

# ANVÄNDARAVTAL 2010-08-10

## 1. PARTER OCH TJÄNSTER

I avtalstexten nedan kallas Du/Ditt företag för Användaren och Fortnox AB, 556469-6291, Box 427, 351 06 Växjö, för Fortnox.

Fortnox tjänster består av programmen Fortnox Bokföring, Fortnox Fakturering, Fortnox Order, Fortnox Anläggningsregister, Fortnox CRM säljstöd, Fortnox Synk, Fortnox Arkivplats, Fortnox Tidredovisning, Fortnox Webbshop, Fortnox Lön samt kommande produkter som finns på Fortnox servrar och som Användaren kan köra över Internet<sup>1</sup>. De tjänster som Du betalar för kallas nedan Tjänsten. Detta avtal kallas för Avtalet.

## 2. AVTALSTID

Så snart Användaren har beställt Tjänsten börjar Avtalet att löpa. Avtalstiden är samma period som betalningsperioden. Avtalet förlängs automatiskt med samma period om Tjänsten inte skriftligen har sagts upp senast en månad före avtalstidens utgång.

## 3. ANVÄNDARENS ÅTAGANDEN MM

- 3.1 Tjänsten faktureras i förskott kvartalsvis eller årsvis efter Användarens val, i enlighet med de villkor som står angivna i bilaga 1 till detta Avtal. Betalningsvillkor är 20 dagar netto. Vid uppsägning sker ingen återbetalning av redan inbetald avgift.
- 3.2 Avtalet medför inte att upphovsrätt eller andra immateriella rättigheter till Tjänsten överläts till Användaren. Användaren får inte kopiera, ändra eller på annat sätt hantera programvara eller annat material som hör till Tjänsten, inte heller överlåta eller upplåta rätt till sådan programvara eller material till annan, om det inte skriftligen har avtalats med Fortnox.
- 3.3 Användaren är skyldig att ange korrekt information om sitt företag och dess organisationsnummer när registrering som Användare sker hos Fortnox. Är det fråga om en privatperson skall personnummer uppges. Användaren är ansvarig för att lösenord förvaras på ett säkert sätt. Användaren ansvarar själv för eventuellt obehörigt utnyttjande av tjänsten. Användaren kan begära att Fortnox spärrar Tjänsten eller att Användaren får nytt lösenord.
- 3.4 Användaren är införstådd med att Tjänsten endast får användas för lagliga ändamål och Användaren åtar sig att hålla Fortnox skadeslös avseende samtliga krav från tredje man som riktas mot Fortnox med anledning av Användarens användning av Tjänsten, innefattande men inte begränsat till anspråk avseende intrång i tredje parts immateriella rättigheter.
- 3.5 Användaren är ansvarig för att upphovsrätten, personuppgiftslagen och andra svenska lagar och förordningar följs.

<sup>1</sup> De webbläsare som stöds framgår på [www.fortnox.se](http://www.fortnox.se)

**FORTNOX**

- 3.6 Användaren ansvarar för att tredjepartsprogram såsom webbläsare, pdf-läsare, toolbars, antivirusprogram samt brandväggar är korrekt installerade och tillåter trafik mot av Fortnox AB hänvisade webbplatser.
- 3.7 För användare av Fortnox Webbshop gäller att Användaren ansvarar för att etiska normer efterföljs. Fortnox har rätt att säga upp avtalet under avtalstiden med omgående verkan om Användaren bryter mot någon del av avtalet eller Fortnox anser att kundens produkter eller webbshoppens utförande är stötande eller strider mot accepterade normer. Erlagd ersättning återbetalas ej.
- 3.8 Om betallösningar används i Fortnox Webbshop är det Användarens ansvar att se till att beloppet når Användarens konto och att beloppet är korrekt.
- 3.9 Kontinuerlig överföring av data, till exempel där bilder från kamera regelbundet uppdateras, är inte tillåten. Fortnox tillåter inte depåer för program, film eller musik om inte annat överenskommit.
- 3.10 Fortnox tillåter att högst 5 GB data per månad överförs mellan Användarens webbshop och webbshoppens besökare. Fordras större kapacitet kan Användaren avtala med Fortnox att mot ersättning få större överföringskapacitet.
- 3.11 Användare som önskar koppla ett eget domännamn mot sin webbshop ombesörjer själv all DNS-hantering. Fortnox ansvarar ej för de eventuella problem DNS-hantering skött av tredje part kan orsaka.

