Allmänna villkor för tjänster och programvara

Av Kamstrup AB – Org Nr. 556436-4890

1.0 Allmänna bestämmelser

1.1. Om inte annat skriftligen överenskommits mellan Kunden och Kamstrup gäller följande Allmänna villkor för Kamstrups leverans av tjänster och programvara till Kunden.

1.2. Kundens allmänna villkor, sedvanliga rutiner och alla villkor som ingår i eller hänvisas till i Kundens serviceorder eller i något annat dokument utfärdat av Kunden, som inte uttryckligen har godkänts av Kamstrup som en del av Avtalet, är härmed undantagna.

1.3. Alla utfästelser eller garantier som gjorts eller givits av någon på Kamstrups vägnar före Avtalets ikraftträdande och som inte ingår i Kamstrups skriftliga offert, arbetsbeskrivning eller orderbekräftelse undantas härmed uttryckligen.

2.0 Definitioner

2.1. ”AI-baserad funktionalitet” avser funktionalitet i Programvaran eller de Digitala tjänsterna som använder maskinbaserade tekniker för att utifrån indata dra slutsatser om hur man genererar utdata, såsom förutsägelser, rekommendationer, klassificeringar, innehåll eller beslut som påverkar verksamheter eller utfall. AI-baserad funktionalitet omfattar inte standardautomatisering, deterministisk logik, bakgrundsbehandling, regelbaserade arbetsflöden eller liknande icke-adaptiva programvarurutiner.

2.2. ”Användning” avser för Hostingtjänster: Fjärråtkomst till och interaktion med Programvaran via en standard-API, eller ett användargränssnitt eller annan auktoriserad anslutning i syfte att använda dess funktioner i enlighet med Avtalet, och för Kundhostad Programvara: Att installera, lagra, ladda, köra och visa Programvaran inom Kundens IT-miljö i syfte att bearbeta data, och då även att göra tillfälliga kopior vilka är tekniskt nödvändiga för att utföra sådana operationer.

2.3. ”Avtal” avser det juridiskt bindande avtalet mellan parterna som består av (i) offerten och/eller arbetsbeskrivningen, i förekommande fall, (ii) orderbekräftelsen, (iii) dessa Allmänna villkor och (iv) eventuella bilagor som uttryckligen införlivats genom hänvisning. I händelse av avvikelser mellan dessa dokument ska ordern eller arbetsbeskrivningen ha företräde framför bilagor, som i sin tur ska ha företräde framför dessa Allmänna villkor, dock med förbehåll för att specifikt överenskomna villkor som anges i en bilaga ska ha företräde framför motstridiga standardvillkor i den bilagan eller i dessa Allmänna villkor.

2.4. ”Cyberrelaterad incident” avser alla händelser, handlingar eller underlåtenheter, vare sig de är avsiktliga eller oavsiktliga, som stör, äventyrar eller hotar sekretessen, integriteten eller tillgängligheten av data, programvara, nätverk eller system, som t.ex. hackning, skadlig programvara, virus, ransomware, överbelastningsattacker, dataintrång, obehörig åtkomst eller någon annan form av cyberattack eller digital störning, förutom sådant som orsakats av Kamstrup avsiktligen eller genom grov vårdslöshet.

2.5. ”Digitala tjänster” avser den Programvara, de Hostingtjänster, det Underhåll och den Support som tillhandahålls enligt Avtalet.

2.6. ”Dokumentation” avser det material som tillhandahålls av Kamstrup, oavsett form, som beskriver användningen och driften av Programvaran eller Tjänsterna.

2.7. ”Force majeure” avser varje försening eller underlåtenhet att fullgöra skyldigheter där sådan försening eller underlåtenhet kan hänföras till omständigheter utanför den Partens kontroll, som t.ex. arbetskonflikter (inklusive globala och lokala strejker och/eller lockouter), bränder, krig, uppror, inre oroligheter, terrorhandlingar, epidemier, naturkatastrofer, valutabegränsningar, import- eller exportrestriktioner, avbrott eller störningar i telekommunikation, sårbarheter eller brister i nätverk, Cyberrelaterade incidenter, avbrott i nätverks-/kommunikationstjänster (inklusive förlust av koncession, upplösning, konkurs eller upphörande av verksamhet) eller utfasning eller ersättning av nätverks- och/eller kommunikationsteknik, myndighetsåtgärder och förhinder att anskaffa komponenter som påverkar branschen som helhet, samt även liknande förhållanden som påverkar en underleverantörs prestationer gentemot Part.

2.8. ”Hostingtjänster” avser tillhandahållande av åtkomst till och leverans av Programvaran som en hostad tjänst av Kamstrup från dess eller dess underleverantörs IT-miljö. Hostingtjänster omfattar den tekniska driften, systemadministrationen, övervakningen, Underhållet och Supporten som krävs för att göra Programvaran tillgänglig för Användning medelst fjärråtkomst av Kundens auktoriserade vändare i enlighet med Avtalet, men omfattar inte Kundens nätverksanslutning, konfiguration

och komponenter som krävs för att Kundens IT-miljö ska kunna ansluta till Programvaran via API:er som tillhandahålls av Kamstrup, slutanvändarens enheter eller tjänster utanför avtalat leveransomfång.

2.9. ”Immateriella rättigheter” eller ”IPR” avser alla immateriella rättigheter av vad slag det vara må, vare sig de är registrerade eller oregistrerade, såsom patent, varumärken, servicemärken, logotyper, internetdomännamn, registrerade webbadresser, webbsidor, webbplatser och URL:er, upphovsrätter, mönsterrätter, databasrättigheter, rättigheter till programvara, processer, metoder och know-how (inklusive affärshemligheter och konfidentiell information) samt alla liknande eller motsvarande rättigheter och alla ansökningar om, och rättigheter att ansöka om, förnya, förlänga eller göra anspråk på prioritet avseende något av ovanstående.

2.10. ”IT-miljö” avser all hårdvara, systemprogramvara, programvara från Tredje man, nätverk och anslutningar som krävs för att köra, vara värd för eller få åtkomst till Programvaran. Om inte annat avtalats ansvarar Kunden för IT-miljön för Kundhostad programvara.

2.11. ”Kamstrup” avser den Kamstrup-enhet som anges i Avtalet.

