

## Bilaga 3 Allmänna Villkor

Version 2019:1

# PIPECHAINS ALLMÄNNA VILLKOR

Dessa Allmänna Villkor gäller för alla Tjänster som beställts från PipeChain Group AB ("PipeChain") utöver sådana villkor som anges i Parternas Avtal.

## 1. Definitioner

Om inte sammanhanget eller omständigheterna uppenbarligen kräver något annat, ska följande ord och begrepp anses ha betydelsen enligt nedan. Definitioner som anges i Avtalet kommer att ha motsvarande betydelse när de används med stor begynnelsebokstav i dessa Allmänna Villkor.

**Anslutningspunkt** – Om inget annat avtalats, den eller de punkter där PipeChain ansluter Tjänsterna till ett avtalat offentligt (eller privat) elektroniskt kommunikationsnätverk.

**Avtalet** – Huvudavtalet som ingåtts mellan PipeChain och Kunden med avseende på Tjänsterna, inklusive bilagor.

**Kund** – Den Part som anges i Avtalet som Kund.

**Kundens Data** – Uppgifter, data eller annat innehåll eller information inklusive personuppgifter som Kunden, eller en annan part på Kundens eller användarens vägnar, ställer till PipeChains förfogande.

**Kundens Miljö** – Kundens nätverk, system och driftsmiljö.

**PipeChain** – PipeChain Group AB, 556196-3678.

**PipeChains Programvara** – Programvara som ägs av PipeChain eller för vilken PipeChain har ett licensavtal med programvaruleverantören.

**Tjänster** – Tjänsterna som beskrivs i Specifikationen för Tjänster som anges i Bilaga 1.

**Specifikation** – Specifikationen för Tjänsterna som anges i Bilaga 1 och efterföljande skriftliga överenskomna ändringar av dessa.

## 2. Avtalshandlingar och bilagor

2.1. Avtalet består av handlingarna nedan:

- (i) Avtalet
- (ii) Bilaga 1 – Specifikation av Tjänster
- (iii) Bilaga 2 – Supportavtal
- (iv) Bilaga 3 – Allmänna Villkor
- (v) Bilaga 4 – Personuppgiftsbiträdesavtal

2.2. I händelse av konflikt mellan de handlingar som utgör detta Avtal ska Avtalet ha företräde och därefter bilaga 1 – 3 som anges ovan i deras numeriska ordning. I händelse av konflikt mellan Personuppgiftsbiträdesavtalet och de andra avtalshandlingarna ska Personuppgiftsbiträdesavtalet ha företräde i frågor som rör behandling av personuppgifter.

- 2.3. Alla andra allmänna villkor för köp eller försäljning som en av Parterna hänvisar till i t.ex. offert, beställningar, leveransscheman osv., ska inte tillämpas mellan Parterna.

### **3. Tjänsterna**

- 3.1. PipeChain ska tillhandahålla Tjänsterna till Kunden enligt Specifikationen samt i enlighet med de villkor som anges däri, Avtalet och i dessa Allmänna Villkor.
- 3.2. PipeChain har rätt att kontinuerligt göra uppgraderingar av Tjänsterna.
- 3.3. Om inte annat följer av Supportavtalet i Bilaga 2, kan PipeChain genomföra planerade åtgärder som påverkar tillgängligheten för Tjänsterna om det krävs av tekniska, underhålls-, drifts- eller säkerhetsskäl. PipeChain ska utföra sådana åtgärder snabbt och på ett sätt som begränsar avbrottet. PipeChain åtar sig att underrätta Kunden inom rimlig tid innan sådana åtgärder och om möjligt planera sådana åtgärder som ska genomföras utanför normal kontorstid.
- 3.4. Kunden ska på egen bekostnad se till att de erforderliga resurserna är tillgängliga och att Kundens Miljö är anpassad för användning av Tjänsterna såväl som för uppgradering av Tjänsterna.
- 3.5. PipeChains ansvar för Tjänsterna träder i kraft när Kundens Data är inmatad i läsbart format i PipeChains kommunikationsgränssnitt.
- 3.6. PipeChain har rätt att anlita tjänster från underleverantörer för att utföra Tjänsterna i den mån sådana underleverantörer är kvalificerade att utföra Tjänsterna. I sådant fall ansvarar PipeChain för att se till att Tjänsterna utförs i enlighet med Avtalet.
- 3.7. I händelse av att kommunikation ingår som en del av Tjänsterna (som föreskrivs i Specifikationen), ska Parterna, efter att Avtalet har undertecknats, ingå ett kommunikationsavtal som reglerar relevanta tekniska detaljer för kommunikationshantering vid varje tillfälle, inklusive format och kommunikationssätt.

