

1. ALLMÄNT

1.1. Dessa allmänna villkor ("Allmänna Villkoren") gäller då Direktkonsult i Göteborg AB alt. Direktkonsult i Stockholm AB ("Leverantören") tillhandahåller förvaltningstjänster och produkter kopplade till affärssystem ("Tjänsten"), till en företagskund ("Kunden"). Tjänsten specificeras i avtal mellan Kunden och Leverantören ("Avtalet"). De Allmänna Villkoren utgör en integrerad del av Avtalet.

1.2. Leverantören erhåller en månatlig avgift för att hålla sig à-jour med applikationen samt att tillhandahålla den kompetens som behövs för att erbjuda support och förvaltning av applikationen. Avtalet syftar till att säkerställa att kunden skall kunna få hjälp när situationer uppstår där den egna organisationen inte kan lösa uppkomna problem. För att denna hjälp skall kunna ske framgångsrikt krävs att leverantören har god kännedom samt kan upprätthålla sin kompetens om kundens specifika affärsflöden, kontaktpersoner, berörda system samt eventuella tredjepartsapplikationer.

2. Support

2.1. Support avses till kundens utbildade processägare och systemförvaltare.

2.2. Support får inte användas i utbildningssyfte eller för anpassning/utveckling. I de fall Leverantören utför service utöver support debiteras Kund enligt Avtalet eller rådande standardprislista.

2.3. Support tillhandahålls av utbildade Visma konsulter som gör en första granskning av ett nytt ärende. Konsulten hos Leverantör gör värdering av ärendet och graden av påverkan för kunden bedöms. Därefter fastställs en prioriteringsordning.

3. Tillgänglighet

3.1. Support tillhandahålls under dagtid, helgfria vardagar, kl 9-12, 13-16 och 9-12 dag före röd dag. Julafton, nyårsafton, midsommarafton jämställs med helgdag.

3.2. I den mån konsult finns tillgänglig kan hjälp erhållas omgående. Åtgärd, dvs att ärendet bedömts av en konsult och antingen har åtgärdats eller planerats in i tid, påbörjas dock alltid inom 24 timmar (vardagar).

3.3. Klämdagar, dvs enstaka dag som infaller mellan röd dag och lördag eller söndag, är underhållsfria dagar.

3.4. Leverantören äger rätt att vid två tillfällen per år ta ut underhållsfria dagar, dock ej överstigande 5 arbetsdagar per tillfälle. Vi meddelar Er dessa tillfällen senast 14 dagar i förväg.

4. Ärendeklassificering/Prioritet

4.1. För alla supporthändelser (dvs registrerade ärenden) tillämpar Leverantör en ärendeklassificering för att bedöma graden av betydelse för verksamheten. Klassificeringen används därmed internt av Leverantören för att prioritera inkomna ärenden. Prioritering gjord av Kunden kan förändras av Leverantören och sådan förändring meddelas kunden. Konsensus skall dock alltid eftersträvas.

4.2. Klassificeringsbeskrivning

- 1 = Kritisk (Mycket allvarligt fel; verksamheten står stilla. Det är inte möjligt att utföra kritiska verksamhetsprocesser; exempelvis: Kan ej skriva ut plocklistor, importera orderfiler, göra godsmottagning).
- 2 = Hög (Allvarligt fel som påverkar verksamhetsprocesser inom ett begränsat område. Innebär omfattande merarbete).
- 3 = Normal (Inga allvarliga konsekvenser för verksamheten. Felet innebär endast mindre merarbete).
- 4 = Låg (Inga allvarliga konsekvenser för verksamheten. Ej tidskritiskt. T.ex. felaktigheter i ledtexter, dokumentation, eller hjälptexter).

4.3. Funktionalitet i systemet regleras av licensavtalet mellan Visma Software och Kunden.

4.4. Vi reserverar oss för att vi vid viss teknisk support kan vara beroende av tredjepartsleverantörer. Detta kan exempelvis vara problem som uppstår beroende på hård- och mjukvara som inte omfattas av kundens avtal med Visma Software eller Leverantören (servrar, skrivare, m.m.). Vi ger dock alltid information i de fall då frågan måste lämnas vidare till annan leverantör.

5. AVTALETS INGÅENDE OCH BESTÄLLNING

5.1. Avtal avseende Tjänsten ska ingås skriftligen och undertecknas av såväl Leverantören som Kunden. Den dag såväl Leverantören som Kunden undertecknat Avtalet utgör "Avtalsdagen".