2.12. ”Konfidentiell information” avser all icke publik information som utbyts mellan parterna i samband med Avtalet som identifieras som konfidentiell eller som till sin natur rimligen bör förstås som konfidentiell, som t.ex. ritningar, beskrivningar, dokumentation, manualer, programvara, datafiler, specifikationer, modeller och annat tekniskt material som tillhandahålls av Kamstrup.

2.13. ”Kund” avser den juridiska person som anges i Avtalet och som köper eller på annat sätt förvärvar Tjänsterna eller Programvaran.

2.14. ”Kunddata” avser all data och information som tillhandahålls av eller genereras för Kunden genom användning av Tjänsterna eller Programvaran, inklusive mätdata, driftsdata och personuppgifter, över vilka Kunden behåller äganderätten eller kontrollen.

2.15. ”Kundhostad programvara” avser Programvara som installeras, drivs och underhålls på Kundens egen infrastruktur, såsom lokala servrar eller en privat molntjänst. I denna modell ansvarar Kunden för systemadministration, uppdateringar, säkerhetskopiering, säkerhet och underhåll av hårdvara, medan Kamstrup tillhandahåller programvarulicensen, dokumentation och teknisk support.

2.16. ”Part” avser antingen Kamstrup eller Kunden, och ”Parter” avser båda.

2.17. ”Professionella tjänster” avser konsulttjänster, utbildning, implementering, konfigurering, integration, projektledning och andra tjänster som utförs av Kamstrup som inte ingår i Digitala tjänster.

2.18. ”Programvara” avser Kamstrups datorprogram i objektkodform, tillhörande Dokumentation och alla uppdateringar, uppgraderingar, korrigeringar, buggfixar och kundspecifika anpassningar som levereras under Avtalet.

2.19. ”Regulatoriska krav” avser alla tvingande lagar, förordningar och bindande standarder som är tillämpliga på Tjänsterna eller Programvaran, som t.ex. dataskydd, cybersäkerhet, produktsäkerhet och exportkontrollregler gällande i de jurisdiktioner där Tjänsterna tillhandahålls eller Programvaran görs tillgänglig av Kamstrup.

2.20. ”Slutdatum för försäljning” avser den sista dagen då den berörda Programvaran görs kommersiellt tillgänglig av Kamstrup för nya beställningar.

2.21. ”Support” avser fjärrtekniskt stöd, incidenthantering och helpdesktjänster som tillhandahålls av Kamstrup för att stödja användningen av Programvaran och Hostingtjänsterna.

2.22. ”Tjänster” avser de Digitala tjänsterna och de Professionella tjänsterna tillsammans.

2.23. ”Tredje man” avser alla fysiska eller juridiska personer utöver Parterna till detta Avtal, inklusive externa entreprenörer, underleverantörer, leverantörer, licensgivare eller slutanvändare, beroende på sammanhanget.

2.24. ”Tredjepartssystem” avser (a) en hostinghårdvara, programvara, plattform, tjänst, data eller annan digital produkt som inte utvecklats av Kamstrup, vilken Kunden eller en Tredje man använder i anslutning till, eller som kan interagera med, Programvaran eller Tjänsterna, inklusive alla open source- eller proprietära produkter som licensieras direkt till Kunden av Tredje man, och (b) all hårdvara, utrustning eller andra icke-digitala produkter som inte tillhandahålls av Kamstrup och som Kunden eller en Tredje man använder i anslutning till, eller som kan interagera med, Programvaran eller Tjänsterna.

2.25. ”Underhåll” avser tillhandahållande av patchar, buggfixar, säkerhetsuppdateringar och mindre versionsuppgraderingar som är nödvändiga för att upprätthålla den överenskomna funktionaliteten och prestandan hos Programvaran.

3.0 Tjänster och justeringar

3.1. Kamstrup ska leverera Tjänsterna i enlighet med Avtalet och god branschpraxis, såvida inte Avtalet föreskriver andra standarder.

3.2. Avtalet ska även gälla för Tjänster som avser ytterligare produkter som köpts (inklusive tillägg, ytterligare egenskaper eller funktionaliteter) eller ytterligare mätpunkter som beställts eller aktiverats av Kunden efter Avtalets ikraftträdande. Kamstrup har rätt att höja avgifterna för att återspegla den ökade omfattningen som följer av sådana ytterligare produkter eller mätpunkter.

3.3. De leveranstider för Tjänsterna som anges av Kamstrup är icke-bindande, såvida inte parterna uttryckligen har kommit överens om ett fast datum.

3.4. Kamstrup har rätt till en justering av omfattningen, leveranstiden och/eller avgifterna för Tjänsten för alla ändringar som följer av nya eller ändrade Regulatoriska krav, utfasning av teknik eller om Kunden begär en ändring av leveransomfånget eller -tiden.

3.5. Tjänsterna omfattar inte åtgärdande av skador som orsakats av (a) felaktig eller obehörig användning av

Kamstrups produkter, (b) Kundens IT-miljö, (c) obehöriga modifieringar och reparationer utförda av Kunden eller Tredje man, (d) handling eller underlåtenhet hos Kunden eller Tredje man, (e) avbrytande av nätverks-/kommunikationstjänster (inklusive förlust av koncession, upplösning, konkurs eller upphörande av verksamhet) eller utfasning eller ersättning av nätverks- och/eller kommunikationsteknik som stöder Kamstrups produkter och/eller Tjänsterna, (f) störningar eller försämringar av Tjänsten eller produktprestanda på grund av sårbarheter eller brister i nätverk som Programvaran eller produkten är ansluten till, eller (g) i den utsträckning som tillämplig lag tillåter, Cyberrelaterade incidenter.

3.6. Tjänsterna ska inte omfatta något arbete i relation till Tredjepartssystem, inklusive installation samt service, underhåll eller support av sådana produkter, men detta hindrar inte Kamstrup från att implementera Tredjepartssystem som en del av de Digitala tjänsterna.

3.7. Kamstrup får inte etablera direktkontakt med eller utföra arbete på uppdrag av konsumenter, om inte annat avtalats separat skriftligen med Kunden.

3.8. Kamstrup garanterar inte kompatibilitet eller interoperabilitet med Tredjepartssystem som inte levereras eller godkänts av Kamstrup, utom i de fall som anges i Dokumentationen eller i Avtalet.

