

I. Huvudavtal

Detta huvudavtal som uppdaterades den 1 december 2021 ("**Huvudavtalet**") ingås mellan antingen (i) Glooko, Inc., ett företag i Delaware vars adress är 411 High Street, Palo Alto, Kalifornien, 94301 ("**Glooko Inc.**") eller (ii) Glooko AB, ett företag registrerat i Sverige med organisationsnummer 556668-4675, vars adress är Nellickevägen 20, 412 63 Göteborg, Sverige ("**Glooko AB**"), (enligt avsnitt 24 nedan) (var och en kallad "**Företaget**") och kunden som anges på ett vederbörligt upprättat orderformulär enligt definitionen nedan ("**Kunden**") på datumet för den sista underskriften på orderformuläret ("**Datum för ikraftträdande**"). Den som ingår detta avtal bekräftar att han/hon har befogenhet att ingå avtalet på uppdrag av den part som det är ämnat för och att ingå ett bindande avtal för den partens räkning när det gäller de frågor som anges häri. Ett särskilt förhandlat avtal om saken som beskrivs häri och som ingåtts mellan företaget och Kunden ska ersätta dessa huvudavtalsvillkor.

- Orderformulär.** Under avtalets löptid, som anges nedan, kan företaget och Kunden upprätta orderformulär eller beställningsblanketter (var och en kallad "**Orderformulär**") för köp av mjukvarulicenser, värdtjänster, professionella tjänster och hårdvara enligt vad som är tillämpligt (tillsammans kallade "**Leverabler**"). Varje Orderformulär omfattas av och införlivas i detta Huvudavtal, som gemensamt kallas för "**Avtalet**". Företaget invänder mot och avvisar alla tillägg, undantag och ändringar i samband med Avtalet, oberoende av huruvida sådana finns i en köporder, begäran om offert, anbudsinfordran eller en annan handling som erhållits från KKunden eller någon annan. Om en köporder, begäran om offert, anbudsinfordran eller ett annat klientnummer bifogas eller anges på ett Orderformulär eller en faktura från Företaget sker detta endast i referenssyfte och innebär inte att Företaget godtar villkoren i dessa eller i andra handlingar.
- Avgifter.** Kunden ska betala Företaget för de Leverabler som Kunden köper enligt varje Orderformulär som parterna upprättat. Betalning ska ske inom trettio (30) dagar från och med datumet för varje faktura. Om inget annat avtalats i ett Orderformulär förbehåller sig Företaget rätten att höja sina avgifter och priser för Leverablerna efter en inledande tidsperiod och efter varje efterföljande förlängningsperiod. För utestående belopp som inte bestrids och som är förfallet till betalning sedan mer än trettio (30) dagar utgår ränta på en och en halv procent (1,5 %) per månad eller den högsta räntesats som lagen tillåter, beroende på vilket som är lägst, samt alla inkasseringskostnader.
- Upphävande.** Utebliven eller försenad betalning av belopp som inte bestrids utgör ett väsentligt avtalsbrott och ger Företaget rätt att efter eget gottfinnande (i) hålla inne sin prestation och avbryta tjänsten till dess att alla utestående belopp har betalats, eller (ii) säga upp Avtalet med omedelbar verkan genom skriftligt meddelande till Kunden. Företaget förbehåller sig rätten att efter eget gottfinnande hålla inne sin prestation och avbryta tjänsten om det upptäcks att Kunden kan göra sig skyldig till olaglig användning, alternativt för brottsbekämpande åtgärder.
- Skatter.** De avgifter som ska betalas inom ramen för Avtalet ska inte inbegripa lokal, statlig eller federal försäljning, användning, moms, punktskatt, personlig egendom eller andra liknande skatter och avgifter som gäller för närvarande eller införs i framtiden och som tillämpas på transaktionen och/eller tillhandahållande av Leverabler. Samtliga avgifter ska i sin helhet betalas av Kunden med undantag av skatterna på Företagets nettointäkter. Om Kunden åberopar skattebefrielse ska underlag för detta lämnas till Företaget innan ett Orderformulär upprättas.
- Löptid och uppsägning.**
 - Löptid.** Avtalets löptid inleds på Datumet för ikraftträdandet och varar till dess att det sägs upp i enlighet med detta avsnitt.