#### 4. FORTNOX ÅTAGANDEN

Fortnox åtar sig att tillhandahålla Tjänsten till Användaren 24 timmar per dygn, med undantag för planerade driftstopp, med de begränsningar som följande servicenivåer innebär.

Servicetid	Åtgärdstid	Tillgänglighet	Felanmälan	Support
Helgfri mån-fre 08.00 – 17.00	12 tim under servicetid	99,6 %	Alla dagar 00.00 – 24.00	Helgfri mån-fre 08.00 – 17.00

Fortnox skall hålla tillgängligheten avseende Tjänsten på 99.6% eller högre. Om tillgänglighetstalet under avtalstiden är under 99.6% under Servicetid, kan användaren begära det Vite som anges nedan.

Nedsättningsnivå	Tillgänglighetstal (%)	Vite
1	Under 99,6 % men över 99,0 %	10 % av avgiften
2	Under 99,0 % men över 98,5 %	20 % av avgiften
3	Under 98,5 % men över 98,0 %	30 % av avgiften
4	Under 98,0 % men över 97,5 %	40 % av avgiften
5	Under 97,5 % men över 96,0 %	50 % av avgiften
6	Under 96,0 % men över 95,0 %	75 % av avgiften
7	Under 95,0 %	100 % av avgiften

Utebliven tillgänglighet överstigande totalt fem (5) Arbetsdagar under ett kvartal (motsvarar Tillgänglighetstal understigande 94,4 %) är att betrakta som väsentligt avtalsbrott och ger Användaren rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan och erhålla skadestånd enligt punkt 11 i Avtalet.

**FORTNOX**

## Definitioner

### 4.1 Servicetid

Med Servicetid avses den tid under vilken Fortnox garanterar att påbörja och avhjälpa driftavbrott. Inkomna felanmälningar grupperas i fyra olika prioriteringsgrupper; Kritisk, Hög, Medium och Låg.

- Kritisk: Mycket allvarlig påverkan på Användarens verksamhet. Driftstopp i Tjänsten
- Hög: Allvarlig påverkan på Användarens verksamhet. Minskad funktionalitet i Tjänsten. Allvarligt fel som har hög påverkan för Användaren.
- Medium: Påverkan på Användarens arbete. Användaren kan arbeta men med minskad effektivitet/funktionalitet.
- Låg: Liten påverkan för Användaren. Användaren kan arbeta oförhindrat.

### 4.2 Åtgärdstid

Med Åtgärdstid avses maximal tid inom vilken ett driftavbrott skall ha åtgärdats. Starttidpunkten för beräkning av Åtgärdstid inträffar då Användarens felanmälan registreras i Fortnox felhanteringssystem, vilket endast sker under Servicetid. Fortnox öppnar då ett s.k. felärende. Sluttidpunkten inträffar då Fortnox lämnar klarrapport till Användaren att denne åter kan använda Tjänsten.

Prioritet	Start av problemanalys	Mål för åtgärd	Åtgärdstid
Kritisk	Omgående	Inom 4 timmar	Löst inom 12 timmar
Hög	Omgående	Inom 8 timmar	Löst inom 3 dagar
Medium	Inom 8 timmar	Inom 4 dagar	Löst inom 7 dagar
Låg	Inget åtagande	Inom 12 dagar	Löst inom 30 dagar

Överskrids den Garanterade Åtgärdstiden vid fler än fyra (4) tillfällen under ett kvartal är det att betrakta som väsentligt avtalsbrott och ger Användaren rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan och erhålla skadestånd enligt punkt 11 i Avtalet.

### 4.3 Tillgänglighetstal

Tillgänglighet till tjänsten mäts enligt följande formel:

$T = (P - F) * 100 / P$  där

T= Tillgänglighet i procent

P= Avtalstiden mätt i antal minuter

F= Förlorad tid inom perioden P mätt i antal minuter som definierats som Stillestånd.

Stillestånd avser väsentliga fel som leder till att tjänsten eller servicen inte är tillgänglig för Användaren. Stillestånd skall rapporteras till Leverantören.