3.9. Kamstrup kan ändra Tjänsterna om sådana ändringar är nödvändiga eller lämpliga för att uppfylla ändrade Regulatoriska krav i enlighet med punkt 3.4 eller om det krävs till följd av Force majeure enligt punkt 17.2. Kamstrup kan också genomföra ändringar av Tjänsterna till följd av teknisk utveckling, säkerhetskrav, leverantörsbyten eller andra operativa omständigheter, förutsatt att sådana ändringar inte påverkar den överenskomna prissättningen, kvaliteten eller syftet med de Professionella tjänsterna negativt eller väsentligt minskar funktionaliteten, prestandan eller tillgängligheten för de Digitala tjänsterna enligt vad som anges i Dokumentationen eller Avtalet. Kamstrup ska skriftligen underrätta Kunden om alla ändringar som väsentligt påverkar Kundens användning av Tjänsterna så snart som det är rimligt möjligt.

4.0 Programvara

4.1. Om Kunden har beställt Programvara från Kamstrup, ger Kamstrup en icke exklusiv och icke överlåtbar rätt att använda Programvaran och Dokumentationen för Kundens egen verksamhet såsom den definierats i Avtalet. Licensen är begränsad till det antal mätpunkter, användare och/eller användning på de överenskomna serverplatserna som uttryckligen anges i Avtalet, under den period och på de villkor som anges däri.

4.2. Licensen förblir i kraft: (i) under den period som anges i Avtalet om licensen är prenumerationsbaserad eller på annat sätt tidsbegränsad, förutsatt att alla avgifter betalas i tid; eller (ii) på obestämd tid om licensen är evig, såvida inte Avtalet sägs upp enligt punkt 18.

4.3. Om inte annat uttryckligen avtalats i Avtalet är licensen personlig för Kunden och får inte överlåtas, underlicensieras eller överföras till någon Tredje man, helt eller delvis, utan Kamstrups föregående skriftliga medgivande, utom i de fall då sådan överföring är obligatorisk enligt tillämplig lag. Denna bestämmelse gäller även (i) alla uppdateringar, uppgraderingar, felkorrigeringar, förbättringar etc. av Programvaran och/eller Dokumentationen och (ii) kundspecifika anpassningar och utökningar av Programvaran.

4.4. Användningen av Programvaran och Dokumentationen får endast ske i enlighet med Avtalet, och Kunden ska följa de instruktioner som ges av Kamstrup (och då även de som finns i Dokumentationen). När det gäller Kundhostad Programvara och med förbehåll för Kamstrups skriftliga medgivande, har Kunden rätt att låta installera Programvaran hos en driftleverantör (outsourcing), förutsatt att leverantörens IT-miljö där Programvaran ska installeras är belägen i det land där Användningen av Programvaran kommer att ske och att leverantörens åtkomst till och användning av Programvaran är strikt begränsad till att möjliggöra Kundens Användning av Programvaran i enlighet med Avtalet.

4.5. För Hostingtjänster ska Kamstrup installera och driva Programvaran i sin IT-miljö i en standardkonfiguration och ge Kunden fjärråtkomst i enlighet med Kamstrups Dokumentation. För Kundhostad programvara ska Kamstrup leverera ett exemplar av Programvaran i objektkodform, nödvändiga licensnycklar eller annat aktiveringsmaterial (om tillämpligt) och en uppsättning Dokumentation.

4.6. Tredjepartssystem och tillhörande dokumentation tillhandahålls i den form som de levereras av tredjepartsleverantören.

4.7. Med undantag för vad som gäller för Hostingjänster, får Kunden göra en säkerhetskopia av Programvaran endast för att kunna ersätta den om den ursprungliga Programvaran inte fungerar. Kunden får inte kopiera, översätta, modifiera, skapa derivat av, demontera, bakåtkompilera, dekompilera, återförsälja, hyra ut, leasa eller på annat sätt göra Programvaran tillgänglig för Tredje man, utom i de fall där detta är tillåtet enligt tvingande lag eller uttryckligen skriftligen godkänts av Kamstrup.

4.8. När Kamstrup tillhandahåller Hostingtjänster gäller följande: (a) Kamstrup ska driva Programvaran i sin IT-miljö och tillhandahålla fjärråtkomst till Kunden i enlighet med Dokumentationen, om inte Parterna skriftligen kommer överens om annat, i vilket fall ytterligare avgifter kan tillkomma, och (b) Kamstrup ska vidta lämpliga administrativa, tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda Kunddata och värdmiljön mot obehörig åtkomst, förlust eller ändringar, i enlighet med god branschpraxis och tillämpliga Regulatoriska krav.

4.9. Om Kunden har installerat och Användningen av Programvaran sker på dennes egna IT-system gäller följande: (i) Alla säkerhetsfrågor rörande det IT-system på vilket Programvaran används är Kundens eget ansvar. Kunden ska vidta nödvändiga åtgärder, såsom katastrofåterställnings- och kontinuitetsplaner, och regelbundet göra säkerhetskopior av all lagrad data

(inklusive all rapporterad mätdata, databaser, datorregister och datorprogram) i enlighet med god praxis inom datahantering; och (ii) Kunden ansvarar för att installera, underhålla, uppdatera och driva den relevanta IT-miljön. Kunden ska utan onödigt dröjsmål fullständigt och korrekt implementera alla programuppdateringar eller uppgraderingar som tillhandahålls av Kamstrup och/eller av leverantörerna av Kundens IT-miljö.

4.10. Kunden får använda Programvaran på alternativ infrastruktur för kontinuitetsändamål, förutsatt att sådan användning är tillfällig och inte överskrider vad som rimligen är nödvändigt för katastrofåterställning. Sådan användning sker på Kundens risk och ansvar. Kunden ska spåra och föra register över användning, kopiering, lagring och oavsiktlig extern åtkomst eller annat avslöjande av Programvaran.

4.11. Kamstrup förbehåller sig rätten att uppdatera eller modifiera Programvaran, gränssnitt, API:er eller beroenden för datasäkerhet för att uppfylla Regulatoriska krav eller för att förbättra funktionaliteten, förutsatt att Kamstrup ska sträva efter att ge Kunden rimligt varsel minst tolv (12) månader innan kravet ändras. Sådant varsel krävs dock inte för säkerhetsuppdateringar, buggfixar och korrigerande åtgärder som tillhandahålls av Kamstrup.

