

# AVOKI

## ALLMÄNNA VILLKOR FÖR SERVICE

### – ICT –

(version 2018.02 - gäller från och med den 1 februari 2018)

#### 1. ALLMÄNT

1.1 – Dessa allmänna villkor gäller då Avoki Group AB, 556712-2196, och alla bolag inom samma koncern, ("Leverantören"), tillhandahåller servicetjänster ("Tjänsten") till en kund ("Kunden"). Närmare innehåll och omfattning av Tjänsten är specificerad i avtalet mellan Kunden och Leverantören ("Serviceavtalet").

1.2 – Samtliga mellanhavanden mellan Leverantören och Kunden regleras även alltid av Leverantörens allmänna villkor för koncernen. De allmänna villkoren för koncernen är en del av dessa villkor och innehåller ytterligare bestämmelser som reglerar Tjänsten. Dessa allmänna villkor för Tjänsten kompletteras således av Leverantörens allmänna villkor för koncernen.

1.3 – För det fall motstridigheter i de olika avtalshandlingarna förekommer, gäller de sinsemellan i nedan angiven ordning. Specifika regleringar i lägre stående villkor fyller ut generella regleringar i högre stående villkor.

- (i) Serviceavtalet
- (ii) Allmänna villkor för koncernen
- (iii) Allmänna villkor för service

#### 2. OM TJÄNSTEN OCH DESSA VILLKOR

2.1 – Dessa villkor för service ("Tjänsten") är uppdelade i olika sektioner. Sektion A innehåller bestämmelser som är gemensamma för dokumenthantering, vending och ICT. Sektion B innehåller bestämmelser som är specifika för service när Leverantören tillhandahåller Kunden service- och driftstjänster inom området informations- och kommunikationsteknik med vilket avses telefoni, video, och IT-tjänster (nedan "ICT").

#### SEKTION A – ALLMÄNNA BESTÄMMELSER

##### 3. OM SERVICEAVTALET

3.1 – Mellan Leverantören (i förekommande fall externt finansieringsbolag) och Kunden har avtal om köp/hyra av produkter/system träffats på de villkor som anges i sådant avtal med tillhörande allmänna villkor. För service gäller att avtal om detta ska träffas separat mellan Leverantören och Kunden. Mot bakgrund därav har det mellan Leverantören och Kunden träffats ett avtal om service ("Serviceavtalet") som tillsammans med dessa allmänna villkor reglerar parternas förhållande. Serviceavtalet är självständigt avtal och inte knutet till avtal om köp/hyra om detta inte uttryckligen framgår av sådant avtal. Om sådant avtal uttryckligen innefattar service gäller dessa servicevillkor även service under sådant avtal. Till förtydligande anges att avslutande av avtal angående köp/hyra inte medför att Serviceavtalet upphör.

3.2 – Serviceavtal är alltid av omfattningen "Bas" om inte annat uttryckligen framgår av Serviceavtalet.

##### 4. ALLMÄNT OM TJÄNSTEN

4.1 – Serviceavtalet innebär att Leverantören åtagit sig att avhjälpa fel och utföra service på i Serviceavtalet angiven produkt/system så att den/de sätts i ett tillfredsställande skick med beaktande av dess tidigare användning och tekniska standard.

4.2 – Kunden ska inte utan Leverantörens föregående skriftliga medgivande anlita annan än Leverantören för underhåll, service, ändringar eller andra ingrepp på eller i de produkter/system som omfattas av Tjänsten.

4.3 – Personal hos Kunden äger alltid rätt att göra tillägsbeställningar och felanmälningar med bindande verkan för Kunden.

##### 5. FELAVHJÄLPNING

5.1 – Leverantören ska avhjälpa fel i Tjänsten för vilka Leverantören svarar. Med fel avses att Tjänsten inte kan användas i enlighet med Avtalet och detta beror på omständighet för vilken Leverantören svarar. Om inget annat anges i Serviceavtalet är inställetiden för service åtta (8) arbetstimmar. Inställetiden innebär inte att felet ska vara avhjälpt, eller att service ska vara utförd inom viss tid.