### 4.4 Felanmälan

Felanmälan kan ske dygnet runt, årets alla dagar, via e-post, [support@fortnox.se](mailto:support@fortnox.se).

### 4.5 Support

Support lämnas avseende programspecifika frågor. Frågor avseende tillämpningar av de regelverk som rör programmens användningsområden och frågor av teknisk karaktär samt rättningar på grund av felaktigt användande av programmen ingår ej i supporten. Support lämnas antingen per telefon nr 0470-78 50 00, eller via e-post [support@fortnox.se](mailto:support@fortnox.se).

**FORTNOX**

## 5. MÄTNING AV SERVICENIVÅER

Fortnox bekostar och implementerar system som kan mäta de avtalade servicenivåerna. Mätpunkten för Tillgänglighet är utgående anslutning (router) till WAN på den plats där Fortnox server finns. Då tjänsten är avhängig att Internet fungerar normalt är Användaren införstådd med att avbrott, fördröjningar, buggar och liknande hinder på Internet inte utgör fel i tjänsten.

## 6. PRISAVDRAG OM AVTALAD SERVICENIVÅ INTE UPPNÅS

- 6.1 Om Fortnox inte uppfyller utlovad funktionalitet och tillgänglighet enligt punkt 4 är Användaren berättigad till reduktion av avgiften enligt tabeller under punkt 4.
- 6.2 Fortnox ansvarar för bristande uppfyllelse av avtalade servicenivåer enbart enligt villkoren i denna punkt. Därutöver har kunden ingen rätt till skadestånd eller annan ersättning på grund av avvikelse från servicenivån, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger.

## 7. ANSVARSFRIHET FÖR FORTNOX ÄVEN OM AVTALAD SERVICENIVÅ INTE UPPNÅS

Fortnox ansvarar inte för bristande uppfyllelse av avtalad servicenivå, om Fortnox kan visa att detta har orsakats av någon av nedanstående omständigheter och under förutsättning att sådan omständighet inte är direkt hänförlig till Fortnox:

- fel i Användarens utrustning eller programvara
- virus eller annat angrepp på säkerheten hos Användaren
- omständighet utanför Fortnox ansvarsområde för Tjänsten som t.ex. brist i kommunikation eller andra produkter eller tjänster från tredje man som Fortnox inte uttryckligen tagit ansvar för
- DoS-attacker
- force majeure som betyder att Fortnox inte är skyldigt att utge ersättning för förlust eller skada som Användaren kan komma att lida till följd av att fullgörandet av Fortnox åtaganden förhindrats eller väsentligen försvårats av omständigheter som Fortnox inte rimligen kunnat råda över eller förutse, inklusive men inte begränsade till arbetskonflikt, krig, uppror eller upplopp, mobilisering eller oförutsedda militärinkallelser, rekvisition, beslag, valutarestriktioner, export- eller importrestriktioner, jordbävning, blixtnedslag, eldsvåda, översvämning eller vattenskada, allmän varuknapphet eller knapphet i fråga om transportmedel, lagstiftning och myndighetsrestriktioner.

## 8. FEL I TJÄNSTEN

- 8.1 För den händelse det föreligger ett fel i Tjänsten så att bearbetningen av Användarens Data föranleder ett felaktigt resultat, åtar sig Fortnox, att så snart omständigheterna kräver med hänsyn till felets art och omständigheterna i övrigt, att på egen bekostnad göra en ny bearbetning av Användarens data.

**FORTNOX**

- 8.2 Fortnox ansvar enligt punkten 8.1 ovan gäller endast under förutsättning att: (i) Användaren har levt upp till samtliga de åtaganden som anges i punkten 3 ovan; (ii) felet i Tjänsten reklameras till Fortnox av användaren inom trettio (30) dagar efter det att Användaren upptäckt eller bort upptäcka felet; samt (iii) Användaren tillhandahåller Fortnox de data som är nödvändiga för Fortnox bearbetning enligt punkten 8.1 ovan.
- 8.3 Denna punkt 8 utgör, utöver vad som framgår i punkten 4 ovan, Fortnox enda ansvar med anledning av fel i Tjänsten.

