

ENTCO KUNDAVTAL – KONSULTTJÄNSTER

- 1. Beställningar.** "Beställning" innebär en av Entco accepterad beställning som hänvisar till Avtalet, jämte alla tillhörande avtalsdokument som parterna betraktar som inkluderade, antingen som bilaga eller genom hänvisning ("**Avtalsdokument**"). Avtalsdokument kan t.ex. utgöras av specifikationer, standardiserade eller kundspecifika tjänstebeskrivningar, datablad med tillägg samt arbetsbeskrivningar (SOW), publicerade garantier och servicenivåavtal, och kan vara tillgängligt för Kunden i pappersformat eller via en särskilt angiven Entco-webbplats.
- 2. Avtalets användning.** Kunden äger rätt att använda detta Avtal antingen för en enstaka Beställning eller som ett ramavtal för flera Beställningar. Dessutom kan villkoren i detta Avtal användas på global basis av parternas koncernbolag. Med "**Koncernbolag**" avses alla juridiska enheter som är under bestämmande inflytande av samma ägare. Kundens Koncernbolag äger rätt att göra inköp på dessa villkor genom att lägga en order, innehållande specifikation av leverans av önskad tjänst, hos Entcos Koncernbolag som verkar i det land där leverans skall ske. Entcos Koncernbolag bekräftar leverans enligt detta Avtal genom att godkänna ordern, med hänvisning till dessa villkor, och anger eventuellt tillkommande villkor eller ändring för att återspegla lokal lagstiftning eller gängse affärsbruk.
- 3. Orderläggning.** Order läggs via Entcos webbplats eller kundspecifika portal eller via brev, fax eller e-post. Där det är tillämpligt måste ordern ange ett leveransdatum. Om Kunden flyttar fram leveransdatumet för en befintlig Beställning med mer än nittio (90) dagar från ursprungligt Beställningsdatum, betraktas det som en ny order.
- 4. Priser och skatter.** Gällande priser framgår av skriftlig prisuppgift från Entco. Om skriftlig prisuppgift saknas gäller de priser som anges på Entcos webbplats, i kundspecifik portal eller i Entcos publicerade prislista vid den tidpunkt då ordern skickas till Entco. Priserna är exklusive skatt, tull och avgifter (såsom avgifter för installation, frakt och administration) såvida inget annat anges. Om gällande lag kräver innehållande av särskild källskatt, skall Kunden kontakta Entcos orderdesk för att diskutera lämpliga åtgärder. Utlägg för resekostnader i samband med konsulttjänster och liknande utlägg debiteras separat.
- 5. Betalning.** Betalning skall ske av alla fakturerade belopp inom trettio (30) dagar från Entcos fakturadatum. Entco kan komma att stoppa eller avbryta fullgörandet av pågående Beställningar eller tjänster om förfallna betalningar inte erlagts i tid.
- 6. Konsulttjänster.** Entco levererar beställda IT-konsulttjänster, utbildningar och andra tjänster enligt vad som framgår i tillämpligt Avtalsdokument.
- 7. Godkännande av leverans av konsulttjänster med avtalat arbetsresultat.** Tillämplig acceptansprocess (om sådan överenskommit) framgår av tillämpligt Avtalsdokument. Sådan process gäller endast för särskilt specificerat arbetsresultat och är inte tillämplig på andra produkter eller tjänster från Entco.
- 8. Beroenden.** Entcos möjlighet att tillhandahålla tjänster är beroende av Kundens samarbete, i rimlig omfattning och inom rimlig tid, samt av att den information, som Entco behöver från Kunden för att kunna tillhandahålla tjänsterna, är korrekt och fullständig.
- 9. Ändring av Beställning avseende tjänster.** Parterna ska utse varsin projektansvarig som fungerar som huvudkontaktperson avseende leveransen av tjänster och därmed

sammanhängande frågor eller problem. Ändringar av tjänsternas omfattning, innehåll eller arbetsresultat av tjänst måste överenskommas skriftligen i en ändringsorder som behörigen undertecknas av båda parter.