### **4. Kundens åtagande**

- 4.1. Kunden ska förse PipeChain med korrekt och nödvändig information om Kundens förutsättningar, omständigheter och Kundens Miljö.
- 4.2. Kunden ska se till att Kundens Data är korrekt och är ansvarig för sådan information och data som Kunden lägger till eller ber PipeChain att lägga till i PipeChains Tjänster. Kunden bär risken för Kundens Miljö och ansvarar för fel eller brister i Kundens Miljö.
- 4.3. Kunden ansvarar för kommunikationen mellan Kunden och Anslutningspunkten. Det är också Kundens ansvar att se till att Kundens Miljö inkluderar de nätverk, utrustning och mjukvara som krävs vid varje tidpunkt för att använda Tjänsterna i enlighet med PipeChains instruktioner, eller som annars tydligt krävs för sådan användning. Kunden måste se till att PipeChain är auktoriserad och behörig att utföra åtgärder i Kundens Miljö, förutsatt att sådana åtgärder av PipeChain angivits i Specifikationen.
- 4.4. Kunden ansvarar för att informera PipeChain i god tid i förväg om ändringar i kommunikationsläget för data som kommuniceras till PipeChain. I händelse av en sådan förändring ska ett kommunikationsavtal undertecknas mellan Parterna i enlighet med bestämmelserna i avsnitt 3.7 i dessa Allmänna Villkor.

- 4.5. Om de Tjänster som tillhandahålls till Kunden innehåller lokalt installerad programvara som tillhandahålls från PipeChain eller tredje part i Kundens Miljö, ska Parterna ingå ett separat avtal för sådan lokalt installerad programvara.

## **5. Kundens användning av Tjänsterna**

- 5.1. Om inget annat avtalas, beviljas Kunden en icke-exklusiv rätt att under avtalstiden använda Tjänsterna endast i sin egen verksamhet. Kunden får tillåta entreprenörer att använda Tjänsterna för dess räkning.

## **6. Ändring av Tjänsterna**

- 6.1. Om Kunden vill ändra omfattningen av Tjänsterna måste Kunden lämna in sin förfrågan skriftligen till PipeChain.
- 6.2. Inom rimlig tid efter mottagandet av förfrågan om ändringen, ska PipeChain skriftligen svara på om ändringarna är acceptabla och ange vilka villkor, gällande pris och på annat sätt kommer att gälla för ändringen.
- 6.3. Om det är motiverat av ekonomiska och tekniska överväganden har PipeChain rätt att ändra Tjänsterna, under förutsättning att sådana ändringar inte väsentligen påverkar Kunden negativt.

## **7. Supportnivåer**

- 7.1. Parterna har kommit överens om supportnivåer enligt villkoren i Supportavtalet i Bilaga 2. Om Kunden har noterat förekomsten av en uppenbar avvikelse från de överenskomna supportnivåerna, eller där det är troligt att en uppenbar avvikelse från de överenskomna nivåerna kommer att inträffa, måste Kunden meddela PipeChain så snart som möjligt med avseende på detta och därefter omedelbart lämna in en beskrivning av relevant avvikelse. PipeChain ska därefter undersöka möjliga orsaker, ansvar för händelsen och föreslå korrigerande åtgärder.