5.2. Kundens minimiåtagande per månad framkommer i Avtalet och kan ej ändras under Avtalets bindningstid.

5.6. Leverantören gör regelmässig kreditbedömning av Kunden i samband med att Avtal ingås. Kreditbedömning kan också komma att göras under avtalstiden. Kunden godkänner att Leverantören inhämtar uppgifter om Kunden och personer som företräder Kunden om kreditbedömning görs.

6. PRISER OCH BETALNING

6.1. Kunden ska betala de avgifter som anges i Avtalet, eller, om ersättningen inte uttryckligen anges i Avtalet, i enlighet med Leverantörens standardprislista.

6.2. Fakturas förfallodag infaller trettio (30) dagar efter fakturadatum. Vid betalning efter förfallodagen kan dröjsmålsränta debiteras, enligt lag. Leverantören äger dessutom rätt till ersättning för påminnelseavgift och inkassokostnader.

6.3. Alla avgifter anges exklusive mervärdesskatt.

6.4. Invändning mot faktura ska vara Leverantören tillhanda senast tio (10) dagar efter fakturadatum. Invändning ska göras skriftligen med angivande av skäl till varför Kunden invänder mot fakturan.

6.5. Leverantören har rätt att ändra sina avgifter för Tjänsten. Om sådan ändring är till nackdel för Kunden, ska Kunden meddelas därom senast trettio (30) dagar i förväg. Om ändringen är till nackdel för Kunden och denne inte godtar denna, har Kunden rätt att senast två (2) veckor efter sådant meddelande, skriftligen säga upp Avtalet med verkan från den dag prisjusteringen skulle trätt i kraft. Om ingen uppsägning görs av Kunden, anses Kunden ha godkänt den nya prissättningen.

6.6. Leverantören har rätt att överlåta sin rätt till betalning enligt Avtalet till annan.

6.7. Fastställda priser räknas upp med Labour Cost Index för tjänstemän (LCI tjm) preliminärt index, SNI2007-kod J (Informations- och kommunikationsverksamhet) per kalenderår med föregående meddelande. Basår är [år som avtal tecknas]. Sådana prisändringar meddelas minst 60 dagar i förväg och skall accepteras av [kunden] innan de införs.

7. FORCE MAJEURE

7.1. Leverantören ska inte vara ansvarig för underlåtenhet att fullgöra Avtalet om detta föranses av en omständighet som legat utanför Leverantörens kontroll och som Leverantören inte skäligen kunde förväntas ha räknat med eller tagit i beaktande vid tiden för Avtalets ingående och vars följderna Leverantören inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit, såsom krig, brand, översvämning, åsknedslag, eldsvåda, terroråd, hacker-attack, ockupation, lock-out, sanktioner eller liknande, eller fel eller förseningar i leverans från underleverantör på grund av omständigheter som denne ej kunnat råda över. Part som åberopar ansvarsbefrielse enligt denna punkt skall utan dröjsmål skriftligen underrätta motparten därom.

8. AVTALSTID OCH UPPSÄGNING AV AVTALET

8.1. Avtalstiden anges i Avtalet.

8.2. Avtalet ska sägas upp skriftligen sex (6) månader innan avtalstiden löper ut. Om Avtalet inte sagts upp förlängs Avtalet med tolv (12) månader åt gången, med en uppsägningstid om tre (3) månader innan varje ny tolv månadsperiod.

8.3. Leverantören har rätt att säga upp Avtalet helt eller delvis i förtid och med omedelbar verkan om:

- Kunden trots påminnelse inte betalat faktura inom angiven påminnelsetid,
- Kunden använder Tjänsten i strid med Avtalet och inte vidtar rättelse inom trettio (30) dagar efter skriftligt påpekande från Leverantören.
- Kunden i annat fall i väsentligt avseende åsidosätter sina skyldigheter enligt Avtalet och inte vidtar rättelse inom trettio (30) dagar efter skriftligt påpekande från Leverantören.
- Kunden ställer in sina betalningar, försätts i konkurs, inleder företagsrekonstruktion eller av annan anledning kan antas ha kommit på obestånd eller det av annan anledning finns befogad risk för kundförlust för Leverantören.

8.4. Om en programvaruleverantör e.d. avslutar sitt avtal med Leverantören eller på annat sätt upphör med att tillhandahålla Leverantören nödvändig programvara eller befintliga tjänster på sådant sätt att det avsevärt påverkar Tjänsten, har Leverantören rätt att säga upp Avtalet med två (2) månaders uppsägningstid eller att upphöra att tillhandahålla sådana programvaror eller tjänster. Sådana åtgärder ska inte medföra att Leverantören blir ersättningskyldig.

