

ALLMÄNNA VILLKOR

1. Allmänt

- 1.1 Den fysiska person som registrerat Kunden garanterar att hen har befogenhet att ingå Avtalet för Kundens räkning och svarar för att hålla Cloudist skadelöst för den skada som bolaget i annat fall lider.
- 1.2 Avtalet mellan Parterna består av:
- (1) Allmänna Villkor
 - (2) PUBA
 - (3) SLA
 - (4) Tjänstebeskrivningarna.

Vid bristande överensstämmelse mellan dessa handlingar ska de äga företräde framför varandra i ovanstående ordning.

- 1.3 Dessa villkor är delvis tillämpliga både avseende Kunder samt Partner. Där särskilda villkor avses att tillämpas endast för Kund alternativt endast för Partner har så uttryckligen angetts.

2. Definitioner

- 2.1 I Avtalet ska nedan angivna termer ha följande betydelse.

Afton	Trettondagsafton, påskafton, valborgsmässoafton, midsommarafton, julafton och nyårsafton.
Allmänna Villkor	Cloudists vid var tid gällande allmänna villkor för Tjänsterna.
Annan Kund	Annan kund som genom avtal med Cloudist nyttjar Tjänst på motsvarande sätt som Kunden.
Användare	Personal hos Kunden som registrerats som användare av Tjänsten.
Användarkonto	Det konto som skapas för respektive Användare.
Avtalet	De uppgifter som Kunden lämnat vid registrering, dessa Allmänna Villkor, PUBA, SLA, Tjänstebeskrivningarna samt ändringar i och tillägg till dessa dokument som vidtagits i enlighet med bestämmelserna i de Allmänna Villkoren.
Incident	Att Tjänst inte fungerar på avsett sätt eller att det föreligger ett avbrott i Tjänstens tillgänglighet.
Konfidentiell Information	Avser (a) varje upplysning – teknisk, kommersiell eller av annan art – oavsett om denna är skriftlig (märkt eller omärkt) eller muntlig, som Part fått från den andra Parten eller som framkommer vid tillhandahållandet eller nyttjandet av Tjänsten, samt (b) innehållet i Avtalet, med undantag för (i) upplysning, som är allmänt känd eller kommer till allmän kändedom på annat sätt än genom Parts brott mot innehållet i detta Avtal, (ii) upplysning, som Part kan visa att denne redan kände till innan den mottogs från den andra Parten, och (iii) upplysning, som Part mottagit eller kommer att motta från tredje man utan att vara bunden av sekretessplikt i förhållande till denne. I fall som avses under (iii) ovan har emellertid Part inte rätt att avslöja för utomstående att samma upplysning även mottagits från den andra Parten enligt detta Avtal.
Kontorstid	Vardagar (måndag – fredag) mellan kl 08.00 och 17.00 (svensk tid). Kontorstid omfattar dock inte svenska helgdagar – häri inbegripet s.k. röda dagar samt Afton – som infaller på vardagar.
Kunden	Den fysiska eller juridiska person som framgår av de vid registreringen lämnade (eller senare vederbörligen ändrade) kunduppgifterna som ingår Avtalet för att nyttja Tjänsten för egen räkning. För tydlighets skull noteras att Partner anses utgöra Kund till den del som Partner nyttjar Tjänsten för egen räkning.

LCI	Det av Statistiska Centralbyrån publicerade Labour Cost Index för tjänstemän inom näringsgren J, "Informations- och kommunikationsverksamhet".
Löpande Räkning	Uppgift som utförs per arbetad timme enligt Tjänsteprislistan. Cloudist debiterar nedlagd tid per påbörjad halvtimme (trettiominutersperiod).
Mjukvara	De operativsystem och andra programvaror som av Kunden installeras på Tjänsterna.
Part	Cloudist eller Kunden.
Parterna	Cloudist och Kunden gemensamt.
Partner	Juridisk person som ingår Avtalet med Cloudist i syfte att marknadsföra och sälja Tjänsterna till Slutkund.
Prislistan	Cloudist vid var tid gällande prislista som publiceras i Portalen.
Portalen	Den självbetjäningsportal för att administrera Tjänsterna som tillhandahålls av Cloudist.
PUBA	Personuppgiftsbiträdesavtalet mellan Parterna samt ändringar i och tillägg till PUBA som vidtagits i enlighet med bestämmelserna i detta Avtal.
Servicebetsid	Den tid under vilken Kunden ska ha tillgång till Tjänsten enligt SLA. Om inte annat följer av Avtalet är Servicebetsid Kontorstid.
SLA	Den överenskommelse om servicenivå som träffats mellan Parterna samt ändringar i och tillägg till SLA som vidtagits i enlighet med bestämmelserna i detta Avtal. Vid var tid gällande SLA finns tillgänglig i Portalen.
SLT	Den servicenivå som gäller för Tjänsten och som bifogas till SLA.
Slutkund	Den fysiska eller juridiska person som köper Tjänsterna från Partner under separat avtal ingånget mellan Partner och Slutkund.
Support	Stöd för att Kunden ska kunna använda Tjänst på avsett sätt.
Tjänstebeskrivning	Beskrivning av Tjänsten som tillhandahålls till Kunden under Avtalet. Vid var tid gällande Tjänstebeskrivning finns tillgänglig i Portalen.
Tjänsterna	De tjänster som Cloudist från tid till annan tillhandahåller till Kunden genom Portalen och som närmare beskrivs i Tjänstebeskrivningarna.
Utrustning	Gemensam benämning på data- och kommunikationsutrustning, programvara samt abonnemang nödvändig för att kommunicera med Tjänsten och Portalen. Kunden svarar för Utrustningen och har att anskaffa den på egen bekostnad.
Ändring	Ändring i eller tillägg till Avtalet.
Överförd Information	Information som (i) Kunden genom sitt nyttjande av Tjänst har överfört till eller lagrar hos Cloudist, eller (ii) har uppstått genom Kundens nyttjande av Tjänst.

