

Allmänna tjänstevillkor ISQMonline.se

Ver 2023:1

Dessa allmänna tjänstevillkor gäller mellan Block ISQMonline AB, 559406-1326 ("ISQMonline") och den part ("Kunden") som beställt ISQMonline.se tillhandahållande av Tjänsten (enligt definition nedan). ISQMonline och Kunden benämns nedan var för sig som "Part" och gemensamt "Parterna". Parternas avtal för Tjänsten ("Avtalet") utgörs av Parternas skriftliga överenskommelse avseende Tjänsten alternativt av ISQMonline lämnad och Kunden accepterad offert avseende Tjänsten, tillsammans med dessa allmänna tjänstevillkor. Vid motstridighet mellan nämnda handlingar gäller de i ovan angiven ordning.

1. Definitioner

Följande ord och begrepp ska i Avtalet ha nedanstående betydelse:

"Användare" avser individ på Kundens sida som vid var tid ska ha tillgång till Tjänsten enligt vad som meddelats ISQMonline av Kunden.

"Konfidentiell Information" har den innebörd som anges i punkt 15 nedan. "Kundens Data" avser den data och annan information och material som Kunden infogar i Tjänsten, ställer till ISQMonline förfogande för Kundens version av Tjänsten eller som annars uppkommer som resultat av Kundens löpande användning av Tjänsten.

"Stillestånd" avser att Kunden inte har åtkomst till tjänsten på grund av förhållande som ISQMonline ansvarar för. Såsom Stillestånd avses exempelvis inte avbrott i Tjänsten som orsakas av (a) planerade driftavbrott; (b) fel i Kundens egen mjuk- eller hårdvara; (c) omständighet utanför ISQMonline ansvarsområde för Tjänsten såsom exempelvis brist i kommunikation eller andra produkter eller tjänster från tredje man som ISQMonline inte uttryckligen har tagit ansvar för; (d) annan omständighet som Kunden svarar för enligt Avtalet; (e) virus eller annat angrepp på säkerheten förutsatt att ISQMonline har vidtagit adekvata skyddsåtgärder; (f) force majeure; eller (g) att ISQMonline begränsat Kundens åtkomst till Tjänsten i enlighet med Avtalet. Stillestånd ska rapporteras till ISQMonline.

"Tillgänglighet" avser Tjänstens tillgänglighet för Kunden mätt enligt följande formel:

$$T = (AM - S) / AM \times 100; \text{ där}$$

T = Tillgänglighet i procent AM = Totalt antal minuter under aktuell mätperiod

S = Totalt antal minuter för Stillestånd under aktuell mätperiod Tjänsten ska anses som Tillgänglig för Kunden då Kunden har möjlighet att logga in i Tjänsten.

"Tjänsten" avser den SaaS-tjänst innefattande ISQMonline tekniska plattform för applikationer, med eventuella tilläggstjänster, som ska tillhandahållas Kunden av ISQMonline, i den omfattning och med de funktioner som beskrivs i Avtalet. Till undvikande av missförstånd ingår i Tjänsten endast de delar och moduler av ISQMonline tekniska plattform samt eventuella tilläggstjänster som specificeras i Avtalet.

"Tredjepartsapplikation" avser programvara, verktyg eller andra produkter relaterade till Tjänsten som inte ska levereras av ISQMonline, som utgör open source-programvara eller vars upphovsrätt i övrigt uppenbart tillhör annan än ISQMonline.