- 5.2 **Uppsägning.** Vardera part har rätt att säga upp Avtalet (i) med trettio (30) dagars uppsägningstid genom skriftligt meddelande till den andra parten om denne gjort sig skyldig till väsentligt avtalsbrott som består när denna tidsperiod löper ut, (ii) om den andra parten blir föremål för ansökan om konkurs eller annat förfarande i samband med obestånd, konkursförvaltning, avveckling eller överlåtelse till förmån för fordringsägare, eller (iii) om det inte finns några gällande aktiva Orderformulär, genom skriftligt meddelande till den andra parten.
- 5.3 **Verkan av uppsägningen.** När Avtalet sagts upp ska Företaget avbryta tillhandahållandet av tjänsterna. En uppsägning befriar inte Kunden från skyldigheten att betala de avgifter till Företaget som uppstått före datumet för ikraftträdandet av uppsägningen. Dessa inbegriper årliga avgifter samt avgifter för genomförande, kurser, abonnemang eller andra avgifter eller betalningar som Kunden förbundit sig till i Avtalet.
6. **Övergångstjänster.** I upp till nittio (90) dagar efter Avtalets upphörande samtycker Företaget till att på Kundens begäran förse denne med support- och övergångstjänster till de priser som gäller vid den aktuella tidpunkten. Bestämmelserna i Avtalet förblir gällande under den överenskomna perioden för assistans vid övergång och ska omfatta alla de övergångstjänster som Företaget tillhandahåller under denna period.
7. **Kundsamarbete.** Kunden är införstådd med att det är viktigt för Företagets utförande enligt Avtalet att Kunden bidrar med lämplig personal, utrustning, stöd, samarbete och fullständiga och korrekta uppgifter och data från sina direktörer, ombud och anställda samt lämpligt konfigurerad datorutrustning. Företaget ska inte hållas ansvarigt för brister vid genomförandet av Avtalet om dessa brister beror på att Kunden inte samarbetat fullt ut. Kunden samtycker till att ansvara för att, i de egna lokalerna, tillhandahålla och underhålla sin egen internetanslutning och all utrustning, mjukvara och annat material för telekommunikation som behövs för användningen av Leverablerna. En förteckning över kompatibla webbläsare som stöds av Företaget i dess tillhandahållande av Leverablerna finns på <https://support.glooko.com>, vilken Företaget efter eget gottfinnande kan välja att ändra och uppdatera när som helst.
8. **Säkerhet.** Företaget vidtar kommersiellt rimliga säkerhetsåtgärder för att förhindra obehörig åtkomst till data, datorutrustning och annan utrustning och/eller mjukvara som Företaget använder för att tillhandahålla Leverablerna genom vilka Företaget dokumenterar, genomför och upprätthåller de fysiska, administrativa och tekniska säkerhetsåtgärder som krävs för att (a) följa gällande lagstiftning och (b) skydda konfidentialiteten, integriteten och tillgängligheten gällande alla data och uppgifter som Företaget hanterar. Företaget ska ha skriftliga policyer och rutiner för säkerhetshandling i syfte att identifiera, förhindra, spåra, begränsa och rätta överträdelse av åtgärder som vidtagits för att skydda konfidentialiteten, integriteten och tillgängligheten gällande alla data och uppgifter som Företaget hanterar. Kunden ska vara ensam ansvarig för säkerheten gällande den egna interna informationstekniken och den fysiska driftsmiljön. Kunden ska omedelbart meddela Företaget om det uppstår någon säkerhetsincident vid användningen av Leverablerna eller i Kundens egna system och miljöer.
9. **Integritetsprogram.** Företaget har infört och upprätthåller ett integritetsprogram som följer alla tillämpliga lagar. Företaget uppfyller kraven i sina personuppgifts- och integritetspolicyer som avser användning, insamling, överföring, behandling, tillgång, skydd, lagring och förstöring av varje slags personuppgift som Företaget samlar in. Företagets personuppgiftspolicy finns på <https://www.glooko.com/privacy>, och kan komma att ändras och uppdateras av Företaget efter eget gottfinnande när som helst.