## 9. ANVÄNDARENS DATA

- 9.1 Användaren innehar samtliga rättigheter till Användarens Data och Fortnox erhåller inga rättigheter till Användarens Data, eller del därav, under Avtalet.
- 9.2 Användaren ansvarar för att Användaren i samband med uppsägning tar ut all Användarens Data som Användaren kan komma att behöva för framtida bruk.
- 9.3 Har avtalet upphört på grund av utebliven betalning, lagras Användarens Data i maximalt 30 dagar varefter Fortnox äger rätt att radera kundens kvarvarande material från Fortnox servrar.
- 9.4 Fortnox ansvar för Användarens Data är begränsat till vad som framgår av punkten 8 ovan.

## 10. DATASÄKERHET

### 10.1 Autentisering och kryptering

All datakommunikation sker med Secure Sockets Layer (SSL). För att få tillgång till Tjänsten krävs inloggning med användarnamn, databasnamn och lösenord.

- Krypterad kommunikation: Fortnox använder 128-bitars SSL-kryptering och 1024-bitars publika nycklar från RSA. All datakommunikation till och från Användarens datorer krypteras med SSL, den mest använda Internetstandarden för krypterad kommunikation.
- Lösenordsskydd: Inloggningsförfarandet är helt krypterat, vilket innebär att ingen information skickas som okrypterad text. Användarens lösenord lagras i envägs-krypterat format (med ett standardiserat envägschiffer).
- Automatisk utloggning: För att undvika att obehöriga får tillgång till information om en dator lämnas obevakad, loggar systemet automatiskt ut Användaren efter valt tidsintervall. Användaren har möjlighet att välja automatisk utloggning efter 15 minuter, 30 minuter, 1 timme, 2 timmar eller 8 timmar. Användaren står alltid risken vid obehörig användning av Tjänsten som följd av att Användaren lämnat en inloggad dator obevakad.
- Kontinuerlig verifiering av användare: Varje anrop till våra servrar innebär en kontroll av den inloggade Användarens behörighet.

**FORTNOX**

## 10.2 Modern co-location

Fortnox produkter driftas på egna servrar i en datahall som övervakas dygnet runt och det finns alltid personal tillgänglig.

- Brandskydd och klimatsystem: Datahallen har automatiska rökdetekteringssystem och hallen är indelad i separata brandzoner. Klimatkontrollsystem ser till att temperaturen alltid är låg och att luftfuktigheten är optimal.
- Sekundär strömförsörjning: Datahallen är utrustad med ett sekundärt strömförsörjningssystem samt en dieselgenerator som säkerställer strömförsörjningen till serverna.
- Internetanslutning: Högkapacitetsanslutningar säkerställer kundernas tillgång till Tjänsten.
- Entré till datahallen beviljas endast godkänd personal.

## 10.3 Systemarkitektur och backuper

- Redundans i flera nivåer. Fortnox produkter bygger på en modern serverplattform.
- Brandväggar: Fortnox servermiljö och nätverk skyddas av brandväggar. Dessutom är Fortnox proaktiva genom övervakning och analys av brandväggar och systemloggar.
- Databassäkerhet och backuper: Fortnox har heltäckande backuprutiner som säkerställer kontinuitet i tjänsten. Backuperna görs dagligen. Krypteringen av kundernas data kvarstår vid backuperna. Kompletta backuper görs dagligen och överförs till två fysiskt skilda platser. Arkivkopior deponeras hos advokat.
- Virussydd: Samtliga servrar genomsöks kontinuerligt efter virus, trojanska hästar och maskar.

## 10.4 Kunskaps- och informationsskydd

- Endast ett fåtal nyckelpersoner känner till hur säkerhetssystemet är uppbyggt.
- All personal är bunden av ett konfidentialitets- och yppandeförbudsavtal som förhindrar spridning av kundens information.

## **11. ERSÄTTNING VID BRISTER I DATASÄKERHETEN**

**FORTNOX**

Om Användaren lider skada till följd av brister i datasäkerheten hos Fortnox, försumlighet eller avvikelser från Fortnox Åtaganden, eller på grund av att någon av Fortnox leverantörer varit försumlig, ersätter Fortnox Användaren. Endast direkt skada ersätts, således inte t ex utebliven vinst eller förväntad besparing.