2. Tjänsten

Avtalet omfattar Tjänsten såsom Kunden har beställt den i samband med Avtalets ingående samt eventuella tillägg därtill som Kunden beställer under avtalstiden. ISQMonline åtar sig att under avtalstiden och på de villkor som anges i Avtalet tillhandahålla Tjänsten till Kunden. Tjänsten ska tillhandahållas fackmannamässigt. Inför uppstarten av tillhandahållandet av Tjänsten ska Kunden tillhandahålla allt innehåll (information och material i form av exempelvis text, designelement, bilder etc.) till Kundens version av Tjänsten för att ISQMonline ska kunna kundanpassa Tjänsten med av Kunden valda funktioner och moduler och med Kundens innehåll. Kundenpassningen avser, till undvikande av missförstånd, enbart införing av Kundens innehåll i Kundens version av Tjänsten och därmed inte något utvecklingsarbete avseende Tjänsten (eller i övrigt) för Kundens räkning. Parterna ska samarbeta och samråda vid kundanpassningen och ska tillsätta för ändamålet lämpliga, kvalificerade och kompetenta medarbetare på respektive sida. Så snart Kundens version av Tjänsten är redo för lansering ska ISQMonline meddela Kunden, varvid Kunden ska testa Tjänsten och inkomma med eventuella synpunkter. ISQMonline ska åtgärda sådana synpunkter som ISQMonline bedömer befogade och som kan åtgärdas med kommersiellt rimliga ansträngningar, vartefter Tjänsten ska lanseras och göras tillgänglig för Kunden. Genom detta Avtal och i enlighet med i Avtalet angivna villkor, erhåller Kunden, en begränsad, icke-exklusiv, icke upplåtbar, icke överlåtbar rätt att i Sverige och under Avtalets giltighetstid själv använda och att låta Användare använda Tjänsten. Kunden är medveten om att dess kundanpassade version av Tjänsten enbart kan nyttjas med ISQMonline tekniska plattform, vilket förutsätter att Kunden vidmakthåller Avtalet och erlägger löpande ersättning för Tjänsten till ISQMonline enligt punkt 11 nedan. ISQMonline ansvarar för vidareutveckling av Tjänsten och avgör vilka förbättringar

och tekniska anpassningar som ska göras i Tjänsten. ISQMonline äger rätt att när som helst under avtalstiden göra ändringar i hela eller delar av Tjänsten. ISQMonline äger rätt att anlita underleverantörer för fullgörandet av sina åtaganden enligt Avtalet. ISQMonline ansvarar för underleverantörens prestation som för sin egen prestation. Såvitt inget annat anges i Avtalet eller annan överenskommelse mellan Parterna får ISQMonline tillhandahålla hela eller delar av Tjänsten från annat land.

3. Support

Kunden ska äga rätt att erhålla support avseende Tjänsten. Support ingår i den löpande ersättningen för Tjänsten enligt punkt 11 nedan. Support omfattar dock inte kundspecifika anpassningar av eller tillägg till Tjänsten. Med support avses instruktioner avseende hur Tjänstens funktioner fungerar ur ett allmänt tekniskt perspektiv. Support tillhandahålls genom ett särskilt formulär i inloggat läge i tjänsten. Supportförfrågningar besvaras av ISQMonline inom skälig tid med hänsyn tagen till förfrågans art, omfattning och svårighetsgrad.

4. Kundens ansvar för användningen av Tjänsten

Kunden är ansvarig för att inneha den utrustning som krävs för användning av Tjänsten enligt vad som från tid till annan anvisas av ISQMonline samt för att sådan utrustning löpande uppdateras till senast tillgänglig programvara från respektive tillverkare. Kunden ansvarar för fel eller brist i Kundens utrustning samt, om inget anges i Avtalet, för säkerhetskopiering av Kundens Data. Kunden är ansvarig för registrering av Användare i Tjänsten och för att inloggningsuppgifter och annan information som ISQMonline tillhandahåller för tillgång till Tjänsten förvaras på ett säkert sätt samt för eventuellt obehörigt nyttjande av Tjänsten. Kunden får inte, utöver vad som framgår av Avtalet, överlåta, upplåta eller på annat sätt sprida användarbehörigheter till Tjänsten. Kunden ansvarar för allt handlande Kunden utför via Tjänsten och för att inneha eventuella nödvändiga tillstånd som kan behövas för att sprida, ta emot och lagra information i Tjänsten. Vid användningen av Tjänsten är Kunden skyldig att iaktta de föreskrifter, anvisningar och begränsningar som anges i Tjänsten eller som i övrigt utfärdas av ISQMonline. Kunden ska vidare följa användningspolicyen enligt punkt 6 nedan.