3. Avtalstid

3.1 Avtalet gäller från den dag Kunden har fyllt i de efterfrågade uppgifterna i registreringsformuläret på Cloudists hemsida och accepterat de Allmänna Villkoren, PUBA och SLA. Avtalet gäller därefter tills vidare. Kunden kan när som helst säga upp Avtalet till omedelbart upphörande. Kunden är skyldig att erlagga ersättning för Tjänst till och med den dag då uppsägningen kom Cloudist tillhanda. Uppsägning av Avtalet berättigar inte Kunden till återbetalning av eventuell i förskott erlagd ersättning för Tjänst. Cloudist äger rätt att säga upp Avtalet med 30 dagars uppsägningstid

3.2 Cloudist äger rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande (hävning)

- (a) om Kunden i väsentligt avseende bryter mot detta Avtal och inte vidtar full rättelse inom 14 dagar från det att skriftlig anmodan att vidta rättelse har kommit Kunden tillhanda,
- (b) om Kunden (i) ställer in sina betalningar, (ii) fattar beslut om eller försätts i likvidation, eller (iii) ansöker om eller försätts i företagsrekonstruktion eller konkurs, eller
- (c) om betalning enligt Avtalet inte är Cloudist tillhanda senast 14 dagar efter förfallodagen.

3.3 Oavsett om Avtalet sägs upp eller inte, ska Part gottgöras skada, som uppkommit genom avtalsbrott.

3.4 Uppsägning ska för att vara giltig ske skriftligen.

3.5 Det åligger Kunden att innan Avtalets upphörande föra över Överförd Information till annan

plats. Om emellertid Avtalet sägs upp av Cloudist så ska bolaget bereda Kunden möjlighet att, under minst 30 dagar från Avtalets upphörande, till annan plats föra över Överförd Information. Ovanstående skyldighet för Cloudist är villkorad av att Kunden fullgjort sin betalningsskyldighet gentemot Cloudist avseende Tjänsterna. Efter utgången av denna trettiodagarsperiod har Cloudist ingen skyldighet att spara Överförd Information.

- 3.6 Om Cloudist skulle försättas i konkurs, och Kunden avstår från att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande, så äger Kunden rätt att påkalla att denne, under minst 30 dagar från det att beslutet om konkurs kungjorts, bereds möjlighet att till annan plats föra över Överförd Information. Denna skyldighet är emellertid villkorad av att Kunden intill tidpunkten för konkursen fullgjort sin betalningsskyldighet gentemot Cloudist avseende Tjänsterna.
- 3.7 Oavsett skälet till Avtalets upphörande ska även efter Avtalets upphörande bestämmelserna under punkterna 3.3, 3.5, 3.6, 3.7, 5.2, 7.4, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18.5 och 19 äga fortsatt tillämpning mellan Parterna.