4.12. Kamstrup ska tillhandahålla säkerhetsuppdateringar, buggfixar och korrigerande åtgärder under den supportperiod som anges i Avtalet och, i den mån så krävs enligt lag, under den minimitid lagen anger. Kamstrup ska meddela slutet på supporten i rimlig tid i förväg och offentliggöra sådan information där så krävs enligt lag.

4.13. Kamstrup kan, efter eget gottfinnande, upphöra med att kommersiellt erbjuda licenser för Programvaran. Kamstrup kommer att skriftligen meddela Kunden med minst tolv (12) månaders varsel Slutdatum för försäljning, om inte annat anges i Avtalet. Kamstrup kommer att fortsätta att erbjuda Underhåll och Support för sådan Programvara under den supportperiod som anges i Dokumentationen i enlighet med Kamstrups vid var tid gällande avtal om underhåll och support av programvara. Kamstrup har ingen skyldighet att fortsätta Underhåll och Support av sådan Programvara efter det att denna period har löpt ut; fortsatt Underhåll och Support eller alternativa lösningar kan erbjudas efter Kamstrups eget gottfinnande, i mån av tillgänglighet och mot betalning enligt ett separat avtal.

4.14. Kamstrup, eller en oberoende revisor utsedd av Kamstrup, kan inspektera alla system, register, dokument eller kopior hos Kunden för att kontrollera att skyldigheterna rörande Programvaran efterlevs. Kostnaderna för sådan inspektion ska bäras av Kamstrup om inte det fastställs att Kunden har brutit mot sina skyldigheter enligt Avtalet, varvid Kunden ska bära kostnaderna. Kunden ska göra allt sådant material tillgängligt för Kamstrup eller dess representant för detta ändamål.

5.0 Servicenivåer

5.1. Alla servicenivåer (service levels), som t.ex. en tjänsts tillgänglighetsmål, svarstider, underhållsfönster och supportåtaganden, gäller endast i den mån de uttryckligen anges i Avtalet eller i en överenskommen servicenivåplan. I avsaknad av sådana uttryckligen överenskomna servicenivåer ska Kamstrup leverera Hostingtjänsterna och Supporten fackmannamässigt och i enlighet med förekommande branschpraxis men utan någon garanti för oavbruten tillgänglighet eller specifika svars- eller lösningstider.

6.0 Avgifter

6.1. Programvarans licensavgift täcker rätten till Användning av Programvaran enligt Avtalet.

6.2. Underhåll och Support för Kundhostad programvara ingår inte i Programvarans licensavgift men kan köpas separat enligt Kamstrups vid var tid gällande villkor.

6.3. När Kamstrup tillhandahåller Hostingjänster ska Kunden betala en återkommande avgift (”Hostingavgiften”) enligt vad som anges i Avtalet. Hostingavgiften inkluderar Underhåll och Support, om inte annat anges.

6.4. Avgifter för Professionella tjänster debiteras på löpande räkning eller till fast pris, enligt vad som anges i Avtalet.

6.5. Alla avgifter anges i euro (EUR) om inte annat anges och är exklusive moms eller andra skatter, avgifter och kostnader, vilka ska betalas av Kunden. Om Kamstrup enligt lag är skyldigt att uppbära sådana belopp, ska de läggas till fakturan och betalas av Kunden. Detta innebär inte att Kunden ska vara ansvarig för några skatter som belöper på Kamstrups inkomst eller intäkter.

7.0 Betalning och prisjustering

7.1. Om inte annat anges i Avtalet ska betalningsvillkoren vara trettio (30) dagar netto kontant från fakturadatum. Vid försenad betalning ska ränta löpa på det förfallna beloppet med det lägre av två procent (2 %) per påbörjad månad och den högsta räntesats som är tillåten enligt tillämplig lag, från förfallodagen till dagen för faktisk betalning.

7.2. Om Kunden inte håller med Kamstrup om det belopp som ska betalas, ska Kunden meddela Kamstrup detta utan onödigt dröjsmål, och under alla omständigheter inom fem (5) dagar från fakturadatum. I annat fall anses det fakturerade beloppet vara godkänt. Vid en invändning i god tro från Kundens sida ska den del av det fakturerade beloppet som inte bestrids betalas på förfallodagen. Kunden får inte kvitta några belopp utan Kamstrups föregående medgivande. Kamstrup kan, efter skriftligt meddelande, stänga av Kundens tillgång till och Användning av Programvaran, Kundens licens för Användning av Programvaran och utförandet av andra Tjänster, om Kunden underlåtit att betala ett ostridigt belopp senast på förfallodagen och inte åtgärdar sådan utebliven betalning inom fjorton (14) dagar efter skriftligt meddelande därom. Avstängningen befriar inte Kunden från sina betalningsförpliktelser.

7.3. Kamstrup har rätt att justera de återkommande avgifterna en gång per kalenderår. Den första justeringen ska börja gälla ett (1) år efter avtalets ikraftträdande och ska baseras på ökningen av nettoprisindex föregående år. Varje justering träder i kraft den 1 januari. Om avtalet träder i kraft efter den 1 januari ska den första justeringen göras proportionellt för den återstående delen av det kalenderåret, baserat på ökningen av nettoprisindexet föregående år. Justeringarna av serviceavgiften ska återspeglas i den första fakturan som utfärdas efter det att justeringen trätt i kraft.

7.4. Eventuella resekostnader och andra utlägg som Kamstrup har haft, inklusive ersättning för restid, som inte ingår i avgiften, ska faktureras separat till Kunden.

7.5. Eventuella ytterligare kostnader som Kamstrup ådrar sig till följd av ändringar i omfattning eller leveranstid som begärts av Kunden eller som är nödvändiga på grund av omständigheter utanför Kamstrups kontroll (t.ex. ökning av kostnader för Tredje man) ska faktureras separat till Kunden.

8.0 Kundens skyldigheter

8.1. Kunden ska använda Programvaran, Tjänsterna och utrustningen i enlighet med Avtalet, Dokumentationen och Kamstrups rimliga instruktioner.

8.2. Kunden ska följa Kamstrups instruktioner avseende utrustning som levererats av Kamstrup, inklusive men inte begränsat till instruktioner i manualer etc. avseende drift, underhåll och reparation.