10. **Kontinuitets- och katastrofplan.** Företaget har en lämplig kontinuitets- och katastrofplan för minimering av konsekvenserna av störningar i viktiga affärsprocesser, samordnade lösningar på möjliga eller faktiska störningar och samordnat återställande efter en störning. Kontinuitetsplanerna avser viktiga affärsprocesser, varor och tjänster för hantering av förlust av installationer, personal, utrustning och tredje parter som bidrar till de viktiga tjänsterna. Företaget ska återställa produktionsförmågan hos viktig IT-infrastruktur (inbegripet bland annat datacentraler, hårdvara, mjukvara och elförsörjningssystem) och viktiga länkar för röst-, data- och e-handelskommunikation senast 24 timmar efter avbrottet ("**Mål för återställningstid**"). Den maximala mängden förlorad data efter ett avbrott, som definieras genom den maximala tidslängden mellan avbrottet och en fullständig uppdatering av databasen, ska uppgå till högst åtta (8) timmar ("**Punktmål för återställning**"). Företaget ska årligen se över och uppdatera sin kontinuitetsplan. I översynen och uppdateringen ska hänsyn tas till beskaffenhet och utsträckning gällande de tjänster som vid tidpunkten utförs av Företaget mot bakgrund av aktuella affärs- och teknikrisker. Planerna ska möjliggöra återställning inom tidsramar som står i rimlig proportion till nivån på den risk som störningen utgör. När det inträffar en störning av verksamheten ska Företaget meddela Kunden så snart som möjligt efter en väsentlig störning i tjänsten som innebär ett genomförande av kontinuitetsplanen eller en katastrofförklaring.
11. **Ändringar.** Företaget kan när som helst utföra förstärkningar, uppdateringar, förbättringar, ändringar, utvidgningar och andra förändringar av Leverablerna ("**Ändringar**"). Företaget har rätt att när som helst och efter eget gottfinnande införa sådana ändringar, förutsatt att dessa inte får betydande negativ påverkan på Leverablernas funktion eller prestanda.
12. **Funktion.** Alla Leverablens funktion, drift och omfattning ska överensstämma med den dokumentation som Företaget tagit fram för varje leverabel och som gäller vid den tidpunkten.
13. **Återkoppling.** Kunden kan när som helst inkomma med kommentarer, information, frågor, data, idéer, processbeskrivningar eller andra uppgifter till Företaget under det att Kunden använder Leverablerna ("**Återkoppling**"). Kunden ger, i fråga om all sådan Återkoppling, Företaget en icke-exklusiv, världsomfattande, evig och oåterkallelig rätt att använda, utnyttja, återge, införliva, distribuera, lämna ut och underlicensiera Återkopplingen inom ramen för Företagets varor och tjänster. Kunden intygar att den innehar alla immateriella rättigheter eller äganderätter som krävs för att ge Företaget denna rätt samt att Återkopplingen inte utgör en överträdelse av en tredje parts personliga rättigheter, äganderätter eller immateriella rättigheter.
14. **Medicinsk rådgivning.** Kunden bekräftar och samtycker till att Företaget inte erbjuder medicinsk rådgivning, diagnoser eller behandling via de Leverabler som Kunden tillhandahålls enligt avtalet.
15. **Efterlevnad av lagar.** Varje part ska efterleva alla tillämpliga lagar och förordningar under genomförandet av Avtalet.
16. **Reklamrättigheter.** Om Kunden köper Leverablerna utan märkning, varumärke eller länkning, ger Kunden Företaget en begränsad, icke-exklusiv, icke-överlåtbar och royaltyfri rätt att visa Kundens namn, logotyp och varumärken i sådana Leverabler under löptiden på det sätt som parterna uttryckligen överenskommit om.
17. **Konfidentialitet.** Med undantag av vad som uttryckligen tillåts i detta avsnitt ska ingen part, utan den andra partens skriftliga förhandsgodkännande, lämna ut den andra partens konfidentiella uppgifter till en tredje part. En parts uppgifter anses vara konfidentiella om (i) de lämnas ut av en part till den andra parten i konkret form och är väl synligt märkta "Konfidentiellt", "Privat" eller liknande, (ii) de lämnas ut av en part till den andra parten i icke-konkret form och

