

## Allmänna Avtalsvillkor för användande av Apirix tjänster

Allmänna Avtalsvillkor ersätter alla tidigare villkor och gäller för all användning av Apirix tjänster som beställts från och med 2017-04-11, samt för alla befintliga tjänster från och med 2017-05-11.

Detta avtal gäller mellan Apirix AB, organisationsnummer 556768–0250, och beställande juridisk person, nedan benämnd Kunden. Avtalet gäller all användning av Apirix tjänster inom Sverige, samt inom de länder där separata avtal saknas. De produkter och tjänster Apirix utvecklar och säljer benämns nedan Tjänsten.

### 1. Parter och definitioner

- a. Detta avtal benämns Avtalet.
- b. Apirix är en SaaS-lösning (Software as a Service) för prenumeration av molnbaserade webbapplikationer.
- c. Avtalet gäller mellan Apirix och Kunden, samt mellan Apirix och Kundens Kund om applicerbart. Till exempel via användning av Tjänsten genom Partners eller Återförsäljare.
- d. Genom att logga in på Apirix Tjänst, själv eller genom ombud, accepteras Avtalet i sin helhet.
- e. De produkter och tjänster Apirix säljer benämns Tjänsten.
- f. Kunden är en juridisk person som önskar använda Tjänsten.
- g. Kundens Kund likställs i Avtalet med Kunden. Avser Kunder med vilka Apirix saknar eget avtal utan detta hanteras via Apirix Kund.
- h. En Användare är en person som arbetar hos en juridisk person vilken använder Tjänsten.
- i. Externa leverantörers tjänster och produkter benämns Tredjepartstjänster.
- j. Prislista är alltid av Apirix, eller licensierad återförsäljare, gällande prislista.
- k. Kompletteringar till detta avtal måste vara skriftliga och godkända av båda parter.
- l. Med skriftligt avses både fysisk och elektronisk kommunikation som går att dokumentera utan ytterligare åtgärd.

### 2. Avtalstid och uppsägning

- a. Aktuellt avtal ersätter alla tidigare avtal.
- b. Apirix förbehåller sig rätten att förändra, lägga till och ta bort delar i Avtalet med 30 dagars fördröjning.
  - i. Om Kunden påverkas negativt av förändringarna i Avtalet, kan denne avsluta Tjänsten under dessa 30 dagar.
    1. Finns bindningstid kommer återstående fasta avgifter att slutfaktureras i samband med uppsägningen.
    - ii. Förändringar i Avtalet sker genom publicering på Apirix webbplats.
    - iii. Kund som önskar avisering om när Avtalet förändras kan bli notifierad om detta genom e-post.
      1. Anmälan om önskad notifiering sker skriftligt till helpdesk@apirix.com och gäller från och med nästföljande vardag.
    - iv. Prisförändringar meddelas senast 30 dagar före genomförande till den e-postadress som är ansluten till Kundens huvudkonto i Tjänsten.
  - c. Senaste utgåvan av Avtalet ersätter alltid tidigare utgåvor 30 dagar efter publicering.
  - d. Så snart Kunden har beställt Tjänsten börjar Avtalet att löpa.
  - e. Avtalet fortlöper så länge Kunden använder Apirix tjänster, eller tills det sägs upp.
  - f. Uppsägning av Avtalet kan ske av både Apirix och Kunden.
  - g. Uppsägning av Avtalet måste ske skriftligt.
    - i. Saknas bindningstid är uppsägningstiden den senast fakturerade fakturaperioden.
    - ii. För Tjänster vilka har sålts med bindningstid slutfaktureras återstående bindningstid i samband med att uppsägningen bekräftas.
    - iii. Fakturerat belopp kan inte krediteras eller återbetalas.
  - h. Upphör Avtalet att gälla upphör också Kundens rätt att använda Tjänsten och Apirix får omedelbart stänga av Kunden från Tjänsten.
  - i. Standardiserade Tjänster baserade på Apirix 1.0 förnyas inte när de löper ut efter 2017-12-31.
  - j. Anpassade Tjänster baserade på Apirix 1.0 förnyas inte när de löper ut efter 2016-12-31.