4. Tjänsterna

4.1 Allmänt

- 4.1.1 Tjänster tillhandahålls i regel 24 timmar per dygn, sju dagar i veckan, 365 dagar per år. Cloudist garanterar dock inte att Tjänsten är fri från fel, avbrott eller störningar under ovanstående tid. Cloudist äger rätt att när som helst och utan föregående meddelande stänga av tillgången till Tjänst för att skydda Tjänst från obehöriga angrepp eller motsvarande.
- 4.1.2 Cloudist äger vidare rätt att med omedelbar verkan och tillsvidare stänga ned Tjänst
- (a) om betalning för Tjänst inte är Cloudist tillhanda senast fem (5) dagar efter att Cloudist påpekat att betalning inte skett i rätt tid,
 - (b) om det framkommer att Kund inte följer de regler som enligt punkten 5.1 (i) samt (n) – (s) i de Allmänna Villkoren gäller för användandet av Tjänsten, eller
 - (c) om Kunden i övrigt missbrukar Tjänsten.
- 4.1.3 Kunden är inte befriad från betalningsskyldighet för Tjänsten under avstängningstiden. Föreligger inte grund för omedelbar uppsägning av Avtalet (se punkten 3.2 i de Allmänna Villkoren) ska Cloudist öppna Tjänsten så snart Kundens avtalsstridiga agerande har upphört.
- 4.1.4 Kundens åtkomst till Tjänsterna förutsätter åtkomst till internet. Kunden svarar för Utrustningen och Cloudist svarar inte för skada som drabbar Kunden till följd av fel eller brist i Utrustningen. Cloudists ansvar är begränsat till
- (a) att tillhandahålla Tjänsterna på avtalat sätt,
 - (b) att utföra sina åtaganden enligt Avtalet med för ändamålet lämplig, kvalificerad, kompetent personal på ett fackmannamässigt sätt och med tillräckliga resurser,
 - (c) att Cloudist har, för att skydda Tjänsten mot yttre angrepp, vidtagit säkerhetsåtgärder i enlighet med vad Kunden skäligen har att förvänta sig av ett värenommerat företag i branschen,
 - (d) att Cloudist innehar erforderliga licens- och serviceavtal för den hård- och mjukvara som ingår i Tjänsten,
 - (e) att tillse att Tjänsterna står i förbindelse med internet på avtalat sätt, samt
 - (f) att den information som skickas ut från Cloudists system till Kunden är i samma form som då informationen lagrades hos Cloudist. Denna bestämmelse innebär dock inte att Cloudist svarar för störning eller förvrängning av informationen som sker vid internetöverföring alternativt som sker efter överföring skett till Kundens Utrustning.
- 4.1.5 Efter överenskommelse mellan Parterna kan Cloudist, i mån av tillgänglighet och kompetens, vara Kunden behjälplig med tjänster och uppgifter som inte omfattas av Avtalet. För av Kunden beställt sådant arbete är Cloudist berättigat till ersättning på Löpande Räkning.

5. Kundens skyldigheter

- 5.1 Kunden är ansvarig för

- (a) den Mjukvara som erfordras för att Tjänsten ska kunna användas på det sätt som Kunden vill;
- (b) alla licens- och hanteringskostnader avseende den Mjukvara som installeras på Tjänsterna;
- (c) all information som lagras, överförs, publiceras eller görs tillgänglig via Tjänsten,
- (d) att Kunden har nödvändiga tillstånd att sprida, ta emot, eller lagra information genom Tjänsten;
- (e) åtgärder som vidtas av personer som Kunden gett möjlighet att använda Tjänsten.
- (f) att informera Cloudist om förändringar i Kundens Mjukvara eller Utrustning som kan påverka Tjänsten;
- (g) att utan dröjsmål anmäla Incident,
- (h) att informera Cloudist om misstänkta intrångsförsök,
- (i) att erforderliga licens- och serviceavtal under avtalstiden finns för Mjukvara och all programvara som ingår i Utrustningen,
- (j) att utrustning som ansluts till Tjänsten inte sprider skadlig kod till Tjänsten.
- (k) att utrustning som ingår i Kundens infrastruktur inte sprider skadlig kod till Tjänsten.
- (l) att ge Cloudist rätt att för Kundens räkning i förhållande till tredjepartsleverantör av hård- och mjukvara göra uppföljningar, efterfråga information och ställa krav på avtalsuppfyllelse, dock att detta inte innebär att Cloudist har någon skyldighet att vidta sådana åtgärder;
- (m) att Mjukvara och Utrustning som Cloudist vare sig äger eller har ansvar för och som är nödvändiga för att Cloudists åtaganden ska kunna genomföras, uppgraderas löpande i normal omfattning så att de är lämpliga för sitt ändamål och har erforderliga prestanda. Kunden ansvarar också för kostnaderna för fullgörandet av detta åtagande;
- (n) att vid användning av Tjänsten eller Portalen iaktta (i) bestämmelserna i detta Avtal, (ii) gällande lagar, förordningar och myndighetsbeslut, samt (iii) Cloudist vid var tid lämnade anvisningar för användningen av Tjänsten;
- (o) att inte använda Tjänsten eller Portalen på ett sådant sätt att Cloudist, Annan Kund, övriga servrar och/eller instanser av en fysisk server eller annan tredje man drabbas av olägenhet eller skada;
- (p) att inte använda Tjänsten eller Portalen till att bereda eller försöka bereda sig otillbörlig åtkomst till anslutna nät eller dataresurser, såväl Cloudist som annans, eller obehörigen ta del av, använda, förstöra, förvanska eller vidarebefordra information från nämnda källor;
- (q) att inte dekompile (reverse engineer) Tjänsten eller Portalen;
- (r) att inte överföra något material till Tjänsten eller Portalen som kan innehålla virus eller något annat program som kan skada, sätta ur funktion, överbelasta eller försämra Tjänsten eller Portalen eller inkräkta på Annan Kunds användning av Tjänsten eller Portalen; samt
- (s) att Överförd Information inte är olaglig t.ex., men inte begränsat till, (i) utgör prostitution eller koppleri enligt svensk rätt, eller (ii) främjar handel eller hantering av illegala vapen och/eller droger.