vid tiden för utlämnandet identifieras som konfidentiella, (iii) de lämnas ut under omständigheter under vilka en person rimligen kan anta att uppgifterna är konfidentiella eller privata, (iv) deras privata natur är uppenbar med hänsyn till de utlämnade uppgifternas sammanhang, innehåll eller beskaffenhet, eller (v) de innehåller den utlämnande partens klientlistor, klientuppgifter, tekniska uppgifter, prisuppgifter, prissättningsmetoder eller information om den utlämnande partens affärsplaner eller affärsverksamhet. Utan hinder av något i avtalet som talar emot detta ska villkoren i avtalet dessutom bedömas vara Företagets konfidentiella uppgifter. Andra uppgifter än villkoren i avtalet ska inte bedömas vara konfidentiella om de (i) är kända för den mottagande parten innan denna, direkt eller indirekt, erhåller dem från den utlämnande parten från en källa som inte omfattas av skyldighet till konfidentialitet gentemot den utlämnande parten, (ii) direkt eller indirekt blir kända (oberoende av den utlämnande partens utlämnande) för den mottagande parten från en källa som inte omfattas av skyldighet till konfidentialitet gentemot den utlämnande parten, (iii) blir allmänt kända eller på annat sätt upphör att vara hemliga eller konfidentiella, förutom om så sker genom att den mottagande parten brutit mot avtalet, eller (iv) utvecklas på ett oberoende sätt av den mottagande parten utan användning av den utlämnande partens konfidentiella uppgifter. Varje part ska säkra och skydda den andra partens konfidentiella uppgifter (inbegripet bland annat villkoren i avtalet) på ett sätt som överensstämmer med de åtgärder som vidtagits för att skydda egna affärshemligheter och konfidentiella uppgifter men inte mindre än med en rimlig grad av omsorg. Varje part får lämna ut den andra partens konfidentiella uppgifter om (i) utlämnandet krävs enligt tillämplig lag eller förordning eller genom beslut i domstol eller av annat offentligt organ med behörighet, efter att i rimlig tid ha meddelat den andra parten så att denna kan begära en skyddsorder, (ii) en sådan parts juridiska ombud anser att utlämnande är tillrådligt enligt tillämplig lagstiftning om värdepapper som gäller offentliggörande av affärsuppgifter, eller (iii) utlämnandet rimligen är nödvändigt och ska göras till den parten eller dess närstående bolag, anställda, direktörer, ledning, jurister, revisorer eller andra rådgivare, eller om utlämnandet på annat sätt är nödvändigt för att en part ska kunna utöva sina rättigheter och uppfylla sina skyldigheter enligt avtalet så länge utlämnandet under alla omständigheter inte är mer omfattande än vad som krävs och den fysiska eller juridiska personen till vilken uppgifterna lämnas ut samtycker på förhand till att uppgifterna ska förbli konfidentiella. Den part som lämnar ut den andra partens konfidentiella uppgifter enligt detta avsnitt (förutom utlämnandet enligt avsnitten (i) och (ii) ovan, som parten inte kan hålla konfidentiella) ansvarar för att personer som mottar uppgifterna bevarar sekretessen. Parterna är överens om att varje part ska vara enda ägare till sina respektive konfidentiella uppgifter som lämnas ut enligt detta avsnitt samt innehållet i dessa uppgifter som avser patent, upphovsrätt, affärshemligheter, varumärke och andra immateriella rättigheter. På den andra partens begäran ska varje part återlämna alla konkreta och icke-konkreta konfidentiella uppgifter som mottagits enligt avtalet (samt alla kopior och återgivningar av dessa), förutsatt att den andra parten får behålla en kopia på en säker plats i syfte att se till att avtalet följs.

18. **Friskrivning.** Kunden ska ersätta och försvara Företaget samt dess dotterbolag, närstående bolag, direktörer, ledning, ombud, anställda och övertagare och hålla dem skadeslösa gällande varje form av anspråk, processer, rättsliga åtgärder, förluster, skada, ansvar, kostnader och utlägg (däribland rimliga advokatarvoden) (tillsammans kallade "**Förluster**") som dessa kan drabbas av eller ådra sig i samband med ett anspråk från en tredje part som uppstått på grund av (i) Kundens avtalsbrott, (ii) Kundens användning av Leverablerna, eller (iii) Kundens underlåtelse att följa lagar, regler, förordningar eller yrkesstandarder. Företaget ska ersätta och försvara Kkunden samt dess dotterbolag, närstående bolag, direktörer, ledning, ombud, anställda och övertagare och hålla dem skadeslösa gällande varje form av förluster som dessa kan drabbas av eller ådra sig i samband med ett anspråk från en tredje part som uppstått på grund av (i) Företagets avtalsbrott (ii) Företagets grova vårdslöshet eller avsiktliga försummelse, eller (iii) Företagets överträdelse av eller underlåtelse att följa lagar, regler, förordningar eller yrkesstandarder.