10. **Tjänsteåtagande.** Tjänsterna utförs på fackmannamässigt sätt och i enlighet med vedertagna standarder. Kunden förbinder sig att omedelbart påtala om det föreligger fel eller brist i tjänst och Entco kommer då att omleverera sådan felaktig tjänst.
11. **Konsulttjänster med avtalat arbetsresultat.** Om tillämpligt Avtalsdokument avseende konsulttjänst anger att särskilt arbetsresultat avtalats som del av leverans, svarar Entco för att sådant resultat motsvarar tillämplig specifikation i 30 (trettio) dagar efter leverans. Om Kunden påtalar fel eller brist i arbetsresultat inom denna tid, ska Entco åtgärda sådant fel eller brist, eller återbetala den ersättning Kunden betalat för sådant resultat mot att Kunden återlämnar resultatet till Entco.
12. **Kvalificeringskrav.** Entcos ansvar för felavhjälpning eller supportåtaganden gäller inte fel eller brist som orsakas av:
 1. brister i användning av produkt eller tjänst, eller i använd lokal, utrymme, eller miljö i dessa, eller annan bristande efterlevnad av anvisningar i tillämpligt Avtalsdokument;
 2. gjorda ändringar, oriktigt eller otillräckligt underhåll eller kalibrering som inte har utförts eller godkänts av Entco;
 3. fel eller funktionella begränsningar hos Kundens eller tredje parts programvara eller andra produkter, vilka påverkar system som omfattas av Entcos support eller andra tjänster från Entco;
 4. skadlig programvara (t.ex. virus, maskar m.m.) som inte tillförts av Entco; eller
 5. missbruk, oaktsamhet, olyckshändelse, brand- eller vattenskada, elektriska störningar, förlust eller skada under transport utförd av Kunden eller andra omständigheter utanför Entcos kontroll.
13. **Ansvar för fel.** Dessa villkor reglerar uttömmande Entcos ansvar på grund av fel eller brist. I den mån det är förenligt med gällande lag avsäger sig Entco allt övrigt ansvar för fel.
14. **Immateriella rättigheter.** Villkoren i detta Avtal innebär ingen överlåtelse av äganderätt eller annan rättighet avseende immateriell egendom. Kunden beviljar Entco en icke-exklusiv, global och royaltyfri rätt och licens till de immateriella rättigheter som krävs för att Entco och dess underleverantörer ska kunna utföra de beställda tjänsterna för Kunden. Om Entco ska framställa arbetsresultat specifikt för Kunden i enlighet med en arbetsbeskrivning som framgår av tillämpligt Avtalsdokument, beviljar Entco härmed Kunden en global, icke-exklusiv, fullständig och royaltyfri rätt och licens att reproducera och använda kopior av arbetsresultatet för internt bruk.
15. **Intrång i immateriella rättigheter.** Entco försvarar och/eller reglerar eventuella anspråk gentemot Kunden enligt vilka en produkt eller tjänst som marknadsförs under Entcos varumärke och tillhandahållits under villkoren i detta Avtal gör intrång i tredje parts immateriella rättigheter. Kunden samtycker till att omgående informera Entco om sådant anspråk och till att samarbeta med Entco om svaromålet. Entco kan komma att modifiera produkten eller tjänsten så att den inte gör intrång i några rättigheter, men med bibehållande av i huvudsak likvärdig funktionalitet, eller kan komma att utverka nödvändig licens. Om detta inte är möjligt återbetalar Entco, under första året; det belopp Kunden erlagt för den aktuella produkten, och därefter; ett belopp motsvarande

produktens värde efter regelmässig avskrivning. Avseende supporttjänster återbetalas kvarstående tillgodohavande avseende eventuellt förskottsbetalt belopp samt för utförda konsulttjänster, återbetalas det belopp Kunden betalat. Entco ansvarar inte för anspråk som uppkommer på grund av obehörig eller oriktig användning av produkterna eller tjänsterna. Denna bestämmelse gäller även för särskilt avtalat arbetsresultat avseende konsulttjänster, med undantag för anspråk som grundas på innehåll eller design som tillhandahållits av Kund.