Brott mot eller försök till brott mot en, flera eller samtliga av bestämmelserna under punkterna 5.1 (i) samt (n) – (s) ovan föreligger även om uppsåt eller oaktsamhet ej kan påvisas. Vidare kan det vara brottsligt att bryta mot dessa bestämmelser och Cloudist kan därför vid behov komma att involvera berörda myndigheter för att hantera denna typ av brott.

6. Särskilda villkor för Partner

- 6.1 Partnern äger inte rätt att i något avseende företräda eller rättsligt binda Cloudist.
- 6.2 Partnern är en självständig näringsidkare, som ska marknadsföra och sälja Tjänsterna till Slutkund i eget namn, för egen räkning och på egen risk. Det går till på det sättet att Kundavtal avseende en eller flera av Tjänsterna sluts mellan Cloudist och Partnern under detta Avtal. Sedan ingår Partnern ett avtal med Slutkund. Därutöver ska Partnern registrera Slutkundens namn i Portalen.
- 6.3 Partnern ska tillse att Slutkunden i alla avseenden agerar i överensstämmelse med

bestämmelserna i dessa Allmänna Villkor. Partnern svarar för Slutkunds handlande och underlåtenhet att handla med uteslutande av allt ansvar för Cloudist.

- 6.4 Oaktat vad som följer av punkten 12.1 har Partnern en generell rätt att upplåta Tjänsterna vidare till Slutkund utan att inhämta Cloudist godkännande dessförinnan i varje enskilt fall.

7. Användare

- 7.1 När Kundens registrering slutförts skapas automatiskt ett administratörskonto åt Kunden. För att Användare ska kunna använda Tjänsterna måste Kunden skapa ett Användarkonto för respektive Användare. Vid skapandet av Användarkonto åligger det Kunden att tillhandahålla fullständiga och korrekta användaruppgifter. För Användarkontot används Användarens e-mailadress som användarnamn. Användaren väljer själv lösenord.

- 7.2 Kunden åtar sig att tillse att Användaren (i) inte avslöjar eller på annat sätt tillgängliggör sitt lösenord för någon obehörig, samt (ii) tillser att obehörig inte på annat sätt kan få tillgång till lösenordet. Om lösenordet likväl används av annan än Användaren, eller om de under punkten 7.3 angivna reglerna för lösenord inte följs, så kan detta medföra att Cloudist stänger av Användaren från att använda Tjänsterna. Om så sker ska emellertid Kunden underrättas om sådan avstängning.

- 7.3 Kunden åtar sig att tillse att Användaren

- (a) väljer ett lösenord som är svårt för andra än Användaren att avslöja. Lösenordet till Användarkontot måste därför (i) vara minst sex tecken långt, (ii) innehålla minst en versal, (iii) innehålla minst en gemen, samt (iv) innehålla minst en siffra;
- (b) väl förvarar eventuella noteringar om lösenordet;
- (c) inte avslöjar lösenordet för någon obehörig; samt
- (d) omedelbart ändrar lösenordet vid misstanke om att obehörig fått kännedom om det-samma.

- 7.4 Om det finns anledning att anta att användarnamnet och/eller lösenordet missbrukats av obehörig ska Kunden genast anmäla detta till Cloudist. Nämda anmälan ska innehålla uppgifter om Användarens namn, användarnamn samt uppgift om under vilken tidsperiod Kunden misstänker att användarnamnet och lösenordet har missbrukats av obehörig. Kunden ansvarar för all skada som Cloudist kan åsamkas till följd av att användarnamn eller lösenord har missbrukats av obehörig. Detta ansvar ska gälla till dess Kunden, genom anmälan till Cloudist spärrat det aktuella Användarkontot.

8. Incidenthantering

- 8.1 Vid händelse av en Incident, dvs. att Tjänst inte fungerar på avsett sätt eller att det föreligger ett avbrott i Tjänstens tillgänglighet, ska detta anmälas till Cloudist. Incidenter anmäls *i första hand* via den särskilda funktionen för Incidenthantering i Portalen. Om åtkomst till Portalen saknas av någon anledning ska Incident *i andra hand* anmälas per e-mail till support@cloudist.se. Anmälan av Incident ska innehålla beskrivning av hur Incidenten yttrar sig. Härutöver är den som anmäler skyldig att, om den personal som arbetar med avhjälpning så påkallar, förevisa hur Incidenten yttrar sig. Underlåtenhet att anmäla eller att förevisa innebär att Incidenten inte beaktas vid beräkningen av tillgänglighet enligt SLA.

- 8.2 Incidenthantering ska påbörjas inom angiven tid enligt bilaga SLT per tjänst enligt SLA.

- 8.3 Cloudist har inte skyldighet att avhjälpa Incidenter som orsakats av:

- (a) fel eller brist i Utrustning eller Kundens Mjukvara,
- (b) Kundens användning av Tjänst i strid med detta Avtal eller Cloudists vid var tid lämnade instruktioner för användningen av Tjänsten,
- (c) Virus, skadlig kod eller andra yttre angrepp på Kundens eller tredje mans programvara eller Utrustning, eller
- (d) tredje man eller genom omständigheter utanför Cloudists kontroll (punkten 14.1).