5.2 – Med fel avses att produkten/systemet inte kan användas på förutsatt sätt och detta beror på omständighet för vilken Leverantören svarar. Exempel på sådana fel som inte omfattas av Serviceavtalet och som Leverantören inte svarar för eller har någon skyldighet att avhjälpa är fel som orsakats eller är en följd av

- a) felaktig eller vårdslös användning;
- b) underlåtenhet att följa anvisningar om användning av produkten/systemet;
- c) inkoppling av komponenter som inte levererats av Leverantören;
- d) fel i eller orsakade av Kundens eller annans utrustning/produkter/system;
- e) fel orsakade av, eller hänförliga till teleoperatörer, internetleverantörer eller annars hänförliga till kommunikationsnät;
- f) fel i produkten/systemet eller orsakade av tidskiften, exempelvis sommardag/vintertid;
- g) omständigheter utanför Leverantörens kontroll som till exempel variationer i det elektriska spänningsnätet, brand, åska, vattenflöde, eller;
- h) service, ingrepp, ändring, reparation, flytt, anslutning eller liknande, som utförts av någon annan än Leverantören.

5.3 – Om Kunden har anmält fel som har orsakats av Kunden eller av annan för vilken Kunden svarar, eller som Leverantören inte svarar för, äger Leverantören rätt till ersättning från Kunden för avhjälpan av felet. Ersättning utgår för arbete till följd av felanmälan enligt Leverantören vid var tid gällande prislista. Detsamma gäller om Leverantören efter undersökning konstaterat att något fel inte föreligger.

5.4 – Kunden ansvarar för tredje parter, innefattande exempelvis teleoperatörer och internetleverantörer m.fl.

##### 6. TILLGÅNG OCH KUNDENS MEDVERKAN M.M.

6.1 – Leverantören äger rätt att innan Tjänsten påbörjas, och löpande under Serviceavtalets giltighetstid, besiktiga Kundens lokaler och utrustning mm.

6.2 – Kunden ska utan kostnad ge Leverantören tillgång till lokaler och utrustning i den utsträckning som är nödvändig för Leverantörens utförande av Tjänsten. Detta kan i förekommande fall kräva medverkan av Kunden. Kunden ska mot bakgrund därav ha en kontaktperson vilken ska stå till Leverantörens förfogande. Kunden ska vidare se till att lokalerna uppfyller tillämpliga lagar och myndigheters föreskrifter.

6.3 – Det åligger Kunden att ha en kontaktperson vilken ska stå till Leverantörens förfogande vid Tjänstens utförande. Kundens kontaktperson ska ha nödvändiga nätverkskunskaper och full behörighet att öppna eventuella portar i brandväggar, switch, router eller liknande. I det fall Kunden anlitar extern leverantör av Kundens nät/IT-drift åligger det Kunden att tillse att sådan tredje part medverkar i nödvändig omfattning.

6.4 – Kundens utföra erforderlig löpande tillsyn och skötsel av avseende utrustning och produkter som är placerade hos Kunden enligt anvisningar och/eller eventuell instruktionsbok. Det åligger Kunden att tillse att Kunden och alla som nyttjar produkten/systemet gör det i enlighet med tillämpliga anvisningar och instruktioner och i övrigt på ett aktsamt sätt. För det fall Leverantören behöver utföra underhåll som åvilar Kunden utgår ersättningen enligt Leverantörens vid var tid gällande prislista.

6.5 – Ska mjuk- och/eller hårdvara installeras i redan befintligt datasystem/datanät/telenät ska fullständig dokumentation om dessa lämnas till Leverantören i god tid före installation och driftsättning, även utan Leverantörens föregående uppmaning härom. Vid brister i Kundens datasystem/datanät/telenät eller brister i dokumentationen äger Leverantören rätt att om möjligt åtgärda dessa fel. Leverantören äger rätt till ersättning för sådant arbete enligt Leverantörens vid var tid gällande prislista.