### 3. Pris och giltighet

- a. Pris för Tjänsten;
  - i. anges i SEK exklusive moms.
  - ii. anges inklusive lagstadgad reklamskatt om sådan ska utgå.
  - iii. anges exklusive övriga lagstadgade skatter och avgifter om sådana ska utgå.
  - iv. framgår av aktuell prislista.
- b. Offert avseende Tjänsten gäller i tio dagar om inte annat anges.
- c. Underskriven, eller elektroniskt godkänd, beställning är bindande och kommer att faktureras Kunden.
- d. Beställning bekräftas genom ordererkännande.
  - i. Saknas skriftlig beställning måste beställaren istället skriftligen godkänna ordererkännandet.

### 4. Fakturering och betalningsvillkor

- a. Apirix äger rätt att debitera faktureringsavgift enligt prislista.
- b. Fakturering sker alltid med svensk moms inom Sveriges gränser.
- c. Fakturering utanför Sveriges gränser sker enligt gällande exportregler.
- d. Eventuell startavgift för Tjänsten, inklusive eventuella avtalade anpassningar eller tillägg, faktureras vid beställningstillfället.

- e. Tjänstens återkommande avgifter för drift och underhåll faktureras kvartals- eller årsvis beroende på tjänst, samt i de fall där det är tillämpligt, Kundens val.
  - i. Tjänstens återkommande avgifter för drift och underhåll faktureras löpande från datum för Apirix första leverans av Tjänsten till Kunden.
- f. Vid köp av Tredjepartstjänster faktureras Kunden i förskott.
  - i. Apirix har rätt att invänta betalning från Kunden innan Tredjepartstjänster levereras.
- g. Betalningsvillkor efter godkänd kreditprövning är faktura netto om inte annat har avtalats.
- h. Betalning med befriande verkan kan enbart ske till det bankgironummer som finns angivet på aktuell faktura.
- i. Vid försenad betalning har Apirix rätt att debitera Kunden påminnelseavgifter, indrivnings- och inkassokostnader samt därutöver åtta procent dröjsmålsränta.
- j. Apirix har rätt att utan förvarning, tillfälligt eller permanent, stänga ner hela, eller delar av, Kundens tjänst vid väsentlig eller upprepade utebliven betalning, utan att det påverkar Kundens betalningsskyldighet.
  - i. Väsentlig försening av betalning är ordinarie betalningsvillkor plus 15 dagar.
  - ii. Som väsentlig försening kan även upprepade försenade betalningar räknas.
- k. Eventuella invändningar mot faktura för Tjänsten måste ske inom 14 dagar från fakturadatum för att beaktas.

#### 5. Kundens åtaganden

- a. Kunden är skyldig att ange korrekt information, samt hålla den uppdaterad, om sin organisation och dess medarbetare i alla kontakter med Apirix.
- b. Kunden ansvarar själv för;
  - i. Användaren och hur denne använder Tjänsten.
  - ii. att användaruppgifter hålls uppdaterade och aktuella.
  - iii. att lösenord har tillräcklig säkerhet, förvaras på ett korrekt sätt samt byts ut på regelbunden basis.
  - iv. att rättigheter till Tjänsten aktiveras, administreras och avslutas.
  - v. obehörigt utnyttjande av Tjänsten.
  - vi. att gällande regler och lagar för användandet av Tjänsten efterlevs, inklusive men inte begränsat till upphovsrättslagen, marknadsföringslagen, dataskyddsförordningen, personuppgiftslagen samt det kommande regelverket General Data Protection Regulation (GDPR).
- c. Kunden åtar sig att;
  - i. endast använda Tjänsten för lagliga ändamål.
  - ii. att hålla Apirix skadelöst avseende samtliga krav från tredje part som riktas mot Apirix med anledning av Kundens användande av Tjänsten, innefattande, men inte begränsat till, anspråk gällande intrång i tredje parts immateriella rättigheter.
  - iii. att vid varje tidpunkt efterleva av Apirix utformade riktlinjer för användandet av Tjänsten, inklusive men inte begränsat till säkerhet, webbläsare och tredjepartsapplikationer.
- d. Avtalet medför inte att upphovsrätt eller andra immateriella rättigheter till Tjänsten har överlåtits till Kunden. Kunden får inte kopiera, ändra eller på annat sätt hantera mjukvara eller annat material som hör till Tjänsten. Kunden får inte heller överlåta eller upplåta rätt till sådan mjukvara eller material till annan om det inte skriftligen har avtalats med Apirix.
- e. Kunden ansvarar för, och garanterar att, den information som används i Tjänsten, eller länkas till, är korrekt och inte strider mot god sed, gör intrång i någons rättigheter samt inte bryter mot lagar, direktiv eller förordningar.
- f. Apirix har rätt att stänga av Tjänsten, eller avstå från att aktivera den, om Kundens material kan uppfattas som oetiskt, olämpligt, stötande eller olagligt, utan att det påverkar Kundens betalningsskyldighet.
- g. Kunden är skyldig att ersätta all skada som förorsakas Apirix, inklusive ombudsarvode, rättegångskostnader, viten samt varje annan ersättning som Apirix får utge genom att Kunden inte har iakttagit Avtalet eller på annat sätt agerat vårdslöst.
- h. Apirix eller Kunden äger inte rätten att använda den andra partens namn, varumärke eller logotyp för marknadsföring utan skriftligt godkännande.