5. Kundens ansvar för innehåll i Tjänsten

Kunden ansvarar för allt innehåll i Tjänsten och för att detta är fullständig och korrekt samt i enlighet med tillämpliga lagar och föreskrifter, t.ex. personuppgiftslagstiftning. Kunden ansvarar själv för att bedöma att Tjänsten är förenlig med och uppfyller Kundens ändamål och syfte med dess användning av Tjänsten. Kunden ansvarar därmed exempelvis för att Kundens användning av Tjänsten i syfte att följa upp dess verksamhet i förhållande till tillämplig lagstiftning faktiskt medför att relevanta lagkrav framgår av Tjänsten och

uppfylls. ISQMonline tillser att tjänstens sidor och formulär ger stöd till att efterleva kraven enligt standarden ISQM1 och ska i möjligaste mån anpassa programmets innehåll till förändringar i normgivning samt praxis såsom den utvecklas i Sverige. ISQMonline tillhandahållande av Tjänsten avser utöver detta endast tillhandahållande av den tekniska plattformen för Kundens version av Tjänsten och ISQMonline har alltså inget ansvar för det innehåll till Tjänsten som tillhandahållits av Kunden eller för följderna av användningen därav. Kunden ska tillse (i) att Kundens Data är fri från virus, trojaner, maskar eller annan skadlig programvara eller kod, (ii) att Kundens Data är i överenskommet format, samt (iii) att Kundens Data inte på annat sätt kan skada eller inverka negativt på ISQMonline system eller Tjänsten. Kunden ansvarar för att Kundens Data, i den mån den avser innehåll till Kundens version av Tjänsten, är fullständig och korrekt samt i enlighet med tillämpliga lagar, föreskrifter och regler.

6. Användningspolicy

Det är av avgörande betydelse för ISQMonline att vare sig ISQMonline eller dess kunder kommer att figurera i samband med oseriös användning av Internet. ISQMonline förbehåller sig därför rätten till fri prövning av huruvida Tjänsten används på ett otillbörligt sätt enligt nedan. Otillbörligt är: (a) spridande av information som kan bedömas vara olaglig samt att begå olagliga handlingar, att uppmana eller möjliggöra för annan att begå olagliga handlingar via Internet eller därmed sammankopplade nätverk; (b) att via Tjänsten sprida information av pornografisk eller annan anstötlig natur; (c) marknadsföring via utskick om mottagaren ej i förväg givit sitt samtycke till detta; eller (d) annat handlande som medför att avsevärd olägenhet uppstår för ISQMonline eller ISQMonline övriga kunder.

7. Tredjepartsapplikationer

Kunden får endast nyttja Tredjepartsapplikationer enligt de licensvillkor som är utgivna av aktuell produktleverantör som ISQMonline har hänvisat till. ISQMonline ansvarar för Tredjepartsapplikation i anledning av fel eller immaterialrättsligt intrång är begränsat till att omgående anmäla felet/intrånget till aktuell produktleverantör. ISQMonline ska vidare installera av produktleverantören eventuellt erhållen lösning, om detta kan ske utan att påverka Tjänsten negativt. Därutöver har ISQMonline inget ansvar för fel i eller intrång från Tredjepartsapplikation. Om avtalsbrott från produktleverantör av Tredjepartsapplikation medför att Tjänsten inte längre kan tillhandahållas till Kunden och produktleverantören inte vidtar erforderliga åtgärder äger ISQMonline rätt att säga upp Avtalet till upphörande med en månads uppsägningstid.

8. Begränsning av åtkomst och tillhandahållande

Om tillhandahållandet av Tjänsten medför risk för skada för ISQMonline, Kunden eller för annan kund till Tjänsten får ISQMonline stänga av eller begränsa åtkomsten till Tjänsten. ISQMonline får i samband därmed vidta nödvändiga åtgärder för att undvika eller begränsa aktuell skada. ISQMonline får vidare att omgående upphöra med tillhandahållandet av Tjänsten och/eller förhindra tillgång till Tjänsten om det skäligen kan antas att Kundens och/eller Användares användning av Tjänsten sker i strid med vad som anges i punkt 4-6 ovan eller punkt 14 nedan. ISQMonline har rätt att ta del av all information som överförs eller lämnats till Tjänsten för att kunna fullgöra denna rätt. ISQMonline har även rätt att omgående upphöra med tillhandahållandet av Tjänsten och/eller förhindra tillgång till Tjänsten tills vidare vid betalningsdröjsmål från Kundens sida avseende förfallen faktura för Tjänsten.