19. **Friskrivningsmekanism.** Den ersättande partens förpliktelser förutsätter att mottagaren av ersättningen (i) omgående ger den ersättande parten ett skriftligt meddelande om anspråk, talan, process eller förfarande inom vars ram mottagaren av ersättningen kräver ersättning, (ii) ger den ersättande parten möjlighet till försvar och förlikning samt (iii) på ett rimligt sätt samarbetar med den ersättande parten på dennes bekostnad.
20. **ANSVARSBEGRENSNINGAR.** UTAN HINDER AV NÅGOT I AVTALET SOM TALAR EMOT DETTA SKA FÖRETAGET OCH DESS AKTIEÄGARE, NÄRSTÅENDE BOLAG, LEDNING, CHEFER, ANSTÄLLDA OCH ANDRA OMBUD INTE VARA ANSVARIGA INFÖR KLIENTEN, AUKTORISERADE ANVÄNDARE ELLER NÅGON TREDJE PART FÖR INDIREKT, TILLFÄLLIG, SÄRSKILD SKADA ELLER FÖLJDSKADA (INBEGRIPET ADVOKATARVODEN OCH FÖRLORADE INTÄKTER) SOM HÄRRÖR FRÅN ELLER HAR UPPSTÅTT I SAMBAND MED AVTALET. DETTA INBEGRIPER BLAND ANNAT SKADA, SMÄRTA OCH LIDANDE SOM EN PERSON KAN DRABBAS AV, KÄNSLOMÄSSIGT LIDANDE SAMT FÖRLUST AV INKOMST, INTÄKTER, AFFÄRSVERKSAMHET, FÖRMODADE BESPARINGAR, ANVÄNDNING, GOODWILL ELLER DATA, FÖRSENINGAR ELLER AVBROTT I DRIFTEN ELLER AVBROTT I ÖVERFÖRINGSKOMMUNIKATIONEN, FÖRLUST AV ANSLUTNING, AVBROTT I NÄTVERK ELLER SYSTEM, OTILLGÄNGLIGHET HOS ELLER DRIFT I KOMBINATION MED EN TREDJE PARTS NÄTVERK ELLER SYSTEM. DETTA GÄLLER OAVSETT HURUVIDA SITUATIONEN HAR UPPSTÅTT GENOM EN SKADESTÅNDSGRUNDANDE HÄNDELSE (INBEGRIPET VÅRDSLÖSHET), AVTALSBRÖTT ELLER PÅ ANNAT SÄTT, ÄVEN OM DEN KUNNAT FÖRUTSES OCH ÄVEN OM FÖRETAGET INFORMERATS OM RISKEN FÖR SÅDAN SKADA. UNDER ALLA OMSTÄNDIGHETER SKA FÖRETAGETS SAMLADE ANSVAR GENTEMOT KUNDEN FÖR SKADA, KOSTNADER OCH UTLÄGG INTE ÖVERSTIGA DE BELOPP SOM FÖRETAGET ERHÅLLIT AV KUNDEN UNDER DE TOLV MÅNADER SOM FÖREGÅTT HÄNDELSEN SOM LETT TILL SKADAN. Bestämmelserna i detta avsnitt fördelar riskerna i Avtalet mellan Företaget och Kunden. Parterna samtycker till att ansvarsbegränsningarna i detta avsnitt ska bestå och förbli giltiga och i kraft trots eventuell bristande ersättning ("failure of consideration") eller slutgiltig gottgörelse. Parterna bekräftar att avgifterna har fastslagits och Avtalet ingåtts med hänvisning till dessa ansvarsbegränsningar och att alla sådana begränsningar utgör en viktig grund för förhandlingarna mellan parterna.
21. **Parternas förhållande.** Avtalet ger inte upphov till någon form av partnerskap, franchise, joint venture, agentur, förvaltning eller anställningsförhållande mellan parterna. Vardera parten är ensam ansvarig för betalning av all ersättning till sina anställda och därtill hörande skatter.
22. **Avstående.** Underlåtenhet av endera parten att åberopa en överträdelse av en bestämmelse i Avtalet ska inte innebära eller tolkas som att parten avstår från att göra gällande andra eller efterföljande överträdelser.
23. **Bestämmelses ogiltighet.** Skulle en bestämmelse i Avtalet visa sig vara ogiltig eller omöjlig att åberopa i något hänseende ska den anses ha utelämnats och de återstående bestämmelserna ska förbli i kraft utan att de försvagas eller ogiltigförklaras på något sätt. Parterna samtycker till att ersätta en ogiltig bestämmelse med en giltig, vars mening och ekonomiska verkan ligger så nära den ogiltiga bestämmelsen som möjligt.
24. **Företagets avtalsslutande enhet.** Hänvisningar till Företaget refererar till tillämplig avtalsslutande enhet enligt förteckningen nedan i detta avsnitt ("**Förteckning**"). Leverablerna tillhandahålls av den avtalsslutande enheten. I förteckningen hänvisar "**Klientens plats**" till den plats där Kunden är lokaliserad (enligt tillämpligt Orderformulär, om sådan finns) vilken avgör vilken rad i förteckningen som avser Kunden.