#### 6. Avtalad specifikation

- a. Med avtalad specifikation avses överenskommen omfattning av Tjänsten samt funktionella och andra krav enligt nedan.
  - i. De krav på leveransen som parterna särskilt har överenskommit att leveransen ska möta.
  - ii. De krav enligt produktbeskrivningar, vilka vid beställningstillfället, finns publicerade på Apirix webbplats.
- b. Avtalad specifikation måste vara skriftlig och godkänd av alla inblandade parter.

#### 7. Förberedelse och installation

- a. Kunden ska utföra överenskomna och andra enligt Apirix anvisningar erforderliga förberedelser för installationen.
  - i. Anvisningarna finns publicerade på Apirix webbplats, alternativt tillhandahålls Kunden elektroniskt av Apirix.
- b. Parterna ska lämna varandra information om gjorda förberedelser och annat av betydelse för installationen.
- c. Apirix har rätt att löpande fakturera Kunden merarbete som beror på att Kunden inte har genomfört erforderliga förberedelser för Tjänsten.

#### 8. Produktion

- a. Om applicerbart bokas vid beställningstillfället en telefontid mellan Apirix och Kunden för insamling av material till Tjänsten.
  - i. Detta telefonsamtal benämns produktionsstart.
- b. Kunden förbinder sig att tillhandahålla komplett material för att Apirix ska kunna producera Tjänsten.
  - i. Leverans av materialet ska ske digitalt via av Apirix anvisad molntjänst eller via e-post.