9. Fel i Tjänsten

ISQMonline ansvarar för fel som innebär att Tjänstens innehåll eller funktion i väsentliga avseenden avviker från Avtalet (med de eventuella ändringar i Tjänsten som genomförts av ISQMonline), under förutsättning att felet är hänförligt till ISQMonline. Såsom fel i Tjänsten avses inte att Tjänsten inte är tillgänglig för Kunden, vilket förhållande istället regleras i punkt 10 nedan. Vid fel i Tjänsten ska ISQMonline med den skyndsamhet omständigheterna kräver avhjälpa felet om så är möjligt med kommersiellt rimliga ansträngningar. ISQMonline exklusiva och fullständiga ansvar för fel i Tjänsten är uttömmande reglerat i denna punkt 9.

10. Stillestånd

ISQMonline ska tillhandahålla Tjänsten 24 timmar om dygnet med en Tillgänglighet om minst 99 procent per kalendermånad. Planerade driftstopp ska i möjlig mån ske utanför kontorstid. ISQMonline ska informera Kunden om planerade driftstopp i förväg. Om Tillgängligheten under en kalendermånad understiger vad som anges i första stycket ovan i denna punkt 10 ska priset för Kundens löpande månatliga ersättning för Tjänsten under aktuell månad, på Kundens begäran, nedsättas med sådan del av priset som anges i nedanstående tabell. Nivå Tillgänglighet (%) Nedsättning 1 Under 99,0 % men över 98,0 % 2,5 % av priset 2 Under 98,0 % men över 97,0 % 5 % av priset 3 Under 97,0 % men över 96,0 % 7,5 % av priset 4 Under 96,0 % men över 95,0 % 10 % av priset 5 Under 95,0 % 12,5 % av priset Återbetalning sker genom prisavdrag på Kundens faktura för kommande år efter Kundens begäran om nedsättning. Vid Tillgänglighet understigande 90 procent under sex på varandra följande kalendermånader ska Kunden äga rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan genom skriftligt meddelande till ISQMonline. ISQMonline exklusiva och fullständiga ansvar för Stillestånd är uttömmande reglerat

i denna punkt 10 och ISQMonline ska således inte ha något ansvar för bristande tillgänglighet utöver vad som anges i denna punkt 10.

11. Priser och fakturering

Priset för Tjänsten ska (i) dels erläggas i form av en fast initial ersättning för ISQMonline arbete med kundanpassning av Kundens version av Tjänsten enligt vad som framgår av punkt 2 ovan och (ii) dels i form av en löpande årlig ersättning för ISQMonline tillhandahållande av Tjänsten. Den fasta initiala ersättningen debiteras och faktureras i samband med Avtalets ingående och den årliga löpande ersättningen för Tjänsten debiteras och faktureras Kunden årsvis i förskott med start vid per Avtalets ingående samt därefter årsvis i förskott med start 1 juli varje år. Avslutas tjänsten efter endast ett år äger tjänsteleverantören rätt att fakturera eventuellt lämnat rabatt på uppstartskostnad. Uppstartskostnad uppgår till mellan 5000-20000 kr beroende på revisionsföretagets storlek. Licensen består dels av en fast kostnad per byrå och tjänst, dels ett tillägg per anställd på byrån enligt vid varje tid fastställd prislista. Betalningsvillkor för faktura är 20 dagar från fakturadatum. Vid utebliven betalning tillämpas dröjsmålsränta och påminnelseavgift enligt lag. ISQMonline äger rätt att ändra den årliga ersättningen för Tjänsten genom att avisera prisändring senast 30 dagar innan förändringen träder i kraft. Om Kunden inte accepterar av ISQMonline aviserad prisändring äger Kunden rätt att genom skriftligt meddelande till ISQMonline säga upp Avtalet till den dag då prisändringen träder ikraft. Samtliga belopp i Avtalet anges exklusive moms. Kunden ska utöver priset för Tjänsten erlägga mervärdesskatt samt andra skatter och offentliga avgifter som utgår eller kan komma att utgå med avseende på Tjänsten. Utbildningar i programmet ingår inte och upphandlas och faktureras separat.