# AVOKI

6.6 – Leverantörens serviceåtagande avser den plats som produkten/systemet är lokaliserad vid tidpunkten för Serviceavtalets tecknande och som anges i Serviceavtalet. Avser Kunden flytta produkten/systemet eller vidta några andra ändringar ska Kunden i god tid skriftligen underrätta Leverantören härom med angivande av föreslagen åtgärd. Om förändringen innebär ökade kostnader för Leverantören äger Leverantören rätt till ersättning samt till justering av Tjänsten och villkoren därför i den mån förändringen har inverkan på Leverantörens kostnader och/eller möjlighet att utföra Tjänsten. Kunden svarar för alla kostnader förknippade med omplaceringar.

## 7. PRIS OCH BETALNING

7.1 – Priset för Tjänsten framgår av Serviceavtalet eller i förekommande fall avtalet om Tjänsten. Om inget annat framgår av tillämpligt Avtal sker fakturering kvartalsvis i förskott och betalning ska vara tillhanda senast den första bankdagen i varje kvartal. I förekommande debiteras hela avtalssumman i förskott om Finansieringsföretag inte används vilket i sådana fall framgår av Serviceavtalet.

7.2 – Arbete och tjänster som inte omfattas av Leverantörens åtagande, liksom förbrukningsmaterial, produkter, reservdelar, och liknande som inte uttryckligen ingår, faktureras löpande enligt Leverantörens vid var tid gällande prislister. Betalningsvillkor är trettio (30) dagar netto. Leverantören äger dock alltid rätt att påfordra förskotts betalning.

7.3 – Mervärdesskatt tillkommer på samtliga priser.

7.4 – Vid försenad betalning utgår dröjsmålsränta enligt gällande referensränta med tillägg om två (2) procent månatligen.

7.5 – Erläggas inte betalning i tid äger Leverantören utan ersättningskyldighet omedelbart avbryta Tjänsten och återta reservdelar och andra produkter som inte är fullt och slutligt betalda.

## 8. AVTALSTID

8.1 – Om inget annat särskilt anges i Serviceavtalet gäller det i sextio (60) månader från dess undertecknande.

8.2 – Om produkten/systemet som Serviceavtalet avser är finansierad via externt finansieringsbolag löper Serviceavtalet i enlighet med villkoren i finansieringsavtalet.

8.3 – Serviceavtalet ska sägas uppskriftligen tidigast tolv (12) och senast sex (6) månader innan avtalstidens utgång. I annat fall är Serviceavtal förlängt med påföljande perioder om två (2) år åt gången med samma uppsägningstid som ovan.

## 9. UPPHÖRANDE

9.1 – Om Tjänsten enligt Leverantörens uppfattning inte kan utföras äger Leverantören rätt att, utan ersättningskyldighet, säga upp Serviceavtalet med omedelbar verkan, helt eller delvis. Exempel på att Tjänsten inte kan utföras, utan att det utesluter även andra omständigheter, är till exempel att det beror på förhållande för vilket Kunden svarar, att Tjänsten inte kan utföras på grund av tekniska hinder, att produkten/systemet är utsliten eller annars i sådant skick att den inte kan återställas i tillfredsställande skick, eller omständigheter utanför Leverantörens kontroll.

9.2 – Om Tjänsten inte kan utföras eller slutföras, och detta beror på förhållande för vilket Kunden svarar, äger Leverantören förutom ersättning för redan utfört arbete, även rätt till ersättning för den skada som Leverantören lider med anledning därav.

## 10. ÄNDRING AV AVTALSVILLKOR OCH PRIS

10.1 – Leverantören har rätt att ändra eller göra tillägg till dessa allmänna villkor. Sådan ändring eller tillägg träder i kraft en (1) månad efter att Leverantören avsant meddelande till Kunden härom eller annars gjort de uppdaterade villkoren tillgängliga, exempelvis genom publicering på Leverantörens webbplats..