8.5. Uppsägning ska ske skriftligen till av Leverantören respektive Kunden angiven adress.

8.6. Om Kunden, som har tecknat Avtal med Leverantören avseende viss bindningstid, säger upp Avtalet innan uppsägningstidens utgång, äger Leverantören rätt att debitera Kunden samtliga avgifter som återstår att betala under avtalstiden samt en administrativ avgift om femton (15) procent på den totala summan av sådana återstående avgifter. Detsamma gäller om Leverantören säger upp Avtalet med anledning av att Kund inte uppfyller specificerade åtaganden enligt Avtalet eller angivna villkor.

9. SEKRETESS

9.1. Respektive part åtar sig härmed att inte, utan att först ha inhämtat den andre partens skriftliga godkännande, direkt eller indirekt utnyttja eller för tredje part avslöja information rörande Avtalet eller Konfidentiell Information om den andra parten som part mottagit med anledning eller till följd av Avtalet. Med "Konfidentiell Information" avses, utöver innehållet i Avtalet, varje uppgift av teknisk, kommersiell eller av annan art, oavsett om uppgiften dokumenterats, som kan antas vara konfidentiell.

9.2. Parternas respektive åtagande ovan ska dock inte tillämpas på:

- Avslöjande av information som är nödvändigt till följd av ett domstols- eller myndighetsbeslut.
- Avslöjande av information som är nödvändigt till följd av tillämplig lag, börsregler eller motsvarande regler.
- Information som part kan bevisa innehades av denne innan den mottogs från den andra parten.
- Information som är allmänt känd eller som kommer till allmän kändedom på annat sätt än genom brott mot Avtalet.

9.3. Sekretessåtagandet enligt denna punkt 9 innebär inget hinder för Leverantören att fritt disponera över information avseende Tjänsten.

9.4. Sekretessåtagandet enligt denna punkt 9 ska gälla tre (3) år efter det att Avtalet upphört att gälla.

10. MEDDELANDEN

10.1. Meddelanden under Avtalet lämnas till av Leverantören respektive Kunden angiven adress i Avtalet, såvida inte meddelanden med fördel lämnas på annat sätt, exempelvis via telefon eller e-mail.

10.2. Meddelanden ska anses ha kommit den mottagande Parten tillhanda fem (5) dagar efter avsändandet med brev och tre (3) dagar efter avsändande med e-post och direkt via telefon.

10.3. Parterna ska skyndsamt informera varandra om adressändringar.

11. IMMATERIELLA RÄTTIGHETER OCH ÄGANDERÄTT

Samtliga immateriella rättigheter till Tjänsten samt ändringar och variationer därav, är och ska fortsatt vara Leverantörens egendom. Avtalet innebär således inte att några immateriella rättigheter överläts till Kunden.

12. FULLSTÄNDIG REGLERING

Avtalet utgör parternas fullständiga reglering av alla de frågor som Avtalet berör. Samtliga skriftliga och/eller muntliga utfästelser som föregått Avtalet ersätts således av innehållet i Avtalet.

13. BESTÄMMELSE OGILTIGHET

Skulle någon bestämmelse i Avtalet, eller del därav, visa sig vara ogiltig, ska detta inte innebära att Avtalet i övriga delar är ogiltigt. Istället ska Parterna i god anda förhandla och besluta om sådan anpassning av Avtalet som krävs i syfte att åstadkomma en reglering som, så långt det är möjligt, ger den legala samt kommersiella effekt som Parterna avsett med den ogiltiga bestämmelsen.

14. TILLÄMPLIG LAG OCH TVISTELÖSNING

14.1. Parternas rättigheter och skyldigheter vid tolkning och tillämpning av Avtalet ska bestämmas i enlighet med svensk lag.

14.2. Tvister som uppstår i anledning av Avtalet ska slutligt avgöras genom skiljedomsförfarande administrerat av Stockholms Handelskammars Skiljedomsinstitut (SCC). Talan avseende förfallna obetalda fordringar äger dock Part anhängiggöra inför allmän domstol.

14.3. Regler för Förenklat Skiljeförfarande ska tillämpas om inte SCC med beaktande av målets svårighetsgrad, tvisteföremålets värde och övriga omständigheter bestämmer att Skiljedomsregler ska tillämpas. I sistnämnda fall ska SCC också bestämma om skiljenämnden ska bestå av en eller tre skiljemän. Skiljeförfarandets säte ska vara Göteborg. Språket för förfarandet ska vara svenska.

14.4. Skiljeförfarande som påkallats med hänvisning till denna skiljeklausul omfattas av sekretess. Sekretessen omfattar all information som framkommer under förfarandet liksom beslut eller skiljedom som meddelas i anledning av förfarandet. Information som omfattas av sekretess får inte i någon form vidarebefordras till tredje person utan den andra partens skriftliga samtycke.