8.3. Kunden ska ge Kamstrup adekvat tillgång till de lokaler, system och den utrustning som rimligen krävs för att utföra Tjänsterna. Kamstrup ska alltid ha rätt att kräva tillgång till all utrustning etc. som levererats av Kamstrup, inklusive i syfte att inspektera och åtgärda en brist. Om Kundens underhåll, användning eller annan aktivitet inte utförs korrekt, ska Kunden omedelbart följa Kamstrups instruktioner i detta avseende.

8.4. Kunden ska utse en kontaktperson som ska vara tillgänglig och närvarande när Tjänsterna utförs på Kundens anläggning.

8.5. Kunden ska omedelbart informera Kamstrup om eventuella fel, överträdelser eller andra händelser som är relevanta för Avtalets fullgörande.

8.6. Kunden ska tillhandahålla rimlig hjälp, information och åtkomst för att Kamstrup ska kunna uppfylla Regulatoriska krav avseende cybersäkerhet, incidentrapportering och datadelning, och då även för att Kamstrup ska kunna fullgöra sina skyldigheter att samarbeta med utredningar eller revisioner som utförs av behöriga myndigheter.

9.0 Garantier för Professionella tjänster

9.1. Kamstrup garanterar att de Professionella tjänsterna utförs på ett professionellt och fackmannamässigt sätt i enlighet med bestämmelserna i Avtalet. Denna garanti upphör att gälla tre månader efter utförandet av respektive Professionell tjänst.

9.2. Om de Professionella tjänsterna inte uppfyller bestämmelserna i Avtalet ska Kunden utan onödigt dröjsmål meddela Kamstrup när avvikelsen upptäcks.

9.3. Kamstrup ska efter eget gottfinnande antingen: (i) utföra den bristfälliga Professionella tjänsten på nytt i enlighet med Avtalets bestämmelser, eller (ii) tillhandahålla en proportionell kredit eller återbetalning för den bristfälliga Professionella tjänsten. Vad som anges i denna punkt 9 utgör Kundens enda garanter och rättigheter gentemot Kamstrup vid brott mot denna garanti.

10.0 Garanti för Programvara och Digitala tjänster

10.1. Kamstrup garanterar (i den mån inte några Underhåll, Support eller Hostingtjänster för Programvaran har avtalats mellan Parterna som en del av Avtalet) under en period av 90 dagar från leveransen, att Programvaran fungerar i enlighet med Dokumentationen. Om Underhålls-, Support- eller Hostingtjänster ingår i Avtalet ska garantiperioden och avtalade rättigheter vid avvikelser gälla under dessa tjänsters varaktighet, enligt vad som anges i de relevanta tjänstevillkoren. Kamstrup garanterar vidare att Programvaran är kompatibel och interoperabel med den testade och dokumenterade Kamstrup-hårdvaran. Kamstrup garanterar dock inte att Programvaran kommer att fungera i alla konfigurationer och applikationer som Kunden kan välja att använda. Om inte annat anges i Avtalet har Kamstrup inget ansvar för att säkerställa kompatibilitet eller inter- operabilitet mellan Tredjepartssystem och Programvaran.

10.2. När Kamstrup tillhandahåller Hostingtjänster ska Kamstrup vidta rimliga åtgärder för att hålla Programvaran tillgänglig och säker, med beaktande av Kamstrups planerade underhåll och nödvändiga uppdateringar.

10.3. Om en defekt visar sig under den tillämpliga garantiperioden ska Kunden utan onödigt dröjsmål skriftligen reklamera defekten till Kamstrup och tillhandahålla all information som behövs för att Kamstrup ska kunna analysera den. Kamstrup ska inom rimlig tid efter mottagandet av reklamationen (och under förutsättning att reklamationen gjorts i rätt tid och att Kamstrup erhållit tillräckligt med information) efter eget gottfinnande (i) åtgärda defekten genom att tillhandahålla en patch, uppdatering, korrigering eller annan lämplig lösning, eller (ii) tillhandahålla en ersättningslösning som i allt väsentligt uppfyller samma funktionella specifikation. Defekter kommer att bedömas och hanteras efter deras allvarlighetsgrad i enlighet med Kamstrups standardklassificering av defekter och underhållspraxis, vilka framgår av Dokumentationen. Denna garanti är villkorad av att Kunden uppfyller sina skyldigheter enligt Avtalet och gäller inte (i) Tredjepartssystem, (ii) kopior av Programvaran som inte härrör från Kamstrup eller som inte har producerats på det sätt som avtalats, (iii) Programvara som används eller installeras på annan än godkänd hårdvaru- och programvarukonfiguration, (iv) Programvara eller Hostingtjänster som påverkas av fel, säkerhetsincidenter eller prestandaproblem orsakade av

Kundens IT-miljö, inklusive underlåtenhet att uppdatera eller underhålla den i ett säkert tillstånd, (v) Programvara som har utsatts för felaktig eller vårdslös installation eller användning, eller som har drabbats av en olycka, som Kamstrup inte är ansvarig för, (vi) Programvara som av Kunden eller en tredje man har modifierats, utökats eller kombinerats med andra program utan Kamstrup föregående skriftliga godkännande, (vii) Programvara eller Hostingtjänster som drivs under förhållanden som inte överensstämmer med de krav på miljö, energiförsörjning eller driftsbegränsningar som anges i Dokumentationen, (vii) defekter som uppstår till följd av gränssnitt mot Tredjepartssystem, avbrytande av nätverks-/kommunikationstjänster (inklusive förlust av koncession, upplösning, konkurs eller upphörande av verksamhet) eller av utfasning eller ersättning av nätverks- och/eller kommunikationsteknik som stöder Kamstrups produkter och/eller Tjänster, (viii) defekter som uppstår till följd av handling eller underlåtenhet från Kunden eller en tredje man, (ix) störningar eller försämringar i prestanda på grund av sårbarheter eller brister i nätverk som Programvaran är ansluten till, eller (x), i den utsträckning som tillämplig lag tillåter, defekter eller skador som direkt eller indirekt uppstår till följd av Cyberrelaterade incidenter.

10.4. De garantier och rättigheter som anges i denna punkt 10 utgör Kundens enda och exklusiva garantier och rättigheter vid defekt, brist eller annat tillkortakommande i Programvaran eller i de Digitala tjänsterna; fel och felansvar som annars skulle kunna göras gällande enligt gällande rätt är uteslutna.