- 8.4 Om Cloudist efter anmälan kan konstatera att det inte föreligger någon Incident som Cloudist

enligt Avtalet svarar för, äger Cloudist rätt till ersättning från Kunden för nedlagt arbete (enligt Prislistan).

- 8.5 Partnern ansvarar för att tillhandahålla Incidenthantering till Slutkunden. Cloudist har ingen skyldighet att tillhandahålla Incidenthantering och därtill relaterad kommunikation till Slutkunden.

9. Support

- 9.1 Cloudist åtar sig att under avtalstiden tillhandahålla Support till Kunden vad avser Tjänsten genom hjälpavsnittet i Portalen. För tydlighets skull noteras det att Cloudist inte tillhandahåller Support avseende Utrustning.

- 9.2 Partner åtar sig att tillhandahålla Support till Slutkunden och Partner ska inte hänvisa Slutkunden direkt till Cloudist. Cloudist tillhandahåller i skälig omfattning Support till Partner.

10. Ersättningen och dess betalning

- 10.1 För tillhandahållandet av Tjänsten äger Cloudists rätt till ersättning enligt vad som följer av Prislistan. Cloudist äger rätt att justera ersättningen för Tjänsten en (1) gång per år. Sådan prisändring träder i kraft trettio [30] dagar efter det att meddelande om den har kommit Kunden tillhanda.
- 10.2 Kunden åtar sig att till Cloudist betala ersättningen i enlighet med denna bestämmelse. Cloudist fakturerar ersättningen månadsvis i efterskott (betalningsvillkor: 30 dagar, om inte annat överenskommit).
- 10.3 Eventuellt arbete på Löpande Räkning faktureras månadsvis i efterskott (betalningsvillkor: 30 dagar, om inte annat överenskommit). Härutöver är Cloudist berättigat till ersättning för utlägg och kostnader som bolaget har och som hör samman med sådana arbetsuppgifter. För utlägg och kostnader ska ersättningen uppgå till Cloudists självkostnad med ett administrativt tillägg om 10 procent. Det i Prislistan angivna priset för arbete på Löpande Räkning är kopplat till LCI (timpriser) på så sätt att Cloudist har rätt att, en gång per år, höja priset så att det svarar mot höjningen av index. Cloudist ska utan oskäligt dröjsmål underrätta Kunden om sådan prishöjning. Prishöjning träder i kraft när meddelande om prishöjning har kommit Kunden tillhanda.
- 10.4 Priser för tillval följer av Prislistan. Ökning eller minskning av tilldelade resurser görs via Portalen och faktureras enligt Prislistan.
- 10.5 Cloudist äger rätt att överlåta sin rätt till betalning enligt Avtalet till annan.
- 10.6 Betalning ska ske i svensk valuta och till det bank- eller Plusgirokonto som anges på respektive faktura. Betalning ska vara Cloudist tillhanda senast på den förfallodag som anges på fakturan. Om Kunden är sen med betalning utgår dröjsmålsränta enligt räntelagen och Cloudist äger rätt att påföra Kunden vid var tid lagstadgad påminnelseavgift, inkassoavgift samt därmed jämförlig avgift. Parterna är överens om att vid ränteberäkningen enligt detta Avtal ska referensräntan aldrig vara lägre än noll (*zero floor*).
- 10.7 Om Kunden vid upprepade tillfällen är sen med betalning av ersättningen (minst två månader i rad alternativt vid tre tillfällen under en sexmånadersperiod) äger Cloudist rätt att ändra de betalningsvillkor som anges under punkterna 10.2 och 10.3 till femton (15) dagar.
- 10.8 Om Kunden anser att en faktura är felaktig ska Kunden meddela detta till Cloudist inom 14 dagar från det att fakturan kommit Kunden tillhanda. Om meddelande om felet inte är Cloudist tillhanda inom föreskriven tid förfaller Kundens rätt att göra invändningar mot fakturan.
- 10.9 Vid begäran om ersättning för brister i leveransen är Kunden skyldig att ange de ärendenummer som Kunden erhållit vid anmälan av Incident.
- 10.10 Eventuellt prisavdrag ska i första hand avräknas från fakturan avseende den närmast efterföljande faktureringsperioden. Härutöver är Kunden endast berättigad till kvittning av eventuella motkrav mot Cloudist om dessa har sin grund i lagakraftvunnen dom, annan exekutionstitel eller

accepteras av Cloudist.

- 10.11 Partnern är berättigad till vederlag i form av rabatt på den ersättning för Tjänsten som utgår enligt avtalet med Slutkunden (nedan "**Rabatt**"). Rabattsatsen framgår av Cloudists hemsida. Cloudist har utöver Rabatten ingen skyldighet att utge ersättning till Partnern för bolaget fullgörande av sina förpliktelser enligt Avtalet. Rabatt ska i första hand avräknas från fakturan avseende den närmast efterföljande faktureringsperioden.