- c. Produktionsstart är, om inte annat har avtalats, senast dag 14 efter beställningstillfället.
  - d. I Tjänsten Kommunikation ingår en timme telefonutbildning eller support.
  - e. Ändringar och kompletteringar till följd av att Apirix inte har erhållit komplett material för produktion av Tjänsten debiteras löpande arbetskostnad enligt prislista.
- 9. Leveransdag och leveranskontroll**
- a. Leveransdag inträffar när Apirix levererar Tjänsten till Kunden för godkännande.
  - b. Kunden har efter leveransdagen 14 dagar på sig att utföra leveranskontroll.
    - i. I Tjänsten ingår, under perioden för leveranskontroll, ett korrekturtillfälle baserat på justeringar av det material Kunden har tillhandahållit.
  - c. Önskemål om förändringar och kompletteringar debiteras enligt prislista om de;
    - i. avser material Kunden borde ha levererat, eller inte levererade komplett, under produktionen enligt detta avtal.
    - ii. kan härledas till bristfällig, felaktig eller utebliven information från Kunden.
    - iii. inkommer efter leveranskontrollen.
  - d. Apirix har rätt att publicera Tjänsten utan Kundens godkännande efter perioden för leveranskontroll.
- 10. Dokumentation och kundtjänst**
- a. Av prislista framgår om kundtjänst ingår i Tjänsten eller debiteras.
  - b. Apirix erbjuder kundtjänst enligt gällande prislista efter leverans av Tjänsten.
  - c. Kundtjänst sker i första hand via e-post till helpdesk@apirix.com
  - d. I leveransen ingår användardokumentation i form av anvisningar och video för att använda Tjänsten.
  - e. Svensk dokumentation och hjälp för Tjänsten finns publicerad på Apirix webbplats och Youtube.
  - f. Tillgång till kundtjänst för Tjänster som upphör:
    - i. Tredje linjens kundtjänst upphör tre månader före det datum en Tjänst inte längre förnyas.
    - ii. Andra linjens kundtjänst upphör samma datum en Tjänst inte längre förnyas.
    - iii. Första linjens kundtjänst upphör vid den sista fakturaperiodens slut.
- 11. Kompatibilitet**
- a. Apirix åtar sig att Tjänsten ska fungera med senaste versionen av kompatibla webbläsare och plattformar som vid var tidpunkt listas på Apirix webbplats.
  - b. Vid förändringar utanför Apirix kontroll kan stöd för kompatibla webbläsare förändras tillfälligt, eller permanent, utan förvarning.
  - c. Underhåll, inklusive men inte begränsat till säkerhet och kompatibilitet, av Tjänsten ingår i det belopp som återkommande faktureras.
  - d. Av Kunden beställda anpassningar omfattas inte av det underhåll som ingår i Tjänsten och återkommande faktureras.
- 12. Kundens data**
- a. Kunden ansvarar för egna data och innehåll som publiceras i Tjänsten.
  - b. Apirix har rätt att hantera Kundens data på de sätt som är motiverade för att utveckla, underhålla, säkerhetskopiera och leverera den Tjänst Kunden använder.
  - c. Kunden kan skriftligen begära ut data som tidigare har använts för dennes räkning i Tjänsten.
    - i. Begäran om export av Kundens data måste ske i samband med uppsägningen av Avtalet.
    - ii. Kunden är införstådd med att arbetskostnad för export av Kundens data kommer att debiteras Kunden.
    - iii. Finns oreglerade fakturor måste dessa regleras innan överlämning av Kundens data kan ske.
  - d. Apirix äger rätt att permanent radera Kundens kvarvarande data fem dagar efter Avtalets upphörande.
  - e. Apirix raderar Kundens data löpande efter vad som är tekniskt möjligt att automatisera, enligt vid varje tidpunkt gällande lagstiftning. I första hand avses personuppgifter och deras lagstadgade hantering. Finns lagstadgade krav om andra uppgifter kan även dessa omfattas.
- 13. Säkerhet och redundans (gäller Tjänster i Apirix Core 2.0)**
- a. 256-bitars Secure Sockets Layer (SSL) kryptering används vid;
    - i. inloggning och administration av Tjänsten.
  - b. Kunduppgifter är skyddade med;
    - i. tvåvägsverifiering via sms (2-way factory authentication) i de fall Kunden väljer att aktivera detta.
    - ii. varje lösenord krypteras med hash samt ett unikt slumpmässigt värde (salt).
    - iii. användarens konto stängs för inloggning efter fem misslyckade försök.
  - c. Apirix använder virtuella servrar med lastbalansering för att effektivt kunna hantera högre belastning och även enkelt kunna skala upp vid behov.
  - d. Servrarna är placerade i externt datacenter hos Microsoft, med redundant uppkoppling mot Internet.
  - e. Samtliga applikationers innehåll säkerhetskopieras löpande.
  - f. Som regel återställs hela säkerhetskopieringen.
  - g. Kunden är införstådd med att dataförluster kan ske vid återställning av säkerhetskopieringen.
  - h. Säkerhetskopieringen lagras på en separat fysisk plats.
  - i. Alla servrar övervakas dygnet runt.
- 14. Tredjepartstjänster**
- a. Kunden kan genom Apirix få tillgång till olika Tredjepartstjänster via externa leverantörer.
  - b. För externa leverantörers tjänster gäller av den externa leverantören utställda regelverk för aktuell Tredjepartstjänst.
    - i. Kundens avtal med extern leverantör påverkar inte detta avtal mellan Apirix och Kunden.
  - c. Apirix äger rätt att debitera Kunden enligt prislista för;
    - i. anslutning till extern leverantör.

