

ANVÄNDARAVTAL

2016-07-05

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 Arkivplats, Fortnox Tidredovisning, Fortnox Lön, Fortnox Autogiro, Fortnox Integration, Fortnox Plustjänster samt kommande produkter som Användaren kan köra över Internet¹. Fortnox Plustjänster är transaktionsbaserade tjänster som debiteras efter nyttjande. De tjänster som Du faktureras 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.

Användaren har rätt att säga upp Avtalet inom 30 dagar från beställning av Tjänsten (öppet köp). Fortnox återbetalar eventuella licensavgifter som Användare har erlagt före sådan uppsägning sker. Inga andra avgifter återbetalas.

3. ANVÄNDARENS ÅTAGANDEN MM

- 3.1 Såvida inte parterna kommit överens om annat gäller de priser för Tjänsten som vid var tidpunkt finns publicerade på Fortnox hemsida. Avgiftsändringar som beror på externa faktorer ska aviseras i direkt anslutning till genomförande av avgiftsförändringarna. Fortnox 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 Tjänsten utanför Fortnox kontroll och som påverkar kostnaden för tillhandahållande av Tjänsten. Fortnox ska 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.
- 3.2 Tjänstens fasta avgifter faktureras i förskott kvartalsvis eller årsvis efter Användarens val. Tjänstens löpande utgifter (inklusive Fortnox Plustjänster) baseras på nyttjande och faktureras i för- eller efterskott. Betalningsvillkor är 20 dagar netto. Vid uppsägning sker ingen återbetalning av redan inbetald avgift.
- 3.3 Avtalet medför inte att upphovsrätt eller andra immateriella rättigheter till Tjänsten överläts till Användaren. Användaren får inte kopiera, ändra eller på

¹ De webbläsare som stöds framgår på www.fortnox.se

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.

- 3.4 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 ska 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.
- 3.5 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.
- 3.6 Användaren är ansvarig för att upphovsrätten, personuppgiftslagen och andra svenska lagar och förordningar följs.
- 3.7 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. Användaren ska tillse att webbläsaren hålls uppdaterad till senaste version.
- 3.8 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.
- 3.9 Användaren ska tillse att Användarens data är fri från virus, trojaner, maskar eller annan programvara eller kod som kan skada Tjänsten.
- 3.10 Användare äger inte rätt att skicka spam-mail via Fortnox CRM säljstöd eller annan tjänst som tillhandahålls av Fortnox. Fortnox förbehåller sig rätten att bedöma vad som utgör spam-mail.
- 3.11 Användaren ansvarar för att leverantörsfakturer hanteras i enlighet med bokföringslagen. Om Användaren valt att själv skanna och skicka leverantörsfakturer för fakturatolkning genom Fortnox ansvarar Användaren för att behålla leverantörsfakturer i mottaget format i enlighet med bokföringslagen. Filer och dokument som lagras hos Fortnox eller hos Fortnox samarbetspartners och underleverantörer ska inte ses som elektronisk lagring av verifikat. Om Användaren istället valt att hänvisa fysiska leverantörsfakturer till av Fortnox anvisad fakturaadress åtar sig Fortnox att genom underleverantör arkivera mottagna fakturer i tio år efter mottagande i enlighet med de villkor som följer av Fortnox och underleverantörens avtal. Fortnox åtar sig att på Användarens begäran informera denne om vid var tid gällande villkor för sådan arkivering.

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. Planerade driftstopp ska i möjlig mån ske utanför kontorstid. Fortnox ska informera Användaren om planerat driftstopp i god tid i

förväg. Antalet tillåtna driftstopp ska, om inte annat överenskommits, inte överstiga ett tillfälle per månad.

Tillgänglighet per kalenderkvartal	Felanmälan	Support
99,8 %	Alla dagar 00.00-24.00	Öppettider anslås på Fortnox hemsida.

Fortnox ska hålla tillgängligheten avseende Tjänsten på 99.8% eller högre mätt per kalenderkvartal. Om tillgänglighetstalet är under 99.8% kan användaren begära det Vite som anges nedan, där Avgiften motsvarar den licensavgift Användaren betalar per kalenderkvartal för den aktuella delen av Tjänsten.

Nedsättningsnivå	Tillgänglighetstal (%)	Vite
1	Under 99,8 % men över 99,0 %	10 % av Avgiften
2	Under 99,0 % men över 98,0 %	20 % av Avgiften
3	Under 98,0 % men över 97,0 %	30 % av Avgiften
4	Under 97,0 % men över 96,0 %	40 % av Avgiften
5	Under 96,0 % men över 95,0 %	50 % av Avgiften

4.1 Tillgänglighet understigande 95 % 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.

4.2 Tillgänglighetstal

Tillgänglighet till Tjänsten mäts enligt följande formel:

$$T = (P - F) * 100 / P \text{ där}$$

T= Tillgänglighet i procent

P= Antal minuter under aktuellt kalenderkvartal.