10.2 – Vid eventuella tillägg, förändringar, utökningar av Tjänsten och/eller dess omfattning, äger Leverantören ensidigt justera priset för Tjänsten. Vid förändring av Leverantörens kostnader hänförlig till att de produkter/system som omfattas av Serviceavtalet flyttats, äger Leverantören ensidigt justera priset för Tjänsten så att det motsvarar vad förändringen innebär för Leverantörens ökade kostnader med anledning av flytten.

10.3 – Om priset för Tjänsten ingår i avtal avseende hyra/köp av produkter, och Leverantören upptäcker omständigheter vilka ej är medräknade i sådant avtal äger Leverantören rätt till ersättning för de merkostnader som drabbar Leverantören med anledning härav.

## 11. ÖVRIGT

11.1 – Dessa allmänna villkor för service (Tjänsten) kompletterar Leverantörens allmänna villkor för koncernen. De allmänna villkoren för koncernen innehåller ytterligare bestämmelser som reglerar mellanhavandena mellan Leverantören och Kunden. Bestämmelserna i de allmänna villkoren för koncernen gäller således även för Tjänsten.

## SEKTION B – ICT

### 12. SÄRSKILT OM VIDEO

12.1 – Serviceavtalet omfattar servicenivå Bas. Utöver detta kan Kunden teckna tillägg enligt nedan.

**Bas:** Omfattar telefonsupport, uppgraderingar och lånesystem. Restid, reskostnad och arbetstid tillkommer.

**Tillägg PLUS:** Utöver Bas ingår ersättningsystem och reservdelar.

**Tillägg ON-site:** Utöver Bas och PLUS ingår felsökning på plats vid behov, byte av reservdelar på plats, arbetstid och reskostnad.

**Tillägg Skärm:** Vid fel på extern skärm inköpt från Leverantören tillhandahåller Leverantören tillfälligt en annan skärm vid eventuell service av skärmen.

12.2 – I Serviceavtalet ingår inte externa applikationer, styrsystem, förbrukningsmaterial som till exempel men inte uteslutande lampor och filter, dataapplikationer, nätverksanslutningar, programvara, anslutningar eller nätverksfunktioner.

12.3 – Om inget annat anges i Serviceavtalet är responstiden för service åtta (8) arbetstimmar. I det fall Leverantören bedömer att lånesystem är nödvändiga levereras sådana normalt inom två (2) veckor.

### 13. SÄRSKILT OM TELEFONI

13.1 – Telefoner (mobila, DECT eller systemtelefoner), andra mobila tjänster, tredjepartsprodukter eller lösningar omfattas inte av Leverantörens serviceåtagande om inte särskilt skriftligt tillägg härom tecknats med Leverantören.

13.2 – Om Kunden önskar teckna tillägg angående CTI (Computer telephony integration) där externa datorer och/eller servrar behövs är en förutsättning för detta att sådana externa datorer och/eller servrar är levererade och installerade av Leverantören.

13.3 – Serviceavtalet omfattar inte support avseende datorer eller servrar. Serviceavtalet omfattar inte heller några fel eller andra brister hänförliga till eller orsakade av datorer, operativsystem, WAN, LAN, VPN eller Internet. Om det vid Leverantörens felsökning visar sig att orsaken till felet beror på omständighet för vilken Leverantören inte svarar utgår ersättning till Leverantören för felsökning och eventuella avhjälpande åtgärder m.m.

13.4 – Antal anknypningar i systemet beräknas utifrån antalet till systemet kopplade enheter, så som till exempel men inte uteslutande systemtelefoner, IP-telefoner, faxar, trådlösa telefoner, kortläsare och mobiler anslutna till växeln. Priset för Tjänsten omfattar det antal anknypningar som anges i Serviceavtalet eller annat tillämpligt avtal. Priset utgår även om det faktiska antalet anknypningar understiger sådan nivå. Eventuella öknings av antalet anknypningar under avtalstiden medför en prisökning enligt Leverantörens vid var tid gällande prislister.