11.0 Sekretess

11.1. Part åtar sig att behandla all Konfidentiell information som erhållits från den andra Parten som strikt konfidentiell och använda den enbart för fullgörandet av Avtalet.

11.2. Part ska skydda den andra Partens Konfidentiella information med minst samma omsorg som den tillämpar för att skydda sin egen Konfidentiella information, eller i vart fall med iakttagande av rimlig omsorg.

11.3. Konfidentiell information får endast lämnas ut till anställda, entreprenörer eller rådgivare som har behov av att känna till den för Avtalets syften, bundna av sekretessförpliktelser som inte är mindre strikta än de som anges i denna punkt.

11.4. Skyldigheterna i denna punkt gäller inte information som den mottagande Parten kan visa: (i) på legitima grunder redan vad känd för den vid tidpunkten för avslöjandet, (ii) på legitima grunder offentliggjorts på annat sätt än genom brott mot detta Avtal, (iii) på legitima grunder emottagits från tredje man utan begränsningar, eller (iv) måste avslöjas enligt lag eller på order av en behörig myndighet, förutsatt att den Part vars information berörs underrättas om detta så snart det är lagligen tillåtet.

11.5. Parternas sekretessförpliktelse ska fortsätta att gälla efter Avtalets upphörande under en period av fem (5) år, eller under en längre period som krävs enligt tillämplig lag för specifika kategorier av information.

12.0 Databehandling och säkerhet

12.1. Kamstrup och Kunden ska uppfylla alla tillämpliga krav för skydd av data och informationssäkerhet.

12.2. Kunden behåller äganderätten till Kunddata. Kamstrup får generera och lagra aggregerade och anonymiserade data som härrör från Kunddata för analys, benchmarking och förbättring av tjänster, även efter uppsägning, förutsatt att sådana data inte identifierar Kunden eller slutanvändarna.

12.3. När Kamstrup behandlar personuppgifter på uppdrag av Kunden agerar Kamstrup som personuppgiftsbiträde och Kunden som personuppgiftsansvarig. Ett separat skriftligt avtal om databehandling ska ingås när så krävs enligt lag.

12.4. Kamstrup ska upprätthålla lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda Kunddata mot obehörig åtkomst, förlust, ändring eller avslöjande, i enlighet med erkända branschstandarder och lagstadgade krav.

12.5. Kamstrup ska utan onödigt dröjsmål, och under alla omständigheter inom den tidsram som krävs enligt tillämplig lag, underrätta Kunden efter att ha fått kännedom om säkerhetsincidenter som har väsentlig inverkan på Kunddata eller Tjänsterna.

12.6. Kunden ska ha kontinuerlig tillgång till Kunddata när denna blir tillgänglig i Hostingtjänsterna när de hostas av Kamstrup och via Programvaran när den hostas av Kunden själv. Kamstrup får inte på ett oskäligt sätt begränsa eller försämra Kundens möjlighet att få tillgång till sådana data, utom i de fall då avstängning är tillåten enligt Avtalet. Vid uppsägning eller upphörande av Avtalet ska Kamstrup, på Kundens begäran, göra Kunddata tillgängliga i ett vanligt förekommande, maskinläsbart format inom rimlig tid och, under alla omständigheter, inom de tidsgränser som krävs enligt gällande Regulatoriska krav. Standardåtkomst till och export av data enligt beskrivningen i Dokumentationen tillhandahålls utan extra kostnad. Eventuell ytterligare hjälp som Kunden begär för datautvinning, konvertering eller migrering utöver standardexport kan tillhandahållas mot ersättning på löpande räkning, om inte annat avtalats. När Hostingtjänster tillhandahålls ska Kamstrup stödja överföringen av Kunddata till en annan tjänsteleverantör i enlighet med tillämpliga Regulatoriska krav.

12.7. På Kundens skriftliga begäran ska Kamstrup göra det möjligt för Kunden att dela Kunddata med Tredje man i ett strukturerat, allmänt använt och maskinläsbart format, i realtid där det är tekniskt möjligt. Kamstrup kan kräva att Tredje man accepterar rimliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda säkerheten och sekretessen samt Kamstrups affärshemligheter. Alla tekniska medel för sådan tredjepartsåtkomst (inklusive API:er eller integrationsverktyg) tillhandahålls endast om de ingår i Tjänsterna eller på annat sätt köps av Kunden, och enligt Kamstrups då gällande villkor.

12.8. Kunden ansvarar för lagligheten, riktigheten och integriteten hos de uppgifter som denne tillhandahåller och för säkerheten i sin egen IT-miljö där Programvaran är installerad.

12.9. Kamstrup kan begränsa, avbryta eller anpassa behandlingen av Kunddata när det är nödvändigt för att uppfylla Regulatoriska krav eller för att minska en säkerhetsrisk, förutsatt att Kamstrup utan onödigt dröjsmål informerar Kunden om sådana åtgärder väsentligt påverkar Tjänsterna.

12.10. Kunden ska på ett rimligt sätt samarbeta med Kamstrup för att Kamstrup ska kunna uppfylla sina Regulatoriska krav, inklusive att svara på lagliga förfrågningar från behöriga myndigheter och utföra lagstadgade revisioner eller inspektioner.

13.0 Immateriella rättigheter

13.1. Alla Immateriella rättigheter, äganderätter och rättsliga anspråk relaterade till Tjänsterna, Programvaran, Dokumentationen och andra leveranser som görs tillgängliga för Kunden enligt detta Avtal (inklusive Immateriella rättigheter till kundspecifika anpassningar av standardprogramvara, även om dessa finansieras av Kunden), med undantag för de rättigheter som uttryckligen tillhandahållits enligt Avtalet, förblir i sin helhet Kamstrups, dess licensgivares eller leverantörers egendom. Kunden får använda Kamstrups Immateriella rättigheter endast i enlighet med villkoren i Avtalet och endast för att ta emot och utnyttja Tjänsterna.

13.2. Alla immateriella rättigheter som tillhandahålls av Kunden för användning för fullgörandet av Avtalet förblir Kundens egendom.