## **8. Betalning och fakturering**

- 8.1. Priset för Tjänsterna anges i Specifikationen.
- 8.2. PipeChain har rätt att årligen vid varje årsskifte justera överenskomna priser i enlighet med förändringen i Labor Cost Index (LCI) för tjänstemän inom informations- och kommunikationsbranschen i förhållande till motsvarande tidpunkt föregående år. Den årliga prisindexeringen får dock inte överstiga två och en halv (2,5) procent av föregående års pris.
- 8.3. Om det inte specifikt anges att alla kostnader för Tjänsterna ingår i det avtalade priset, har PipeChain rätt att, i händelse av att nödvändigt arbete, produkt eller tjänst inte specifikt ingår i Specifikationen eller det överenskomna priset, att debitera i enlighet med PipeChains vid var tid gällande prislista för kostnaden för sådant levererat arbete, produkt eller tjänst.
- 8.4. Alla priser är exklusive moms, andra skatter och avgifter.
- 8.5. Fakturering ska ske månadsvis i förväg om inte Parterna enats om annat.

- 8.6. Betalning ska vara PipeChain till handa senast trettio (30) dagar från fakturadatum.
- 8.7. I händelse av utebliven betalning eller försenad betalning har PipeChain rätt att debitera Kunden dröjsmålsränta på det förfallna beloppet med en ränta motsvarande STIBOR-räntan vid varje tillfälle plus åtta (8) procentenheter från förfalldagen. Dessutom har PipeChain rätt att avbryta tillhandahållandet av Tjänsterna trettio (30) dagar efter att betalning borde ha mottagits av PipeChain tills PipeChain har tagit emot betalning.

## **9. Rättigheter till program och data**

- 9.1. PipeChain äger alla rättigheter till PipeChains Programvara och Tjänsterna och all programvara som ingår i den. Kunden får inte kopiera eller på annat sätt använda PipeChains programvara eller programvara som ingår i Tjänsterna för något annat syfte än Kundens egna användning av Tjänsten.
- 9.2. PipeChain ansvarar för att det finns nödvändiga licensavtal för PipeChains Programvara som används i samband med Tjänsterna.
- 9.3. Kunden behåller alla rättigheter till Kundens Data som Kunden ställer till PipeChains förfogande vid utförandet av Tjänsterna och vidare får alla rättigheter till resultaten av PipeChains behandling av sådana uppgifter.

## **10. Personuppgifter**

- 10.1. Vid behandling av personuppgifter inom ramen för tillhandahållandet av Tjänsterna är Kunden personuppgiftsansvarig och PipeChain är personuppgiftsbiträde. Som personuppgiftsansvarig är det Kundens ansvar att se till att behandling av personuppgifter sker i enlighet med tillämplig lagstiftning. PipeChain åtar sig att behandla personuppgifter endast i enlighet med Kundens instruktioner och Personuppgiftsbiträdesavtalet som undertecknats mellan Parterna i Bilaga 4 och kommer att vidta nödvändiga tekniska och organisatoriska åtgärder som avtalats däri.

## **11. Intrång i rättigheter**

- 11.1. Varje Part ska se till att dess programvara inte bryter mot tredje parts upphovsrätt, patent eller andra immateriella rättigheter. Part ska ersätta den andra Parten för intrång i tredje parts rättigheter beträffande den första Partens programvara. Om en tredje part hävdar att användningen av en Parts programvara strider mot tredje parts rättigheter, måste den Parten se till att de nödvändiga rättigheterna erhålls eller att ett annat program förvärvas utan ytterligare kostnader eller avbrott i verksamheten för den andra Parten. En Part är inte ansvarig gentemot den andra på grund av intrång i tredje parts immateriella rättigheter, annat än som anges i detta Avsnitt.