11. Ansvarsbegränsning

- 11.1 Med undantag för vad som uttryckligen anges på annan plats i detta Avtal gäller följande. Part har med de begränsningar som anges nedan rätt till ersättning för direkt skada som den andra Parten, eller annan som den andra Parten svarar för, vid tillhandahållandet eller användandet av Tjänsten genom vårdslöshet orsakat. Med direkt skada avses skäligen och verifierade merkostnader som den andra Parten orsakats. Part ansvarar inte för indirekta förluster som t.ex. utebliven vinst eller motsvarande i den andra Partens eller annans näringsverksamhet, hinder att uppfylla förpliktelse mot tredje man eller utebliven nytta av Avtalet.
- 11.2 Cloudists ansvar för skada är begränsat till ett belopp motsvarande vad Kunden erlagt för den Tjänst från vilken uppkommen skada härstammar, under den senaste tolv månaders perioden. Beloppet beräknas exklusive eventuellt arbete utfört på Löpande Räkning. Om Avtalet inte har varit i kraft i 12 månader så är ansvaret begränsat till ett belopp motsvarande vad Kunden hittills erlagt för Tjänsten.
- 11.3 Begränsningarna under punkterna 11.1 och 11.2 gäller emellertid inte (i) vid brott mot någon av bestämmelserna under punkterna 5, 12, 13 eller 15, eller (ii) om uppsåt eller grov oaktsamhet kan läggas den andra Parten till last.
- 11.4 Eventuella ersättningskrav mot Part ska framföras skriftligen inom 30 dagar från det att skadan upptäckts eller borde ha upptäckts. Om Part inte framställt ersättningskrav mot den andra Parten inom föreskriven tid förfaller Parts rätt att göra kravet gällande.

12. Immateriella rättigheter

- 12.1 Samtliga immateriella rättigheter och tekniska lösningar avseende Tjänsterna och Portalen är Cloudists egendom alternativt egendom tillhörande tredje man med vilken bolaget samarbetar och får inte användas av Kunden utöver vad som krävs för Tjänstens och Portalens användande enligt Avtalet. Under förutsättning att Kunden till fullo följer bestämmelserna i Avtalet och såvida inget annat anges i Avtalet ger Cloudist Kunden en icke exklusiv, icke överförbar, begränsad rätt att använda Tjänsten och Portalen för eget bruk. Det sistnämnda innebär t.ex. att varken Kunden eller Användare får upplåta och/eller överlåta hela eller delar av Tjänsten och/eller lagringskapaciteten till tredje man utan Cloudists i förväg inhämtade skriftliga godkännande.
- 12.2 I rättsförhållandet mellan Parterna innehar Kunden samtliga rättigheter till Överförd Information. Cloudist äger endast rätt att använda Överförd Information i den utsträckning som är nödvändig för att bolaget ska kunna fullgöra sina åtaganden enligt detta Avtal.
- 12.3 Cloudist garanterar att Tjänsten och Portalen inte gör intrång i annan tillkommande rätt. Kunden ska utan dröjsmål skriftligen meddela Cloudist om framförda krav från tredje man angående intrång i upphovsrätt eller annan immateriell rättighet på grund av Kundens användande av Tjänsten eller Portalen. Vid ett påstående om intrång för vilket Cloudist ansvarar ska bolaget på egen bekostnad antingen (i) tillse att nödvändiga rättigheter erhålls, eller (ii) byta ut omtvistad del av Tjänsten eller Portalen.
- 12.4 Kunden garanterar att Överförd Information inte gör intrång i annan tillkommande rätt. Cloudist ska utan dröjsmål skriftligen meddela Kunden om framförda krav från tredje man angående intrång i upphovsrätt eller annan immateriell rättighet på grund av Överförd Information. Vid ett påstående om intrång för vilket Kunden ansvarar ska Kunden på egen bekostnad antingen (i) tillse att nödvändiga rättigheter erhålls, eller (ii) ta bort omtvistad del av Överförd Information.

13. Skadeslöshetsförbindelse

- 13.1 Kunden åtar sig att hålla Cloudist skadeslöst för all skada, såväl direkt som indirekt, som Cloudist åsamkas med anledning av Kundens användande av Tjänsten eller Portalen i strid med Avtalet. Kunden åtar sig härutöver att hålla Cloudist skadeslöst för krav riktade mot Cloudist från tredje man på grund av Kundens användande av Tjänsten eller Portalen i strid med Avtalet.
- 13.2 Part åtar sig att ersätta den andra Parten för de ersättningar och skadestånd som den andra Parten genom förlikning eller dom åläggs att erlagga för intrång i immateriell rättighet för vilket Part ansvarar. Utöver ersättning för (i) belopp som den andra Parten tvingats utge till tredje man, samt (ii) skäliga ombudskostnader, äger den andra Parten inte rätt till ersättning för förlust som uppkommer till följd av immaterialrättsligt fel.
- 13.3 Partnern åtar sig att hålla Cloudist skadeslöst för
- all skada, såväl direkt som indirekt, som Cloudist åsamkas med anledning av Slutkunds användande av Tjänst eller Portalen i strid med Avtalet,
 - krav riktade mot Cloudist från tredje man på grund av Slutkunds användande av Tjänsten eller Portalen i strid med Avtalet, samt
 - krav riktade mot Cloudist från Slutkund som grundar sig på Slutkundens avtal med Partnern.