# AVOKI

13.5 – Samtliga anställda hos Kunden äger rätt att beställa tilläggstjänster och/eller utöka antalet anknötningar som omfattas av Tjänsten.

## 14. SÄRSKILT OM IT-TJÄNSTER

14.1 – Kunden ansvarar gentemot Leverantören för att information som hanteras inom Tjänsten, som publiceras, eller som annars överförs till Leverantören eller Leverantörens datamiljö, inkluderat servrar, inte utgör intrång i tredje parts rättigheter eller på annat sätt strider mot gällande lagstiftning, förordningar, föreskrifter eller liknande, eller som annars kan anses stötande. Kunden förbinder sig vidare att inte sprida eller möjliggöra spridning av datavirus eller någon annan form av skadlig kod. Kunden ansvarar även för information, material eller liknande som publiceras eller överförs av utomstående.

14.2 – Leverantören har rätt att vidta åtgärder som påverkar tillgängligheten av Tjänsten om det är påkallat av tekniska, underhålls-, drifts- eller säkerhetsmässiga skäl, eller på grund av lag, förordning, föreskrift, myndighetsbeslut eller liknande.

## 15. SERVICE

15.1 – Service utförs under Leverantörens ordinarie arbetstid kl. 8.00 – 17.00.

15.2 – Om Kunden efter önskar eventuella förändringar avseende Tjänstens omfattning, i systemet, dess programmering, eller i något annat avseende ska Kunden skriftligen meddela Leverantören härom. Leverantören avgör om förändringarna är möjliga och inom vilken tidsrymd de kan genomföras. Eventuella förändringar debiteras enligt Leverantörens vid var tid gällande prislista.

15.3 – Kunden ansvarar för tredje parter, innefattande exempelvis teleoperatörer och internet-leverantörer mm, kostnader förknippade det detta, och för att dessa lämnar den medverkan som krävs för att Leverantören ska kunna fullgöra sina åtaganden.

15.4 – Leverantören får installera och bibehålla utrustning som är nödvändig för Tjänstens tillhandahållande inom utrymme som Kunden disponerar.

15.5 – Vid försening av hela eller delar av Tjänsten, som beror på Leverantören eller någon för vilken Leverantören svarar, är Leverantören berättigad till skälig förlängning av tidsrymden för Tjänstens genomförande. Kunden har inte rätt till någon ersättning för skada, av vad slag det må vara, med anledning av Tjänstens försening. Är Tjänsten försenad mer än tre (3) veckor och detta enbart beror på förhållande för vilket Leverantören svarar, äger Kunden som enda sanktion anlita annan, på egen bekostnad, för Tjänstens utförande. Om annan än Leverantören använts för Tjänstens utförande svarar inte Leverantören för sådan tjänsts utförande, kvalitet eller annat i någon omfattning.

15.6 – Om Leverantören inte finner sig inom avtalad tid för inställelse, eller annars inte fullgör avtalade service- eller driftsåtaganden, och detta inte beror på Kunden eller förhållande för vilket Kunden svarar, är Kunden berättigad till vite på skriftlig begäran av Kunden. Vitet, som är den enda sanktionen som kan göras gällande mot Leverantören, är reducering av kvartalsavgiften med fem (5) procent per varje hel timme som Leverantören överskriver den avtalade inställelseriden, dock maximalt tjugo (20) procent av den faktura som avser det kvartal inom vilket vitet aktualiseras.

15.7 – Eventuellt vite summeras i enlighet med Serviceavtalets faktureringsperioder och krediteras på separat kreditnota. Eventuellt vite kan inte ackumuleras till nästkommande kvartal.

15.8 – Krav på vite ska för att kunna göras gällande framställas skriftligen till Leverantören senast sju (7) dagar efter att omständighet som kan berättiga till vite har inträffat.