F= Förlorad tid inom perioden P mätt i antal minuter som definierats som Stillestånd (dock ej planerade driftsstopp).

Stillestånd avser väsentliga fel som leder till att Tjänsten eller servicen inte är tillgänglig för Användaren. Stillestånd ska rapporteras till Fortnox.

4.3 Felanmälan

Felanmälan kan ske dygnet runt, årets alla dagar, via Fortnox användarstöd.

4.4 Support

Support lämnas avseende programspecifika frågor. Frågor avseende tillämpningar av de regelverk som rör programmets användningsområden och frågor av teknisk karaktär samt rättningar på grund av felaktigt användande av

programmen ingår ej i supporten. Support lämnas per telefon 0470-78 50 00, via chatprogram som finns tillgängligt i Tjänsten eller via Fortnox användarstöd som finns tillgängligt i Tjänsten.

4.5 Tredjepartsapplikationer

Fortnox ansvarar, med de undantag som här anges, för tredjepartsapplikationer såsom för egen leverans. Fortnox har dock inget ansvar för tredjepartsapplikationer där Användaren i samband med att Tjänsten nyttjas för första gången accepterar underleverantörens avtal eller för Tredjepartsapplikationer som endast har kopplat upp sig mot Tjänsten via av Fortnox tillhandahållna API:er och som redovisas på Fortnox hemsida. Med tredjepartsapplikationer avses i denna punkt programvara utvecklad av företag som inte ingår i samma koncern som Fortnox.

5. MÄTNING AV SERVICENIVÅER

Fortnox bekostar och implementerar system som kan mäta de avtalade servicenivåerna. Mätpunkten för Tillgänglighet definieras som möjligheten för användaren att logga in i Tjänsten via Fortnox hemsida. Då Tjänsten är beroende av Internet är Användaren införstådd med att avbrott, fördröjningar, och liknande hinder mellan Tjänsten och Användaren 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.
- 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. Fortnox har dock rätt att använda Användarens Data för statistiska ändamål (där data endast presenteras på aggregerad nivå och inte specifikt för Användaren) samt för att förbättra och utveckla Tjänsten. Med "Användarens Data" avses här all information som Användaren lagrar eller generar i Tjänsterna.
- 9.2 Användaren ansvarar för att Användaren i samband med uppsägning tar ut all Användarens Data från Tjänsten som Användaren kan komma att behöva för framtida bruk. Fortnox lagrar Användarens data i maximalt 30 dagar efter Avtalet upphört, varefter Fortnox äger rätt att radera kundens kvarvarande material från Fortnox servrar.
- 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 256-bitars SSL-kryptering och 2048-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.

10.2 Co-location

Fortnox produkter driftas på 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 lösenord kvarstår vid backuperna. Kompletta backuper görs dagligen och överförs till två fysiskt skilda platser.

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. SKADESTÅND

Fortnox ska ersätta Användaren för skador som Användare åsamkas på grund av att Fortnox genom försumlighet underlåtit att fullgöra sina skyldigheter enligt

Avtalet. För brister i åtaganden för vilka vite utgår enligt Avtalet utgår emellertid inget skadestånd. Användaren ska ersätta Fortnox för skador som Fortnox åsamkas på grund av att Användaren genom försumlighet använder Tjänsten i strid med Avtalet eller på sätt som skadar Fortnox.

12. ANSVARSBEGRÄNSNING MM

Fortnox ansvar är begränsat till direkt skada om maximalt ett prisbasbelopp enligt 2 kap. 6 § socialförsäkringsbalken om inte Fortnox agerat uppsåtligt eller med grov vårdslöshet. Fortnox är aldrig ansvarigt för indirekt skador, såsom förlorad vinst eller produktion, förlust av data etc. För att krav ska kunna göras gällande måste det framställas inom två (2) månader från att skadan upptäckts eller borde ha upptäckts. Fortnox ansvarar inte för att tolkning av leverantörsfakturor blir korrekt, utan Användaren ansvarar själv för slutlig kontroll och sin bokförings korrekthet.

