse och ändring samt vara berett att följa av Datainspektionen fattade beslut om åtgärder för att uppfylla lagens säkerhetskrav.

- h. Kunden ska i händelse av att Netono åsamkas skada eller erhåller krav som en följd av Netonos behandling av personuppgifter i enlighet med Instruktionerna hålla Netono skadeslöst för all sådan skada och varje sådant krav eller kostnad som uppkommer som en följd därav.
- i. Om Kundens instruktioner eller i övrigt detta avtal uppställer krav avseende behandlingen av personuppgifter som inte stöds av Tjänsten eller följer av Netonos åtaganden enligt Avtalet i övrigt och som Netono inte skäligen kunnat räkna med och dessa krav medför att Netono åsamkas extra kostnader, ska Kunden ersätta Netono för dessa kostnader.
- j. Vid upphörande av Netonos behandling av Uppdragsgivaren personuppgifter ska Netono radera alla personuppgifter.
- k. I det fall Netono enligt lag eller avtal måste lagra personuppgifter en viss tid är Kunden skyldig att inhämta samtycke för denna lagring och överföring till Netono.

13. Sekretess

13.1 Vardera parten förbinder sig att inte utan den andra partens medgivande till tredje man under avtalstiden eller under en tid av tre år därefter utlämna uppgifter om den andra partens verksamhet som kan vara att betrakta som affärs- eller yrkeshemlighet. Som affärs- eller yrkeshemlighet ska alltid betraktas information som parten angivit vara konfidentiell. Sekretessskyldigheten gäller inte sådan information som part kan visa blivit känd för honom på annat sätt än genom uppdraget eller som är allmänt känd. Sekretessskyldigheten gäller inte heller när part är skyldig enligt lag att lämna ut uppgifter.

13.2 Part ska genom sekretessförbindelse med personal eller andra lämpliga åtgärder tillse att sekretess enligt ovan iakttas. Part ansvarar för att även anlitad underleverantör samt dess anställda som berörs av uppdraget undertecknar en sekretessförbindelse av motsvarande innehåll till förmån för den andra parten.

14. Ansvarsbegränsning

14.1 Skulle skadeståndsansvar uppstå ska, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger, Netonos skadeståndsansvar per kalenderår vara begränsat till direkt skada till ett sammanlagt belopp om tjugotvå (20) procent av den årliga avgiften för Tjänsten. Netono ansvarar inte, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger, i något fall för utebliven vinst eller annan indirekt skada eller förlust inklusive Kundens eventuella ersättningsskyldighet gentemot tredje man.

14.2 Netono svarar inte heller för förlust av data utom vad avser sådan förlust av data som orsakats av Netonos försumlighet att utföra säkerhetskopiering. Vid förlust eller förvanskning av Kundens Data är Netonos skyldighet uteslutande att med skäliga ansträngningar återskapa förlorad/förvanskad data med användning av den senast tagna säkerhetskopiering som Netono har av Kundens Data. Netono ska inte ha något ansvar för sådan förlust eller förvanskning av Kundens Data som beror på Kunden eller tredje man vars åtgärder Netono inte ansvarar för.

14.3 Kunden ska, för att inte förlora sin rätt till skadestånd, framställa krav på skadestånd till Netono senast inom sex (6) månader från skadetillfället.

15. Betalning

15.1 Betalning ska om inget annat avtalats erläggas månadsvis i förskott mot faktura ("Månadsavgiften"). Betalning ska senast vara Netono tillhanda trettio (30) dagar från fakturans datum.

15.2 Vid löpande Månadsavgift enligt punkt 15.2 ska Netono ha rätt att justera Månadsavgiften för nästa period genom skriftligt meddelande senast en månad före den nya avgiften ska träda i kraft. Om Kunden inte accepterar den nya Månadsavgiften åligger det Kunden att meddela Netono detta innan Månadsavgiften träder i kraft. Kunden har i så fall rätt att säga upp Avtalet att upphöra samma dag som den nya Månadsavgiften träder i kraft.