## **12. Sekretess**

- 12.1. Varje Part åtar sig att hålla all information (skriftlig eller muntlig) av konfidentiell karaktär beträffande den andras verksamhet och affärer (inklusive innehållet i Avtalet), som erhållits eller erhållits som ett resultat av diskussionerna, som konfidentiellt under villkoren för avtalet Avtal och under en period på tre (3) år därefter. Information som en Part säger vara konfidentiell ska alltid betraktas som en affärs- eller företagshemlighet. Sekretessplikten omfattar inte information som:

- (i) redan var i Parts besittning annat än till följd av ett brott mot detta avsnitt 12;
- (ii) är allmänt känd annat än till följd av ett brott mot detta avsnitt 12; eller
- (iii) krävs av en domstol eller någon annan behörig myndighet eller krävs enligt tillämpliga lagkrav eller börsregler.

12.2. Om en Part får ett krav på att lämna ut information enligt lag eller tillämpliga börsregler, ska den andra Parten informeras om detta före sådan röjande.

12.3. En Part ska genom sekretessåtagande med personal eller andra lämpliga åtgärder säkerställa att ovanstående sekretessplikt uppfylls. Parterna ska också se till att anlidade underleverantörer och deras anställda undertecknar motsvarande sekretessåtagande till gagn för den andra Parten.

### **13. Ansvar för Tjänsterna**

13.1. I händelse av något fel i de Tjänster som PipeChain ansvarar för, ska PipeChain korrigera felet, om rättelse är möjlig, med den skyndsamhet som omständigheterna kräver.

13.2. När PipeChain har orsakat felet genom vårdslöshet är PipeChain skadeståndsskyldigt med förbehåll för de begränsningar som anges i detta Avtal.

13.3. PipeChain ska se till att de överenskomna supportnivåerna upprätthålls. PipeChain ansvarar endast för de avtalade supportnivåerna som anges i Supportavtalet i Bilaga 2. Kunden har inte rätt till något ytterligare skadestånd eller annan kompensation på grund av avvikelser från supportnivåerna.

13.4. Kunden får åberopa sanktionerna enligt detta avsnitt 13 endast om Kunden har meddelat PipeChain om detta senast nittio (90) dagar efter det att Kunden upptäckte eller borde ha upptäckt grunden för kravet.

### **14. Ansvarsbegränsning**

14.1. När en Part hindras från att fullgöra sina skyldigheter enligt Avtalet på grund av omständigheter som ligger utanför Partens kontroll, såsom blix, strömavbrott, avbrott i offentliga kommunikationsnät, arbetskonflikter, brand, explosioner, terrorattacker, ändringar av förordningar utfärdade av offentliga myndigheter, offentliga myndigheters ingripande, samt fel eller förseningar i tjänster som tillhandahålls av underleverantörer på grund av ovan nämnda omständigheter, ska sådana omständigheter utgöra force majeure och resultera i en uppskjutning av den överenskomna tiden för utförande och befrielse från skadestånd och andra sanktioner. Om genomförandet av Avtalet väsentligen hindras i mer än tre (3) månader till följd av ovanstående omständigheter, har samtliga Parterna rätt att säga upp Avtalet skriftligen utan att ålägga sig något skadeståndsansvar.

14.2. I avsaknad av avsikt eller grov vårdslöshet ska PipeChains skadeståndsansvar per kalenderår begränsas till direkta förluster som uppgår till ett totalt belopp på femton (15) procent av Tjänsternas årliga avgift. PipeChain ansvarar dock under inga omständigheter för förlust av data eller information eller förlust av inkomst eller annan indirekt skada eller förlust, inklusive Kundens eventuella ansvar för att kompensera tredje part.

14.3. För att vara giltiga måste alla ersättningskrav framställas inom ett (1) år efter det att Avtalet upphörde.

## **15. Förtida uppsägning**

15.1. Varje Part har rätt att säga upp Avtalet:

- (i) Om den andra Parten väsentligen bryter mot sina skyldigheter enligt Avtalet och dessa Allmänna Villkor och rättelse inte har skett inom trettio (30) dagar efter det att en skriftlig begäran har lämnats till Parten med hänvisning till detta avsnitt, eller
- (ii) Om den andra Parten försätts i konkurs eller likvidation på grund av insolvens, inleder förhandlingar om ett ackord eller är föremål för företagsrekonstruktion eller på annat sätt är insolvent.

