

Allmänna villkor avseende SoftAgents SAAS-TJÄNST v1.4

1. Tillämplighet

Dessa allmänna villkor gäller mellan SoftAgent AB, 559210-3815 ("SoftAgent"), och SoftAgents kund ("Kunden"), som identifieras i Avtalet och reglerar Kundens användning av Tjänsten och däri ingående mjukvara från SoftAgent. SoftAgent och Kunden benämns gemensamt "Parterna".

SoftAgent ska till Kunden tillhandahålla den programtjänst ("Tjänsten") som anges i ömsesidigt undertecknat avtal eller offert på de villkor som anges i avtal eller offert 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.

2. Tjänsten

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

3. SoftAgents åtaganden

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

3.2 SoftAgent är ansvarig för att Tjänsten är tillgänglig för Kunden från och med avtalad Startdag. SoftAgent 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 SoftAgents åtagandet enligt punkten 3.1 ska SoftAgents enda skyldighet vara att på egen bekostnad vidta skäligen åtgärder för att skyndsamt åtgärda avvikelser. Kunden har således inte rätt till skadestånd eller annan liknande ersättning vid sådan brist.

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

3.5 SoftAgent har rätt att ensidigt göra ändringar i Tjänsten under förutsättning att sådan ändring inte negativt påverkar Tjänsten. SoftAgent meddelar Kunden om sådan ändring så snart det är praktiskt möjligt om en sådan ändring är att anse som mer än ringa.

4. Kundens åtaganden

4.1 Kunden ska lämna uppgifter för SoftAgents 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 SoftAgent ska kunna genomföra sina åtaganden enligt Avtalet.

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

4.3 Kunden ska tillse att:

- Kundens data är fritt från virus, trojaner, maskar eller annan skadlig programvara eller kod
- Kundens data är i överenskommet format
- Kundens data på annat sätt inte kan skada eller inverka negativt på SoftAgents system eller Tjänsten

4.4 Kunden ansvarar för att inloggningsuppgifter, säkerhetsmetoder och annan information som SoftAgent tillhandahåller för tillgång till Tjänsten, hanteras med sekretess i enlighet med punkten 13. Kunden ska omedelbart meddela SoftAgent för det fall obehörig fått kunskap om information enligt denna punkt 4.4.

5. Tillgänglighet till Tjänsten

5.1 SoftAgent ska tillse att Tjänsten är tillgänglig för Kundens användning f.o.m. avtalad StartDag.

5.2 Följande avbrott i Kundens tillgänglighet innebär inte att SoftAgent har brutit i att uppfylla Avtalet och ska inte läggas till grund för prisavdrag:

- Planerade avbrott – för exempelvis förebyggande underhåll, uppdateringar, eller andra planerade avbrott i driften som SoftAgent meddelat Kunden om i förväg.
- Oplanerade avbrott – som uppkommit på grund av exempelvis oförutsett mjukvaruhaveri, virus, angrepp mot säkerheten, nödsituation, eller annan situation som kräver att SoftAgent vidtar omedelbara underhållsåtgärder.
- Annat avbrott – som uppkommit på grund av omständighet utanför SoftAgents 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.

6. Ändrings- och Tilläggstjänster

6.1 SoftAgent ska i rimlig omfattning efter Kundens skriftliga beställning utföra ändringar och tillägg till Tjänsten samt utföra andra beställda tillkommande arbeten hänförliga till Tjänsten.

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

6.4 För SoftAgents Ändrings- och Tilläggstjänster gäller dessa allmänna villkor.

7. Teknisk fel och underhåll

7.1 SoftAgent äger rätt att tillfälligt upphöra med Tjänsten vid tekniskt fel, underhåll, reparation och förbättring av Tjänsten. SoftAgent ska utföra arbetet så skyndsamt som möjligt.

7.2 Om upphörandet med Tjänsten varar längre än tre (3) dagar på grund av skäl som anges i denna punkt, äger kunden rätt att begära prisavdrag med ett belopp som motsvarar ersättning för den period då Tjänsten inte var tillgänglig, om sådant anspråk framställts skriftligen inom 30 dagar från tillfället då bristen uppstått.

7.3 Prisavdrag vid bristande uppfyllelse av avtalad tillgänglighet enligt denna punkt 7 utgör den enda sanktionen som Kunden kan göra gällande såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger.

8. Support och förvaltning av Tjänsten

8.2 SoftAgent ska tillhandahålla support på helgfria vardagar mellan klockan 08.30 – 17.00, antingen via e-post eller telefon.

8.3 Felsökning och felhantering utförs av SoftAgent efter felanmälan från Kunden.

8.4 SoftAgent 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.

8.5 SoftAgent ska införa de uppdateringar eller nya versioner i Applikationen, som tillhandahålls av SoftAgent inom ramen för dennes underhåll, och i den utsträckning SoftAgent finner detta lämpligt för Tjänsten. För införande av uppdatering eller ny version gäller vad anges i punkt 5. SoftAgent får, även om det skulle medföra olägenhet för kunden, införa uppdateringar i Applikationen för att skydda Tjänsten och av andra säkerhetsmässiga skäl.

9. Nyttjanderätt

9.1 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.