14. Force Majeure

- 14.1 Part är befriad från påföljd om fullgörandet av visst åtagande enligt detta Avtal förhindras eller väsentligen försvåras av omständighet som är utanför Parts kontroll som Part inte rimligen kunnat råda över eller förutse och vars följd Part inte skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit. Som befriande omständighet ska bl.a. anses vild konflikt på arbetsmarknaden, krig, krigshandling eller liknande tillstånd, upplopp, blixtnedslag, eldsvåda, extrema väderförhållanden, pandemi, myndighets åtgärd eller underlåtenhet, nyttillkommen offentlig reglering, fel i externt nät, allmän knapphet på transporter, varor eller energi eller annan liknande omständighet. Vidare ska som befriande omständighet anses virus eller annat angrepp på säkerheten under förutsättning att Cloudist vidtagit skyddsåtgärder på ett fackmässigt sätt. Detta gäller också om underleverantör eller annan med vilken Cloudist samarbetar förhindras att tillhandahålla Tjänsten på grund av sådan omständighet som härvidlag avses. Så snart hindret upphört ska förpliktelserna fullgöras på avtalat sätt. Det åligger Part som önskar återropa befrielsegrund enligt denna bestämmelse att utan dröjsmål underrätta den andra Parten om uppkomsten därav, liksom dess upphörande. Om så ej sker är Part inte befriad från påföljd för sin underlåtenhet att fullgöra avtalsförpliktelsen.
- 14.2 Oavsett vad som ovan anförts om befrielse från påföljd äger Part, om Avtalets fullgörande till väsentlig del förhindras under en längre tid än tre månader på grund av sådan omständighet som anges under punkten 14.1 ovan, rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande (hävning).

15. Sekretess

- 15.1 Part förbinder sig att utan begränsning i tiden inte för utomstående avslöja Konfidentiell Information, vilken Part erhåller från den andra Parten på grund av Avtalet eller som eljest framkommit vid tillhandahållandet eller nyttjandet av Tjänst.
- 15.2 Part ska på betryggande sätt hantera Konfidentiell Information.
- 15.3 Mot bakgrund av vad som följer av punkterna 15.1 och 15.2 ovan åtar sig Part att tillse att personer som kan antas komma i kontakt med Konfidentiell Information hos Part (i) på ett betryggande sätt hanterar Konfidentiell Information, samt (ii) inte till utomstående vidarebefordrar Konfidentiell Information.
- 15.4 Oaktat vad som anförts under punkterna 15.1 – 15.3 har Part rätt att avslöja Konfidentiell Information som Part enligt lag eller efter föreläggande av behörig domstol är skyldig att avslöja. Under pågående tvist vid behörig domstol har Part även rätt att beröra Konfidentiell Information

vid samtal med vittnen samt att i övrigt hantera sådana uppgifter inom ramen för processen. Vidare har Part rätt att kommunicera Konfidentiell Information med sin advokat, revisor och andra professionella rådgivare som är bundna av tystnadsplikt.

16. Hantering av personuppgifter

- 16.1 Cloudist samlar in personuppgifter från Kundens kontaktperson när Parterna ingår Avtalet. Dessa personuppgifter behandlas av Cloudist i syfte att fullgöra Avtalet gentemot Kunden. Närmare information kring behandlingen av personuppgifterna återfinns i Cloudists Data- och Säkerhetspolicy som finns tillgänglig på <https://cloudist.se/om-oss/personuppgiftspolicy/>.
- 16.2 Cloudist behandlar därtill personuppgifter för Kundens räkning i egenskap av personuppgiftsbiträde i enlighet med vid varje tillfälle gällande lagstiftning. De personuppgifter som behandlas är
- (a) de personuppgifter som Kundens kontaktperson(er) lämnat (i) vid ingåendet av Avtalet, samt (iii) under avtalstiden;
 - (b) de användaruppgifter som lämnas i samband med skapandet av Användarkonto;
 - (c) de personuppgifter som Kunden eller Användare lämnar i samband med anmälan av Incidenter och Supportärenden samt i samband med eventuella fortsatta kontakter med anledning av sådana ärenden; samt
 - (d) de personuppgifter som Kunden behandlar i samband med användandet av Tjänsterna.

Uppgifterna under punkten 16.2 ovan benämns nedan gemensamt **"Personuppgifterna"**.