13.3. Kunden får inte: (a) utföra, underlåta att utföra eller tillåta att någon handling utförs som kommer att eller kan försvaga, skada eller vara till skada för Kamstrups Immateriella rättigheter och det anseende eller den goodwill som är förknippad med dessa eller Kamstrup, eller som kan göra ogiltig eller äventyra någon registrering av Kamstrups Immateriella rättigheter; (b) ifrågasätta Kamstrups rättigheter till sina immateriella rättigheter; eller (c) ansöka om eller erhålla någon form av registrering av Kamstrups Immateriella rättigheter för varor eller tjänster eller något varumärke eller servicemärke som består av, omfattar eller är förväxlingsbart likt Kamstrups Immateriella rättigheter. Om Kunden etablerar eller förvärvar genom lag eller på annat sätt några rättigheter till Kamstrups Immateriella rättigheter, eller någon del därav, överför och överlåter Kunden härmed sådana rättigheter, i den mån de är överlåtbara, till Kamstrup (eller till en annan medlem av Kamstrup-koncernen, enligt Kamstrups anvisningar) utan kostnad. För icke-överlåtbara rättigheter beviljar Kunden Kamstrup en exklusiv, oåterkallelig, royaltyfri, världsomspännande licens att använda, utnyttja och underlicensiera sådana rättigheter.

14.0 AI-baserad funktionalitet

14.1. När Kamstrup levererar Programvara, Hostingtjänster eller andra Tjänster som inkluderar AI-baserad funktionalitet, ska Kamstrup utforma, utveckla och marknadsföra sådan funktionalitet i enlighet med tillämpliga Regulatoriska krav, inklusive riskhantering, testning, teknisk dokumentation, mänsklig övervakning och nödvändiga åtgärder för transparens.

14.2. Kamstrup ska förse Kunden med tillräcklig information och dokumentation om det avsedda syftet, kapaciteten och begränsningarna för all AI-baserad funktionalitet så att Kunden kan använda den i enlighet med tillämpliga Regulatoriska krav och fullgöra alla erforderliga användarskyldigheter.

14.3. Kunden får endast använda AI-baserad funktionalitet för dess avsedda ändamål, i enlighet med Dokumentationen och tillämpliga Regulatoriska krav, och får inte inaktivera, kringgå eller missbruka de säkerhetsåtgärder eller riskkontroller som är inbyggda i systemet.

14.4. Kamstrup ska upprätthålla rutiner för eftermarknadsövervakning av sin AI-baserade funktionalitet och ska, när så krävs enligt lag, underrätta behöriga myndigheter om allvarliga incidenter eller funktionsfel. Kunden ska utan onödigt dröjsmål underrätta Kamstrup om alla incidenter, funktionsfel eller oväntade resultat som väsentligt kan påverka säkerheten, noggrannheten eller efterlevnaden av den AI-baserade funktionaliteten.

15.0 Regulatoriska krav

15.1. Part ska uppfylla alla Regulatoriska krav som är relevanta för fullgörandet av Avtalet.

15.2. Kunden får inte exportera, åter- eller vidareexportera, överföra eller ge tillgång till Programvaran, Dokumentationen eller Tjänsterna på ett sätt som skulle bryta mot tillämpliga Regulatoriska krav, inklusive handelsrestriktioner eller åtkomstkontroller.

15.3. Kamstrup kan begränsa, avbryta eller avsluta leveransen av Programvaran, Hostingtjänsterna eller Underhållet och Supporten om fortsatt fullgörande skulle leda till ett brott mot de Regulatoriska kraven. Sådant avbrytande eller avslutande ska inte medföra något ansvar för Kamstrup.

16.0 Ansvar

16.1. Oavsett andra bestämmelser i Avtalet ska Kamstrup inte vara ansvarig (oavsett om sådant ansvar grundar sig på avtal, skadestånd, garanti, skadeståndsrätt eller annat) för driftsförluster, förlust av användning, förlust av vinst eller intäkter, förlust av affärer, ekonomiska eller finansiella förluster, förlust av data, förlust av tid, arbetsstopp eller förluster till följd av driftstopp, förlust av goodwill, förluster orsakade av förseningar i prestationen (utom i de fall Kamstrup skriftligen har godkänt ett fast slutdatum), förluster som uppkommit enligt avtal med tredje man, eller indirekta, tillfälliga eller följdförluster som Kunden lidit eller åsamkats till följd av försenade eller icke-överensstämmande tjänster enligt Avtalet, utom i de fall då sådan förlust inte kan uteslutas enligt tillämplig lag.

16.2. I den utsträckning som tillämplig lag tillåter ska Kamstrup inte hållas ansvarigt för några förluster som direkt eller indirekt uppstår till följd av Cyberrelaterade incidenter som drabbar Kunden. Detta undantag gäller oavsett om incidenten har sitt ursprung i Kamstrups system, Kundens IT-miljö eller något Tredjepartssystem. För tydlighetens

skull och utan att det påverkar ovanstående, ska Kamstrup inte hållas ansvarigt för fel, säkerhetsincidenter eller dataförlust som härrör från Kundens IT-miljö, inklusive konfigurationsfel, nätverksfel eller underlåtenhet att upprätthålla säkerhet, säkerhetskopior eller uppdateringar.

16.3. Kamstrups totala ansvar enligt Avtalet ska inte överstiga (i) för Kundhostad programvara, ett belopp motsvarande den engångslicensavgift som betalats för den Programvaran; (ii) för Hostingtjänster, Underhåll, Support och Professionella tjänster, de totala avgifterna som betalats för de berörda Tjänsterna under de tolv (12) månader som föregick den händelse som gav upphov till anspråket. Ansvarsbegränsningarna gäller inte ansvar som inte kan begränsas enligt tvingande lag, inklusive ansvar för dödsfall eller personskada orsakad av vårdslöshet, uppsåtligt fel eller grov vårdslöshet.

17.0 Force majeure

17.1. En part ska inte hållas ansvarig för förseningar eller underlåtenhet att fullgöra sina skyldigheter om sådana förseningar eller underlåtenheter kan hänföras till Force majeure. Drabbad Part ska inte anses ha brutit mot Avtalet under Force majeure-händelsen och dess konsekvenser. Drabbad Part ska informera den andra Parten skriftligen så snart som möjligt efter att Force majeure-händelsen inträffat och lämna information om konsekvenserna av sådan Force majeure-händelse. Betalningsskyldigheter ska aldrig påverkas av Force majeure. Om effekterna av den aktuella händelsen fortsätter under en period av mer än tre (3) på varandra följande månader, har vardera Part rätt att säga upp Avtalet.