12. Ansvar

Om Part förhindras fullgöra sina åtaganden enligt Avtalet av omständighet som Part inte kunnat råda över, såsom blixtnedslag, arbetskonflikt, eldsvåda, naturkatastrof, epidemi, ändrade myndighetsbestämmelser, myndighetsingripande, fel i allmänna kommunikationer samt fel eller försening i tjänster från underleverantörer på grund av omständigheter som här angivits, ska detta utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkt för prestation och befrielse från skadestånd och andra eventuella påföljder. Om Tjänstens tillhandahållande till väsentlig del har förhindrats under en längre tid än tre månader på grund av sådan omständighet som anges ovan, har Part rätt att utan ersättningsskyldighet säga upp Avtalet till omedelbart upphörande. ISQMonline totala ansvar enligt Avtalet är under alla omständigheter begränsat till direkt skada intill ett belopp motsvarande 20 % av den av Kunden erlagda löpande månatliga ersättningen för Tjänsten under den vid skadans inträffande närmast föregående

tolvmånadersperioden, såvida skadan inte orsakats uppsåtligt eller genom grov vårdslöshet från ISQMonline sida. ISQMonline ansvarar inte gentemot någon annan än Kunden, såsom t.ex. Kundens anställda, kunder, leverantörer eller affärspartners. ISQMonline är aldrig ansvarigt för förlust av data eller för indirekt skada, såsom förlorad eller utebliven vinst och/eller produktion etc. ISQMonline ansvarar ej heller för skada som orsakats genom intrång i ISQMonline datorresurser, exempelvis genom virus eller annat angrepp på säkerheten, förutsatt att ISQMonline har vidtagit adekvata skyddsåtgärder. Reklamation eller andra anspråk mot ISQMonline ska, i den mån inget annat anges i Avtalet, framställas skriftligen och senast inom två månader från att den aktuella omständigheten inträffade, varefter anspråket annars förfaller.

13. Immateriella rättigheter och Kundens Data

ISQMonline är och förblir ägare av Tjänsten och Avtalet innebär inte att upphovsrätt eller andra immateriella rättigheter till Tjänsten eller resultatet av ISQMonline arbete i övrigt överläts till Kunden. Kunden får inte kopiera, ändra eller på annat sätt hantera programvara eller annat material som hör till Tjänsten och ej heller överlåta, upplåta eller bereda tillgång till sådan programvara eller material till annan. Kunden ansvarar för att allt innehåll i Tjänsten som tillhandahålls av Kunden eller för dennes räkning inte gör intrång i annans rätt. Kunden ska ersätta och hålla ISQMonline skadeslöst för all skada och alla kostnader (inklusive ombudskostnader) som ISQMonline orsakas genom sådant intrång. I förhållandet mellan Kunden och ISQMonline äger Kunden samtliga rättigheter till Kundens Data. Arbete med att överföra Kundens Data till Kunden (utöver vad som är möjligt genom automatiserade processer i Tjänsten) är att betrakta som en tilläggstjänst som alltså inte ingår i Tjänsten. ISQMonline ska äga rätt att använda Kundens Data för att tillhandahålla support, för statistiska ändamål samt för att förbättra och vidareutveckla Tjänsten. Kunden ska i samband med Avtalets upphörande överföra all den Kundens Data från Tjänsten som Kunden önskar behålla. Kunden äger rätt att mot en tilläggstjänst ha läsbehörighet för den data kvalitetsstyrningssystem som Om kunden inte beställer denna tilläggstjänst kommer Kundens Data lagras av ISQMonline i 30 dagar efter Avtalets upphörande, vartefter ISQMonline äger rätt att radera kvarvarande Kundens Data i Tjänsten utan föregående meddelande till Kunden.

14. Personuppgifter

Kunden är personuppgiftsansvarig för all behandling av personuppgifter i Kundens version av Tjänsten. Genom ingåendet av Avtalet ingår Parterna även personuppgiftsbiträdesavtal enligt vad som följer av bilaga till dessa allmänna villkor.