## **12. ANSVARSBEGRÄNSNING MM**

Ersättning till Användaren utgår inte i några andra fall än de som regleras i Avtalet. Fortnox ansvar är under alla förhållanden begränsat till maximalt ett prisbasbelopp enligt Lag (1962:381) om allmän försäkring. För att ersättning ska utgå ska krav framställas inom två månader från det att skadan upptäckts eller borde ha upptäckts.

## **13. PERSONUPPGIFTER**

Fortnox registrerar personuppgifter och annan information om Användaren i den utsträckning det behövs för att Fortnox skall kunna tillhandahålla Tjänsten och kunna skicka marknadsföringsmaterial mm till Användaren.

## **14. TILLÄMPLIG LAG OCH TVISTLÖSNING**

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

14.2 Tvist i anledning av Avtalet skall slutligt avgöras i Stockholm genom skiljedom vid Stockholms Handelskammars Skiljedomsinstitut (Institutet). Institutets Regler för Förenklat Skiljeförfarande skall gälla om inte Institutet med beaktande av målets svårighetsgrad, tvisteföremålets värde eller övriga omständigheter bestämmer att Reglerna för Stockholms Handelskammars Skiljedomsinstitut skall tillämpas på förfarandet. I sistnämnda fall skall Institutet också bestämma om skiljenämnden skall bestå av en eller tre skiljemän. Part har alltid rätt att vända sig till svensk domstol eller annan behörig myndighet om tvistigt kapitalbelopp inte överstiger Etthundratusen (100 000) SEK.

**FORTNOX**

# FORTNOX PRISLISTA, BILAGA 1

<b>Bokföring</b> <i>Extra användare</i> <i>Läslicens</i>	<b>89 kr/mån</b> 49 kr/mån 49 kr/mån	<b>Fakturering</b> <i>Extra användare</i> <i>Läslicens</i>	<b>89 kr/mån</b> 49 kr/mån 49 kr/mån
<b>Bokföring Förening</b> <i>Extra användare</i>	<b>89 kr/mån</b> 49 kr/mån	<b>Anläggningsregister</b> <i>Extra användare</i>	<b>89 kr/mån</b> 49 kr/mån
<b>Order</b> <i>Extra användare</i>	<b>49 kr/mån</b> 29 kr/mån	<b>Arkivplats</b> <i>Extra användare</i>	<b>89 kr/mån</b> 49 kr/mån
<b>Tidredovisning</b> <i>Extra användare</i> <i>Personlig tidredovisning</i>	<b>89 kr/mån</b> 49 kr/mån 19 kr/mån	<b>Lön</b> <i>Extra användare</i> <i>Personlig lön</i>	<b>89 kr/mån</b> 49 kr/mån 19 kr/mån
<b>CRM Säljstöd</b> <i>Extra användare</i>	<b>89 kr/mån</b> 49 kr/mån	<b>Synk</b>	<b>19 kr/mån</b>
<b>Webbshop</b> <i>Extra användare</i>	<b>89 kr/mån</b> 49 kr/mån		
<b>Utskriftstjänst B-post</b>	<b>8:90 kr/st</b>	<b>Utskriftstjänst A-post</b>	<b>10:00 kr/st</b>
<b>Utskriftstjänst Extra sida</b>	<b>0:50 kr/st</b>	<b>E-faktura</b>	<b>3:50 kr/st</b>
<b>MMS</b>	<b>1:29 kr/st</b>	<b>SMS</b>	<b>0:69 kr/st</b>
<b>Lönespecifikation</b>	<b>9:00 kr/st</b>		

Priserna i denna prislista gäller från och med 2010-08-10.

Avgiftsändringar som beror på externa faktorer skall aviseras i direkt anslutning till genomförande av avgiftsförändringarna. Leverantören har rätt att höja avgift med omedelbar verkan om höjningen är direkt hänförlig till externa faktorer såsom förändring av valutakurs, skatt eller liknande allmän pålaga samt vid annan liknande omständighet av ekonomisk betydelse för Tjänst utanför Leverantörens kontroll och som påverkar kostnaden för tillhandahållande av tjänst. Leverantören skall avisera avgiftsändringar som ej är att hänföra till externa faktorer senast en (1) månad innan avgiftsförändringen träder i kraft, varvid Kunden erhåller möjlighet att säga upp Avtalet med en (1) månads uppsägningstid.

**FORTNOX**