17.2. Om det efter Avtalets ikraftträdande sker en sammanlagd ökning på mer än 10 % av Kamstrups kostnader för att tillhandahålla Tjänsterna (som t.ex. ökningar av arbetskraft, underleverantörskostnader, licensiering, hosting eller annan infrastruktur, transport, tullar eller skatter, eller till följd av ändringar i lagar, förordningar, tariffer eller andra myndighetskrav) har Kamstrup rätt att justera avgifterna för Tjänsterna för att återspegla sådana ökade kostnader. Kamstrup kan ställa som villkor för fortsatt utförande att Kunden accepterar den reviderade avgiften. Om Kunden inte accepterar eller betalar det justerade beloppet har Kamstrup rätt att avbryta eller säga upp Tjänsterna utan ansvar. Kunden bär alla risker i samband med sådana kostnadsökningar, och Kamstrup har ingen skyldighet att absorbera eller kompensera för dem.

18.0 Löptid och uppsägning

18.1. Om inte annat skriftligen överenskommits mellan Parterna ska Avtalet gälla under en period av tolv (12) månader och därefter förnyas automatiskt för ytterligare en period om tolv (12) månader i taget, om inte någon av Parterna säger upp Avtalet skriftligen med minst tre (3) månaders varsel före utgången av respektive tolvmånadersperiod.

18.2. Part har rätt att säga upp Avtalet när som helst genom skriftligt meddelande om den andra Parten begår ett väsentligt avtalsbrott och, i de fall där det är möjligt att vidta rättelse, inte vidtar rättelse inom en rimlig tid. Dessutom har Kamstrup rätt att säga upp Avtalet genom skriftligt meddelande om Kunden underlåter att betala ett ostridigt belopp senast på förfallodagen och förblir i dröjsmål i fjorton (14) dagar efter att ha mottagit skriftligt meddelande om dröjsmål enligt punkt 7.2. Part har rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan om den andra Parten drabbas av eller blir föremål för insolvens, förväntad insolvens, inledande av insolvens- eller konkursförfaranden (frivilliga eller ofrivilliga), företagsrekonstruktion, likvidation, förordnande av förvaltare, konkursförvaltare eller likvidator, eller liknande förfarande.

18.3. Vid Avtalets upphörande av vad skäl det vara må, återkallas Kundens licens att använda Programvaran automatiskt, Kunden ska omedelbart och permanent upphöra med Användningen av och radera Tjänsterna, Programvaran och Dokumentationen från sin IT-miljö och ska utan dröjsmål återlämna eller förstöra Programvaran och Dokumentationen (inklusive eventuella modifieringar, elektroniska och andra kopior och inspelningar därav). Kamstrup ska göra Kunddata tillgängligt i ett vanligt format inom rimlig tid, varefter Kamstrup kan radera den på ett säkert sätt. För tydlighets skull - ingen återbetalning av någon del av avgiften för Tjänsten eller Hostingtjänsten eller andra avgifter ska göras på grund av Avtalet upphörande.

18.4. Kunden är medveten om att den underliggande nätverks- och/eller kommunikationstekniken som stöder Kamstrups produkter och/eller Tjänster kan komma att fasas ut eller ersättas av annan eller mer avancerad teknik innan detta Avtal eller eventuella förnyelser löper ut. Om sådana förändringar i nätverks- och/eller kommunikationstekniken gör att produkterna eller Tjänsterna inte kan fungera som angivet vid försäljningstillfället, kommer Kamstrup att göra rimliga ansträngningar för att meddela detta Kunden minst sex månader innan förändringarna träder i kraft. Efter ett sådant meddelande kan Kamstrup föreslå en lösning, inklusive pris, för Kundens granskning och godkännande. Om Kamstrup inte lämnar ett sådant förslag minst 6 månader innan förändringarna träder i kraft, eller om Kunden inte godkänner förslaget inom 30 dagar efter att ha mottagit det, har båda Parter rätt att säga upp detta Avtal genom att skriftligen meddela den andra Parten. Vid sådan uppsägning kommer Kamstrup att utfärda en kredit eller återbetalning av det proportionella priset för alla Tjänster som har förbetalats men inte levererats till Kunden.

19.0 Överlåtelse

19.1. Part har inte rätt att överlåta sina rättigheter eller skyldigheter, helt eller delvis, utan föregående skriftligt godkännande från den andra Parten.

19.2. Trots ovanstående bestämmelse har Kamstrup rätt att överlåta sina rättigheter och skyldigheter helt eller delvis till ett dotterbolag eller en underleverantör utan Kundens godkännande. Kamstrup ansvarar för underleverantörens handlingar och underlåtenhet på samma sätt som för sina egna handlingar och underlåtenhet.

20.0 Separabilitet

20.1. Om någon bestämmelse i Avtalet är ogiltig eller inte kan hävdas eller verkställas, ska de återstående bestämmelserna inte påverkas av detta, och den ogiltiga eller icke verkställbara bestämmelsen ska ersättas med en giltig och verkställbar bestämmelse som så nära som möjligt återspeglar Parternas ursprungliga avsikt och kommersiella effekt.

21.0 Ändringar

21.1. Ändringar eller tillägg till Avtalet, inklusive bilagorna till Avtalet, är endast giltiga om de görs skriftligen och undertecknas av båda Parter. En parts underlåtenhet eller dröjsmål med att hävda någon del av Avtalet ska inte anses som ett avstående från den delen eller någon annan rättighet.

22.0 Tvister

22.1. Tvist i anledning av detta avtal ska i första hand hänskjutas till medling enligt Medlingsregler för SCC Skiljedomsinstitut, om inte någon av parterna när tvist uppkommit motsätter sig detta.

22.2. Om medlingen inte resulterar i en förlikning inom 45 dagar från det att en begäran om medling lämnades in av någon av parterna, om någon part motsätter sig medling eller om medlingen avbryts, ska tvisten lösas genom skiljedom enligt Skiljedomsregler för SCC Skiljedomsinstitut. Skiljenämnden ska bestå av tre skiljedomare. Skiljeförfarandets säte ska vara Stockholm, Sverige. Språket för förfarandet ska vara Svenska.

22.3. Svensk lag, oaktat lagvalsregler, ska gälla för Avtalet och vid tvistlösning. Den internationella köplagen (The United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods) ska inte gälla.