15. Sekretess

Med "Konfidentiell Information" avses i detta Avtal all information som Part mottar från den andra Parten i samband med Avtalet samt all information som avser detta Avtal och dess innehåll, oavsett om sådan information finns dokumenterad eller inte, med undantag för (i) information som är allmänt känd eller kommer till allmän kännedom utan brott mot detta Avtal; (ii) information som Part visar att Parten kände till redan innan mottagande av informationen från den andra Parten; (iii) information som Part mottagit eller kommer att motta från tredje man vilken haft rätt att avslöja informationen utan att vara bunden av sekretessförpliktelse; samt (iv) information som utvecklas självständigt av anställd hos Part utan användning av eller kännedom om den andra Partens Konfidentiella Information. Part åtar sig under avtalstiden och därefter att inte avslöja Konfidentiell Information för tredje man. Part åtar sig vidare att endast använda sådan Konfidentiell Information i den mån så är nödvändigt för detta Avtals fullgörande. Part ska tillse att endast sådana anställda och uppdragstagare hos Part som har ett direkt behov av att känna till Konfidentiell Information för Avtalets fullgörande ges tillgång till sådan Konfidentiell Information samt att sådana anställda och uppdragstagare efterlever sekretessförpliktelse i denna punkt 15. Oaktat vad som anges ovan har Part rätt att lämna ut Konfidentiell Information i den mån Part är skyldig att lämna ut informationen enligt lag, domstols-/myndighetsbeslut eller enligt bindande börsregler. Vidare ska ISQMonline även, utan föregående medgivande från Kunden, i sin marknadsföring äga rätt att ange att Kunden är kund till ISQMonline (utan omnämnande av specifika detaljer för Tjänsten).

16. Avtalstid och uppsägning

Avtalet är giltigt från och med dess ingående och gäller därefter tills vidare intill dess att det sägs upp skriftligen av endera Parten. Uppsägning från Kundens sida kan göras när som helst, varvid Avtalet kommer att upphöra vid utgången av innevarande årsperiod för vilken Kunden erlagt betalning. Vid uppsägning från Kundens sida enligt ovan utgår ingen återbetalning avseende erlagd ersättning, vare sig såvitt avser den initiala ersättningen för kundanpassningen eller löpande månadsavgift. Uppsägning från ISQMonline sida kan göras med minst 12 månaders uppsägningstid. Endera Parten har utöver vad som anges ovan rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande genom skriftligt meddelande till den andra Parten, för det fall den andra Parten: (a) begår ett väsentligt avtalsbrott; eller (b) försätts i konkurs, upptar ackordsförhandling, träder i likvidation eller kommer på obestånd. Kundens handlande i strid med vad som anges i punkt 4 ska alltid anses utgöra ett väsentligt avtalsbrott från Kundens sida.

17. Ändring av avtalet

ISQMonline har rätt att ändra detta Avtal utan föregående godkännande från Kunden. Sådana ändringar träder ikraft 30 dagar efter det att Kunden underrättats om ändringarna eller vid det senare datum som ISQMonline anger. Vid ändringar som är till väsentlig nackdel för Kunden har Kunden rätt att skriftligen säga upp Avtalet till upphörande per dagen för ändringens ikraftträdande.

18. Meddelanden

ISQMonline lämnar meddelanden till Kunden via Tjänsten, genom e-post eller på annat sätt som Parterna kommit överens om. Meddelande till Kunden om villkorsändring och övriga eventuella meddelanden enligt Avtalet ska anses ha kommit Kunden tillhanda omedelbart vid publicering respektive avsändande. Kunden är skyldig att i Tjänsten meddela ISQMonline uppdateringar i sin e-postadress eller andra kontaktuppgifter som lämnats till ISQMonline.

19. Övrigt

Kunden får inte helt eller delvis överlåta eller pantsätta sina rättigheter och/eller förpliktelser enligt detta Avtal utan ISQMonline föregående skriftliga godkännande. ISQMonline ska äga rätt att överlåta Avtalet och sina rättigheter och förpliktelser enligt Avtalet till annat bolag förutsatt att Kunden skriftligen meddelas därom. Avtalet utgör den fullständiga överenskommelsen för Tjänsten mellan Parterna och ersätter samtliga tidigare diskussioner mellan Parterna med avseende på Tjänsten. Svensk lag ska tillämpas på Avtalet. Tvister som uppstår i anledning av Avtalet ska avgöras i allmän domstol med Ångermanlands tingsrätt som första instans.