9.2 Kunden får nyttja SaaS-tjänsten för det antal licenser eller annan användning som framgår av Avtalet.

10. Immateriella rättigheter

10.1 Samtliga immateriella rättigheter och alla andra rättigheter i eller avseende Tjänsten samt däri ingående programvaror tillhör SoftAgent eller SoftAgents licensgivare.

10.2 För tredjeparts produkter, ifall dessa ingår enligt beskrivning i Avtalet, gäller tredjepartsleverantörens licensvillkor.

10.3 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 Tjänsten som en följd av Kundens användning därav ska dock utan inskränkning ägas av Kunden.

11. Kundens data

11.1 Kunden innehar samtliga rättigheter till Kundens Data. Om annat inte framgår av Avtalet är arbete med att överföra Kundens Data till Kunden under avtalstiden en Tilläggstjänst.

11.2 Kunden ansvarar för, och ska hålla leverantören skadeslös för, att Kundens Data inte gör intrång i tredje mans rätt eller på annat sätt står i strid med gällande lagstiftning.

12. Sekretess

12.1 Vardera parten förbinder sig att inte utan den andra partens medgivande till tredje man under avtalstiden eller under en tid av tre (3) 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 SoftAgents prisinformation samt sådan annan information som part angivit vara konfidentiell, såvida annat inte följer av lag.

12.2 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, domstols-/myndighetsbeslut eller enligt bindande borsregler att lämna ut uppgifter.

12.3 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.

13. Ansvarsbegränsning

13.1 Skulle skadeståndsansvar uppstå ska, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger, SoftAgents skadeståndsansvar per kalenderår vara begränsat till direkt skada till ett sammanlagt belopp om 15% procent av den årliga avgiften för Tjänsten. SoftAgent ansvarar inte, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger, i något fall för utebliven vinst eller annan indirekt skada eller förlust inklusive Kundens eventuella ersättningskyldighet gentemot tredje man.

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

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

14. Betalning och priser

14.1 Betalning ska om inget annat avtalats erläggas månadsvis i förskott mot faktura ("Månadsavgiften").

14.2 Vid Tilläggstjänster eller annan ersättning enligt Avtalet har SoftAgent rätt att fakturera månadsvis i efterskott.

14.3 Betalning ska senast vara SoftAgent tillhanda trettio (30) dagar från fakturans datum.

14.4 Vid betalningsdröjsmål över 30 dagar utgår dröjsmålsränta enligt lag på utestående belopp till dess full betalning erlagts. SoftAgent har dessutom rätt att stänga av Kundens möjlighet att använda Tjänsten till dess full betalning erlagts eller genom skriftligt meddelande till Kunden häva Avtalet helt eller delvis.

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

14.6 Prisändringar om Tjänsten eller dess förutsättningar förändras aviseras minst 30 dagar före dess införande.

15. Indexjustering

15.1 Avtalets avgifter indexjusteras upp till två gånger årligen vid halvårs och årsskifte, dock tidigast 3 månader efter avtalets Startdag. Justeringen sker med det av SCB publicerade Labor Cost Index för tjänstemän (LCI tjm) preliminärt index, SNI 2007 kod J (Informations- och kommunikationsverksamhet).

16. Avtalstid och uppsägning

16.1 Om annat inte avtalas har vardera parten rätt att säga upp Avtalet senast 90 dagar före utgången av löpande avtalsperiod. Avtalet förlängs annars varje gång med avtalad förlängningsperiod. Om någon avtals- eller förlängningsperiod inte överenskommit gäller Avtalet tillsvidare med 90 dagars ömsesidig uppsägningstid. Avtalet upphör vid kalendermånadsskiftet som inträffar närmast efter uppsägningstidens utgång. Uppsägning av Avtalet ska ske skriftligt eller i enlighet med punkt 18.2.

16.2 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.

16.3 Vid Avtalets upphörande ska Kunden genast upphöra med all användning av Tjänsten och ska i enlighet med SoftAgents 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 godkännande. SoftAgent äger dock rätt att överlåta sina fordringar på Kunden till annan.

18.2 Samtliga meddelanden under detta Avtal ska ske genom bud, rekommenderat brev eller e-post till motpartens kontaktperson på av motparten angiven adress. Meddelande ska anses ha kommit mottagaren tillhanda:

- a) om avlämnat med bud: vid överlämnandet;
- b) om avsänt med rekommenderat brev: två dagar efter avlämnande för postbefordran;
- c) om avsänt med e-post: vid mottagande 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 befinnas 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, skäligen jämkning av Avtalet ske.

18.5 Ändringar av mindre art av villkor i detta dokument kan ske utan avisering. Senaste gällande version av detta dokument finns tillgängligt via https://softagent.se/allmanna_villkor_saas.pdf

19 Integritetspolicy och cookies-information

19.1 Eventuella av lagkrav (t.ex GDPR) nödvändiga URL-länkar till SoftAgents integritetspolicy och cookies-information integreras med Tjänstens webbsidor genom överenskommelse med Kunden om lämplig lösning.

20. Tvister och tillämplig lag

Svensk lag gäller för avtalet. Vid tvist mellan beställaren och leverantören skall parterna i första hand söka lösa tvisten med förhandling. Nås inte överenskommelse skall tvisten lösas i allmän domstol.