- 16.3 Kunden är i egenskap av personuppgiftsansvarig ansvarig för att all behandling av Personuppgifterna äger rum i enlighet med vid varje tillfälle gällande lagstiftning.
- 16.4 Personuppgifterna samlas in på Kundens begäran och behandling av Personuppgifterna sker i syfte (i) att Cloudist ska kunna tillhandahålla Tjänsterna, (ii) att Cloudist ska kunna tillvarata sina rättigheter samt fullgöra sina skyldigheter enligt Avtalet, samt (iii) att Cloudist ska kunna vidta marknadsföringsåtgärder. Med "marknadsföringsåtgärder" avses i Avtalet att till Kundens kontaktpersoner och Användare kommunicera exempelvis nyhetsbrev, specialerbjudanden, information om nya funktioner i Tjänsterna samt information om nya produkter och tjänster som Cloudist tillhandahåller.
- 16.5 För att Cloudist ska kunna fullgöra sina skyldigheter enligt Avtalet kan Personuppgifterna komma att lämnas ut till tredje man.
- 16.6 Behandlingen av Personuppgifterna är nödvändig för att Cloudist ska kunna fullgöra bolagets förpliktelser enligt Avtalet. Cloudist åtar sig att utföra behandlingen av Personuppgifterna i enlighet med PUBA. För tydlighets skull noteras att PUBA är tillämpligt när Cloudist agerar underbiträde till Partner. Definitionen av Kunden i PUBA ska då avse Partnern som i sin tur är personuppgiftsbiträde till Slutkunden.

17. Meddelanden

- 17.1 Meddelanden inom ramen för Avtalet ska ske skriftligen på svenska. Meddelanden till Cloudist ska skickas per e-mail eller via Portalen. Meddelanden till Kunden ska lämnas som ett meddelande när Kunden loggar in på Tjänsten eller skickas till den e-mailadress som Kunden registrerat i Portalen. Oaktat detta har Cloudist en skyldighet att hantera anmälda Incidenter på det sätt och inom den tid som anges i SLA. I händelse av tvist mellan Parterna om ett meddelande (t.ex. uppsägning) har kommit den andra Parten tillhanda eller inte så ska ett meddelande som har skickats (i) genom Portalen, eller (ii) per e-mail (till den adress som närmare beskrivits ovan), anses ha kommit den andra Parten fem dagar efter det att meddelandet skickades.

18. Ändring av villkor

- 18.1 Cloudist har alltid rätt att vidta Ändringar i Avtalet som är av ringa betydelse för Kunden, t.ex. redaktionella Ändringar eller ändringar som görs i syfte att anpassa Avtalet till av Cloudist, branschorganisation eller myndighet ändrad terminologi. Sådana Ändringar träder i kraft omedelbart och Cloudist är inte skyldigt att underrätta Kunden om sådana Ändringar för att de ska vara gällande för Kunden.

- 18.2 Cloudist äger rätt att höja priset för Tjänst om
- (a) Tjänsten tillförs ny funktionalitet som den inte hade på Avtalsdagen; eller
 - (b) Cloudists kostnad för att tillhandahålla Tjänsten ökar till följd av (i) ändring i lag eller annan författning, myndighetsbeslut, ändrade skatter eller allmänna avgifter, eller (ii) ökar med mer än fem procent till följd av valutaförändringar, ändrade avgifter till underleverantörer eller annan därmed jämförlig omständighet som medför att bolagets kostnader för att tillhandahålla Tjänst ökar.
- 18.3 Cloudist äger vidare rätt att göra Ändring i Avtalet om det är påkallat av ändring av lag eller annan författning, av myndighetsbeslut eller av att Cloudist blir uppköpt av, köper upp eller går samman med annat bolag.
- 18.4 Sådana Ändringar som anges under punkterna 18.2 och 18.3 ovan träder i kraft 30 dagar efter det att meddelande om Ändringen har kommit Kunden tillhanda. Kunden äger rätt att, senast 7 dagar före det att Ändringen träder i kraft, säga upp Avtalet till upphörande till den dag då Ändringen träder i kraft. Om Kunden inte har sagt upp Avtalet senast 7 dagar före det att Ändringen träder i kraft ska Kunden anses ha accepterat Ändringen.
- 18.5 Andra Ändringar än de som anges under punkterna 18.1 – 18.4 ska godkännas av Kunden i Portalen för att äga tillämplighet. Om Kunden inte lämnat sådant godkännande men fortsätter använda Tjänsten ska Kunden 14 dagar efter att ha erhållit meddelandet om Ändringen anses ha godkänt Ändringen.
- 19. Övrigt**
- 19.1 Part får inte, varken helt eller delvis, överlåta eller pantsätta sina rättigheter och/eller skyldigheter enligt detta Avtal utan den andra Partens i förväg inhämtade skriftliga godkännande. Oaktat ovan äger Cloudist rätt att till annan fritt överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt detta Avtal vid omstrukturering av den koncern i vilken Cloudist ingår eller vid överlåtelse av den av bolaget bedrivna verksamheten.
- 19.2 Om någon bestämmelse i detta Avtal blir olaglig, ogiltig eller av annan anledning blir verkningslös ska sådan bestämmelse anses som åtskild från Avtalets övriga bestämmelser och sådant åtskiljande ska inte påverka giltigheten och verkställigheten av de återstående bestämmelserna. I sådant fall ska den ogiltiga bestämmelsen ersättas med en giltig bestämmelse som parterna skulle ha enats om för att uppnå samma resultat, såväl ekonomiskt som i övriga avseenden.
- 19.3 På detta Avtal ska svensk lag tillämpas (utan tillämpning av dess lagvalsregler).