15.2. Uppsägning måste ske skriftligen för att vara giltig.

## **16. Avveckling av samarbetet**

16.1. Vid upphörande eller uppsägning av Avtalet upphör all rätt till PipeChains Tjänster, dokumentation och därtill relaterat material, inklusive men inte begränsat till rätten att använda Tjänsterna, omedelbart.

16.2. Vid upphörande eller uppsägning av Avtalet ska Kundens Data och registreringsinformation på begäran av Kunden returneras till Kunden eller till en part enligt instruktion av Kunden. De delar av materialet som finns i elektronisk form måste på begäran av Kunden returneras i elektronisk form enligt Kundens instruktioner. PipeChain kommer att ha rätt till rimlig ersättning för sådant arbete i enlighet med PipeChains vid var tid gällande timpriser.

## **17. Auktorisation av kontaktpersoner, kommunikation och meddelanden**

17.1. De kontaktpersoner eller administratörer som anges i Specifikationen ska ha rätt att fatta beslut som binder Parten när det gäller frågor som är relevanta för utförandet av Tjänsterna såsom, men inte begränsat till, beställning av kompletterande tjänster, avtal om pris samt justering av tidsplaner.

17.2. Varje Part ska kontinuerligt informera den andra Parten om alla frågor som är viktiga för Parternas utförande av detta Avtal och ska också i sådana meddelanden uttrycka sig så tydligt och med sådana medel som krävs för att säkerställa ett korrekt utförande i alla avseenden.

17.3. Uppsägning eller andra meddelanden ska skickas per post, rekommenderat brev eller e-post till den andra Partens kontaktperson på den adress som Parterna tillhandahåller. Meddelanden anses ha mottagits av en Part:

- (ii) Fem (5) dagar efter avsändning om de skickats med post eller rekommenderat brev.
- (iii) Då e-postmeddelandet kom till mottagarens e-postadress, om det skickas via e-post.

## **18. Övrigt**

### **18.1. Överlåtelse**

18.1.1. Avtalet får inte överlåtas av en Part utan den andra Partens samtycke. PipeChain kan emellertid, utan Kundens samtycke, överlåta rätten att erhålla betalning enligt Avtalet. PipeChain kan vidare, utan Kundens samtycke, överlåta Avtalet till bolag som tillhör PipeChains koncern.

### **18.2. Rättsligt förhållande**

18.2.1. Parterna är oberoende juridiska personer som agerar och handlar under sina egna namn, för sina egen räkning och på egen risk. Om inte annat uttryckligen avtalats skriftligen, får en Part inte i något avseende företräda den andra Parten eller ingå avtal eller annat åtagande på den andra Partens vägnar.

### **18.3. Fullständigt avtal**

18.3.1. Detta Avtal med dess bilagor utgör det fullständiga avtalet mellan Parterna avseende föremålet för detta Avtal och ersätter alla tidigare och samtidiga förhandlingar och överenskommelser mellan Parterna med anknytning till detta, vare sig skriftliga eller muntliga.

## **19. Tillämplig lag och tvistlösning**

19.1. Svensk lag ska tillämpas på Avtalet och dessa Allmänna Villkor och frågor som rör detta.

19.2. Alla tvister, kontroverser eller krav som uppstår till följd av eller i samband med detta Avtal eller brott mot, upphörande eller ogiltighet därav, ska slutligen avgöras genom skiljedomsförfarande som administreras av Stockholms Handelskammares Skiljedomsinstitut. Skiljeförfarandets säte ska vara Göteborg, Sverige, såvida inget annat överenskommit mellan Parterna.

19.3. Stockholms Handelskammares Skiljedomsinstituts Regler för Förenklat Skiljeförfarande ska gälla om inte Institutet med beaktande av målets svårighetsgrad, tvisteföremålets värde och övriga omständigheter, bestämmer att Regler för Stockholms Handelskammares Skiljedomsinstitut ska tillämpas på förfarandet. I sistnämnda fall ska Institutet också bestämma om skiljenämnden ska bestå av en eller tre skiljemän.