- ii. att upprätthålla anslutningen till extern leverantör.
    - d. Apirix rätt att debitera enligt prislista gäller även om den externa leverantören tar ut motsvarande, eller liknande, avgifter av Kunden.
    - e. Apirix har inget ansvar för Tredjepartstjänster som levereras av extern leverantör.
- 15. Tillgänglighet av Tjänsten**
  - a. Apirix åtar sig att löpande tillhandahålla Tjänsten till Kunden, med undantag för;
    - i. planerade driftstopp.
    - ii. oplanerade driftstopp utanför Apirix kontroll.
    - iii. externa händelser som Apirix inte rimligen kunnat förutse eller påverka, till exempel ledningsbrott.
    - iv. sabotage, till exempel DDoS-attacker.
    - v. force majeure, inklusive men inte begränsat till arbetskonflikt, krig, uppror, upplopp, mobilisering eller oförutsedda militärinkallelser, beslag, valutarestriktioner, export- eller importrestriktioner, jordbävning, blixtnedslag, eldsvåda, översvämning eller vattenskada, lagstiftning och myndighetsrestriktioner.
  - b. Planerade driftstopp ska i möjligaste mån ske utanför kontorstid, begränsas i tid och publiceras på Apirix webbplats senast 24 timmar i förväg.
- 16. Ansvarsbegränsning**
  - a. Kunden har ingen annan rätt till skadestånd eller ersättning än vad som regleras i detta avtal.
  - b. Om inte Apirix har agerat uppsåtligt eller med grov vårdslöshet kan det totala skadeståndet och ersättningen till Kunden aldrig bli högre än den sammantagna rörliga avgiften för det senaste kalenderkvartalet.
    - i. Den totala ersättningen, inklusive skadestånd till Kunden, kan aldrig överstiga ett prisbasbelopp enligt 2 kapitlet 6 § socialförsäkringsbalken.
  - c. För att krav ska kunna göras gällande måste det framställas inom 30 dagar från att skadan upptäcktes, eller borde ha upptäckts.
  - d. Apirix är aldrig ansvarig för Kundens data så länge det hanteras och lagras enligt detta avtal.
  - e. Apirix är aldrig ansvarig för indirekta skador som till exempel förlorad vinst, bokad marknadsföring eller personalkostnader.
- 17. Överlåtelse samt upphörande av avtal**
  - a. Kunden kan endast överlåta detta avtal till ny part med skriftligt godkännande från Apirix.
  - b. Den frånträdande Kunden är inte betalningsskyldig för förpliktelser som uppkommer efter tidpunkten för överlåtelse.
  - c. Den tillträdande Kunden är inte betalningsskyldig för förpliktelser som uppkommit innan tidpunkten för överlåtelse.
  - d. Apirix har rätt att överlåta sin del av Avtalet, inklusive dess förpliktelser och skyldigheter, utan Kundens godkännande.
  - e. Om Kunden försätts i rekonstruktion eller konkurs upphör detta avtal och därigenom rätten till Tjänsten med omedelbar verkan om Kunden har oreglerade skulder till Apirix
    - i. Med oreglerade skulder avses även skulder som ännu inte har förfallit till betalning.
    - ii. Kunden kan få fortsatt tillgång till Tjänsten genom att förskottsbeta kommande avgifter, förutsatt att det inte finns oreglerade skulder till Apirix.
- 18. Tillämplig lag och tvistelösning**
  - a. Tvist ska avgöras i Stockholm genom skiljedom vid Stockholms Handelskammars Skiljedomsinstitut (institutet).
  - b. Institutets Regler för Förenklat Skiljeförfarande ska gälla om inte Institutet med beaktande av målets svårighetsgrad, tvisteföremålets värde eller övriga omständigheter bestämmer att Reglerna för Stockholms Handelskammars Skiljedomsinstitut ska tillämpas på förfarandet. I sistnämnda fall ska Institutet också bestämma om skiljenämnden ska bestå av en eller tre skiljemän.