- 16. Giltighetstid och uppsägning av licens.** Såvida inget annat anges gäller licensen under obegränsad tid. Entco har emellertid rätt att säga upp licensen efter skriftligt meddelande om Kunden bryter mot avtalade villkor. Efter uppsägning, eller för tidsbegränsade licenser, då licensens giltighetstid har gått ut, ska Kunden omedelbart förstöra alla kopior av programvaran eller returnera dessa till Entco. Kunden har rätt att behålla en säkerhetskopia för arkiveringsändamål.
- 17. Sekretess.** Information som utbyts i samband med detta Avtal ska behandlas som konfidentiell om den anges som sådan i samband med att den görs tillgänglig för den mottagande parten, eller om den av rimliga skäl kan betraktas som konfidentiell på grund av sin natur och omständigheterna då den förmedlades. Konfidentiell information får endast användas i syfte att fullgöra förpliktelser eller utöva rättigheter enligt detta Avtal, och får förmedlas till anställda, uppdragstagare, konsulter, underleverantörer, Koncernbolag och dess anställda, samt andra tredje parter som behöver känna till och/eller använda informationen för nämnda syfte. Konfidentiell information ska skyddas genom att mottagande part vidtar rimliga åtgärder för att förhindra obehörigt nyttjande eller obehörigas kännedom i tre (3) år efter datumet från mottagandet eller (om det är längre) under den period som informationen är konfidentiell. Dessa förpliktelser gäller inte information som; i) har blivit känd eller blir känd för den mottagande parten utan krav på sekretess; ii) är eller blir allmänt känd utan avtalsbrott från den mottagande partens sida; iii) har utvecklats av den mottagande parten på egen hand; eller iv) måste lämnas ut enligt myndighetsbeslut eller lag.
- 18. Personuppgifter.** Det åligger vardera part att följa tillämplig lagstiftning om personuppgifter. Vid tillhandahållandet av Entcos tjänster enligt detta Avtal, avser Entco inte att behandla personuppgifter enligt Personuppgiftslagens definition, för vilka Kunden är att betrakta som personuppgiftsansvarig. I den utsträckning Entco får tillgång till sådana personuppgifter, i ett system eller i utrustning som tillhör Kunden, är denna tillgång sannolikt tillfällig och Kunden behåller alltid kontrollen över denna information. Alla eventuella personuppgifter Entco har tillgång till används uteslutande i syfte att tillhandahålla beställda tjänster.
- 19. Efterlevnad av import och exportregler.** Tjänster och produkter/arbetsresultat som tillhandahålls Kunden i enlighet med dessa villkor är avsedda för internt bruk och får inte införskaffas i syfte att vidareförsäljas. Om Kunden exporterar, importerar eller på annat sätt överlåter produkter och/eller avtalat arbetsresultat enligt dessa villkor ansvarar Kunden för att gällande lagar och regler efterlevs samt för att inhämta nödvändiga export- eller importtillstånd. Entco förbehåller sig rätten att avbryta fullgörandet av sina åtaganden enligt detta Avtal i den utsträckning det krävs för att säkerställa iakttagandet av tillämpliga exportregler eller liknande bestämmelser.
- 20. Ansvarsbegränsning.** Entcos ansvar för skada som Kunden vållas under detta Avtal, är begränsat per Beställning upp till ett belopp motsvarande €1.000.000 (en miljon) eller till belopp motsvarande ordervärdet för den Beställning som är föremål för anspråket, om det är högre. Ingen av parterna ansvarar för indirekt skada, såsom exempelvis utebliven vinst eller intäkt,

avbrottskostnad, förlust eller förvanskning av data. Denna bestämmelse begränsar dock inte parts ansvar för otillåten användning av immateriella rättigheter, personskada (inklusive dödsfall) eller för skada som inte kan exkluderas eller begränsas enligt gällande rätt.

21. **Twister.** Om Kunden är missnöjd med en tjänst som har köpts enligt dessa villkor och inte godtar Entcos förslag till lösning, ska tvisten omgående eskaleras till behörig högre chef i respektive företag med syfte att försöka finna en uppgörelse i godo, innan part inleder rättsliga åtgärder.
22. **Force majeure.** Ingen av parterna är ansvarig för försenat eller uteblivet fullgörande på grund av omständigheter utanför parts rimliga kontroll, dock att denna bestämmelse inte gäller betalningsförpliktelser.
23. **Uppsägning.** Vardera part äger rätt att säga upp Avtalet skriftligen om den andra parten brustit i något väsentligt åtagande under Avtalet och inte åtgärdat bristen inom rimlig tid efter skriftlig anmodan härom. Om part kommer på obestånd, är oförmögen att betala sina förfallna skulder, inställer sina betalningar, ansöker om eller begärs i konkurs, blir försatt i konkurs eller blir föremål för företagsrekonstruktion, äger den andra parten rätt att säga upp Avtalet och omedelbart avbryta fullgörandet av alla förpliktelser. Villkor i Avtalet som på grund av sin natur ska gälla även efter Avtalets upphörande, ska förbli i kraft tills de har uppfyllts och omfattar även parts efterkommande rättsinnehavare.
24. **Allmänt.** Avtalet utgör en fullständig beskrivning av parternas uppfattning om den aktuella överenskommelsen avseende köp av de produkter och tjänster som omfattas av Avtalet. Avtalet ersätter alla eventuella tidigare muntliga eller skriftliga meddelanden, utfästelser eller överenskommelser avseende de transaktioner som omfattas av Avtalet. Ändringar av och tillägg till Avtalet kan endast ske i form av skriftliga överenskommelser som undertecknas av behöriga företrädare för bägge parter. Avtalet lyder under lagarna i det land där Entco godkänt aktuell Beställning är beläget, och domstolarna i det landet är behöriga att avgöra alla tvister. Sagda bolag har dock rätt att ansöka om stämning för att erhålla betalning i det land där Kundens Koncernbolag som gjorde Beställningen är beläget. Parterna är överens om att Lagen angående avtal om internationella köp av varor inte ska tillämpas.