15.9 – I förekommande fall kan Leverantören för att avhjälpa fel eller annars fullgöra sitt åtagande enligt Serviceavtalet, komma att erbjuda en alternativ lösning, tillfällig eller permanent. Om sådant alternativ avböjs gäller inte Leverantörens åtagande om vite.

## 16. KUNDENS MEDVERKAN

16.1 – Det åligger Kunden att utan oskäligt dröjsmål medverka till att skapa kunddata samt annan typ av programmeringsunderlag. Kunddata och annan typ av programmeringsunderlag och uppgifter är nödvändiga för att Leverantörens ska kunna installera, driftsätta och leverera Tjänsten. Vid installationer som av Leverantören bedöms som avancerade ska Kunden på Leverantörens begäran utse en projektgrupp med en projektsansvarig. Minst en representant från projektgruppen ska vara närvarande vid Tjänstens utförande.

16.2 – Om redan fastställd kunddata samt övrigt programmeringsunderlag krävs eller efterfrågas äger Leverantören rätt till ersättning för sådant arbete. Ersättning utgår enligt Leverantörens vid var tid gällande prislista.

## 17. DATAMILJÖ MM

17.1 – Leverantören tillhandahåller i förekommande fall Tjänsten och utför service via en anslutning till det kommunikationsnät som Kunden disponerar. Det åligger Kunden att tillse att sådant kommunikationsnät fungerar, vilket är en förutsättning för att Leverantören ska kunna leverera Tjänsten. Kunden står för alla kostnader förknippade med sådan förbindelse mellan Kunden och Leverantören.

17.2 – Tjänsten förutsätter att Kunden har nödvändig utrustning och med mjukvaran kompatibel datamiljö. Det åligger därför Kunden att ha datamiljö, innefattande mjukvara, som är kompatibel med produkten/systemet som ska installeras och/eller driftsättas. Vid förändringar i Kundens datamiljö, inbegripet servrar, switchar, routrar, brandväggar mm. samt lokaliseringen därav, åligger det Kunden att i förväg kontakta Leverantören. Leverantören svarar inte för att Tjänsten kan levereras om datamiljön inte är fullt kompatibel och funktionell. Medför förändringar kostnader för Leverantören äger Leverantören rätt att debitera Kunden enligt Leverantörens vid tidpunkten gällande prislista.

17.3 – Kunden är medveten om att vissa portar i brandväggar, switchar, routrar eller liknande måste vara öppna för kommunikation mellan Kunden och Leverantören och Kunden ansvarar för att sådan kommunikation kan ske.

17.4 – Leverantören äger rätt att utföra arbete samt fjärrprogramera mjukvara som omfattas av eller annars är kopplat till Tjänsten. Således kan det i Tjänsten användas mjukvara som kommunicerar med, och översänder information till, Leverantören. Kunden medger att Leverantören inhämtar och bearbetar sådan information för Tjänstens utförande.

17.5 – Det åligger Kunden att på egen bekostnad tillse att Kunden innehar alla nödvändiga licenser avseende samtlig mjukvara, applikationer och liknande som Kunden använder, samt supportavtal avseende sådana applikationer som är affärskritiska eller annars kritiska för att det system och tjänster som Leverantören tillhandahåller ska fungera. Det åligger Kunden att tillse att Kunden följer samtliga tillverkares/leverantörens rekommendationer avseende konfigurationer och uppgraderingar.

Om Kunden köper eller hyr hårdvara eller licenser som Leverantören är återförsäljare av äger Leverantören rätt att fakturera Kunden direkt vid leverans av sådan hårdvara och/eller licenser. Hela eller delar av installation och konfiguration kan komma att ske direkt hos Leverantören. Med leverans avses i sådana fall när sådan hårdvara är installerad eller konfigurerad, eller när licenser är installerade, oavsett om hårdvaran/utrustningen är fysiskt levererad till Kunden eller inte vid tidpunkten.