13. SEKRETESS

- 13.1 Vardera parten förbinder sig att inte, utan motpartens medgivande, till tredje man under avtalstiden och därefter lämna ut "Konfidentiell Information". Med Konfidentiell information menas varje uppgift av ekonomisk, teknisk, kommersiell eller annan art hänförlig till part eller till part närstående bolag och gäller oavsett om uppgiften dokumenterats i skrift eller inte. Som Konfidentiell Information ska dock inte betraktas information som är allmänt känd eller kommit till allmän kännedom på annat sätt än genom mottagande parts brott mot detta Avtal.
- 13.2 Parterna åtar sig vidare att inte utnyttja Konfidentiell Information för andra syften än att fullgöra sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet.
- 13.3 Sekretessskyldigheten gäller inte när part är skyldig enligt lag, domstols-/myndighetsbeslut eller enligt bindande börsregler, att lämna ut Konfidentiell Information. Sekretessskyldigheten gäller inte heller för Fortnox avseende Konfidentiell Information som omfattas av beslut om tvångsmedel från brottsutredande myndighet (exempelvis Polis, Åklagarmyndighet eller Ekobrottsmyndigheten) eller som annars är relaterad till brottsmisstanke på vilket fängelse kan följa.
- 13.4 Part ska genom sekretessförbindelse med personal eller andra lämpliga åtgärder tillse att sekretess enligt ovan iakttas. Part ansvarar för att även eventuell underleverantör samt dennes anställda som deltar i uppdraget undertecknar en sekretessförbindelse av motsvarande innehåll.

14. PERSONUPPGIFTER

Behandling för vilken Fortnox är personuppgiftsansvarig

- 14.1 Fortnox registrerar personuppgifter och annan information om Användaren i den utsträckning det behövs för att Fortnox ska kunna tillhandahålla Tjänsten och kunna skicka marknadsföringsmaterial mm till Användaren. Fortnox är personuppgiftsansvarig för dessa uppgifter. Användaren äger rätt att en gång per år begära ett registerutdrag från Fortnox för att kunna kontrollera vilken information som finns registrerad om Användaren. Fortnox ska, om Användare så begär, rätta uppgifter som är felaktiga, ofullständiga eller missvisande.
- 14.2 För det fall Användaren använder Fortnox tjänster för EDI-fakturor samtycker Användaren till att Fortnox lämnar ut personuppgifter för vilka Fortnox är personuppgiftsansvarig till Fortnox underleverantör av tjänster avseende EDI-fakturor. Syftet med detta är att informera användarens kunder och leverantörer om att användaren finns tillgänglig för att skicka och/eller ta emot EDI-fakturor.

Behandling för vilken Användaren är personuppgiftsansvarig

- 14.3 Användaren är personuppgiftsansvarig för behandlingen av personuppgifter i relation till Användarens nyttjande av Tjänsten. Fortnox är personuppgiftsbiträde för dessa uppgifter. Det åligger därför Användare att tillse att Användare har laglig grund för behandling av personuppgifter och att övriga krav i personuppgiftslagen följs, exempelvis i förhållande till Användarens kunder. Fortnox ska upprätta och bibehålla de tekniska och organisatoriska åtgärder som krävs för att skydda personuppgifterna.
- 14.4 Fortnox ska behandla personuppgifter för vilka Fortnox är personuppgiftsbiträde i enlighet med Användarens instruktioner och personuppgiftslagen. Om Användarens instruktioner medför extra kostnader för Fortnox äger Fortnox rätt att fakturera Användaren för sådana kostnader.
- 14.5 Fortnox har rätt att utföra behandling av personuppgifter utanför EU och EES-området.
- 14.6 Fortnox äger rätt att, såvitt avser personuppgifter för vilka Fortnox är personuppgiftsbiträde, genom skriftligt avtal anlita underbiträden för personuppgiftsbehandlingen. Sådant avtal ska minst ålägga underbiträdet samma skyldigheter avseende personuppgiftsbehandling som åläggs Fortnox enligt detta Avtal. Fortnox ska på begäran informera Användaren om vilka underbiträden som Fortnox har anlitat.
- 14.7 Vid Avtalets upphörande ska Fortnox radera alternativt anonymisera Användarens personuppgifter.

15. TILLÄMPLIG LAG OCH TVISTLÖSNING

- 15.1 Parternas rättigheter och skyldigheter vid tolkning och tillämpning av Avtalet ska bestämmas i enlighet med svensk lag.
- 15.2 Tvist i anledning av Avtalet ska slutligt avgöras i Stockholm genom skiljedom vid Stockholms Handelskammars Skiljedomsinstitut (Institutet). Institutets Regler för Förenklat Skiljeförfarande ska gälla om inte Institutet med beaktande av målets svårighetsgrad, tvisteföremålets värde eller övriga omständigheter bestämmer att Reglerna för Stockholms Handelskammars Skiljedomsinstitut

ska tillämpas på förfarandet. I sistnämnda fall ska Institutet också bestämma om skiljenämnden ska 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 Ett hundratusen (100 000) SEK.