15.3 Vid betalningsdröjsmål utgår dröjsmålsränta enligt räntelagen (1975:635) på utestående belopp till dess full betalning erlagts. Netono har dessutom rätt att utan föregående meddelande stänga av Kundens möjlighet att använda Tjänsten till dess full betalning erlagts eller säga upp Avtalet till omedelbart upphörande.

15.4 Samtliga priser och avgifter är exklusive mervärdesskatt och andra tillkommande skatter och pålagor.

16. Avtalstid och uppsägning

16.1 Kunden har rätt att när som helst genom skriftligt meddelande säga upp Avtalet till upphörande eller sluta använda Tjänsten. Om Månadsavgiften är löpande anses Kunden även ha sagt upp Avtalet till upphörande om Kunden trots en påminnelse inte erlägger avgiften för kommande period.

16.2 Netono har rätt att säga upp Avtalet om Netono kommer upphöra med tillhandahållandet av Tjänsten. Sådan uppsägning träder i kraft tidigast tre månader från Netonos skriftliga meddelande därom.

16.3 Vardera parten har rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande om:

- a. den andra parten begår ett väsentligt avtalsbrott och avtalsbrottet inte fullt ut avhjälpes senast trettio (30) dagar från att avtalsbrytande part erhållit skriftligt meddelande från den andra parten med begäran om rättelse, eller
- b. den andra parten ställer in sina betalningar, beslutar om frivillig eller ofrivillig likvidation, ansöker om företagsrekonstruktion eller konkurs (eller om annan ansöker parten i konkurs) eller om part på annat sätt kan anses vara på obestånd.

16.4 Vid Avtalets upphörande ska Kunden genast upphöra med all användning av Tjänsten och ska i enlighet med Netonos instruktion vidta de åtgärder som krävs för att avsluta Tjänsten.

17. Force Majeure

Part är befriad från påföljd för underlåtenhet att fullgöra viss förpliktelse enligt detta Avtal om underlåtenheten har sin grund i omständighet som är utanför parts kontroll och som part inte rimligen kunnat förutse eller undvika, såsom krig, myndighetsåtgärd, nytillkommen eller ändrad lagstiftning, konflikt på arbetsmarknaden, handels- eller valutarestriktioner, blockad, brand, översvämning eller liknande omständighet, samt fel i eller försening av leveranser från underleverantörer.

18. Allmänt

18.1 Ingen av parterna äger rätt att, helt eller delvis, överlåta eller pantsätta sina rättigheter och/eller skyldigheter enligt detta Avtal utan den andre partens skriftliga godkännande. Netono äger dock överlåta sina fordringar på Kunden till annan.

18.2 Samtliga meddelanden under detta Avtal ska ske genom bud eller rekommenderat brev till mottagande parts senast kända adress och per telefax eller e-post enligt parternas skriftliga instruktioner. Meddelande ska anses ha kommit mottagaren tillhanda: (i) om avlämnat med bud: vid överlämnandet; (ii) om avsänt med rekommenderat brev: två dagar efter avlämnande för postbefordran; (iii) om avsänt med telefax: vid avsändandet om mottagande behörigen bekräftats av mottagaren; och (iv) om avsänt med e-post: vid avsändandet om mottagande behörigen bekräftats av mottagaren.

18.3 Ändringar av och tillägg till detta Avtal ska för att äga giltighet ske skriftligen och undertecknas av båda parter.

18.4 Skulle någon bestämmelse i Avtalet eller del därav finnas ogiltig, ska detta inte innebära att Avtalet i dess helhet är ogiltigt utan i sådant fall ska, i den mån ogiltigheten väsentligen påverkar parts utbyte av eller prestation enligt Avtalet, skälig jämkning av Avtalet ske.

19. Tvister och tillämplig lag

Svensk lag ska tillämpas på detta Avtal och tvist i anledning av avtalet ska lösas av allmän domstol

Detta avtal upprättas i två likalydande exemplar, varav parterna erhåller var sitt.

Datum: _____

Datum: _____

Ort: _____

Ort: Hovås

Underskrift

Jens Larsson

Netono AB

Org nr: 556709-5640

Namnförtydligande

Företag: _____

Org nr: _____