Förteckning			
Klientens plats	Företag	Gällande lag och skiljedomsorgan	Försäkring
Förenta staterna och Kanada	Glooko, Inc., ett företag i Delaware vars adress är 411 High Street, Palo Alto, CA, 94301	Kalifornien, Judicial Arbitration and Mediation Services, Inc.	<p>a) Extra ansvarsförsäkring med begränsning på minst 1 000 000 USD för varje olycka.</p> <p>b) Arbetskadeförsäkring och ansvarsförsäkring för arbetsgivare som uppfyller lagstadgade minimikrav.</p> <p>c) Kommersiell allmän ansvarsförsäkring med lägsta begränsning enligt följande: (1) 1 000 000 USD för varje händelse. (2) 2 000 000 USD allmänt sammantaget.</p> <p>d) 1 000 000 USD personskada och skada i samband med marknadsföring.</p> <p>e) 1 000 000 USD för skada på förhyrda lokaler.</p> <p>f) Ansvarsförsäkring för läkemedel och biotekniska produkter med begränsning på minst 10 000 000 USD för varje händelse och 10 000 000 USD allmänt sammantaget.</p> <p>g) Fel och utelämnanden/digitalt ansvar med begränsning på minst 10 000 000 USD för varje händelse och 10 000 000 USD allmänt sammantaget.</p> <p>h) Ansvarsförsäkring för fordon med begränsning på minst 1 000 000 USD för varje olycka.</p> <p>Företagets försäkring ska tecknas av ett försäkringsföretag som är värderat minst A- enligt kreditvärderingsinstitutet A.M. Best.</p>

<p>Utanför Förenta staterna och Kanada</p>	<p>Glooko AB, ett företag registrerat i Sverige med organisationsnummer 556668-4675, vars adress är Nellickevägen 20, 412 63 Göteborg, Sverige</p>	<p>Sverige, Stockholms Handelskammarens Skiljedomsinstitut.</p>	<p>Företaget har rimlig och lämplig försäkringstäckning vilket det ska upprätthålla under avtalets löptid.</p>
--	--	---	--

25. **Finansierade konton.** Om Kundens användning av Leverablerna finansieras eller tillhandahålls av en tredje part ("Finansierat konto"), såvida detta inte är förbjudet, kan alla data och produkter därav samt relaterade uppgifter, inbegripet bland annat uppgifter om enheter, system, tillhörande mjukvara, tjänster eller kringutrustning som skapas av och är kopplade till Kundens användning av det Finansierade kontot delas med en sådan tredje part. Skulle ett sådant Finansierat konto upphävas eller sägas upp kan Kunden ingå ett direkt avtal med Företaget för användning av Leverablerna till de avgifter som gäller vid tidpunkten.
26. **Meddelanden.** Alla meddelanden, godkännanden eller avståenden som omfattas av bestämmelserna i Avtalet (andra än rutinmässig kommunikation under driften) ska vara skriftliga. Om dessa riktar sig till Kunden ska de skickas till den klientadress som står på relevant Orderformulär. Ska de skickas till Glooko, Inc. är adressen Glooko, Inc., 411 High St., Palo Alto, CA 94301, Attn: Legal Department. Om mottagaren är Glooko AB är adressen Glooko AB, Nellickevägen 20, 412 63 Göteborg, Sverige, Attn: Legal Department. Alla meddelanden, godkännanden eller avståenden ska skickas på ett av följande sätt för att anses ha mottagits (i) på den dag då de överlämnats personligen (med mottagningsbevis), (iii) på andra dagen efter att meddelandet skickats via nationellt erkända utdelningsföretag eller två (2) dagar med flygpost där hela leveranskostnaden betalats, eller (iii) på femte dagen efter att meddelandet skickats via förhandsbetalt rekommenderat brev med mottagningsbevis.
27. **Tvistlösning.** Förenta nationernas konvention angående avtal om internationella köp av varor ska inte gälla för Avtalet. Avtalstvister eller anspråk som uppstår ur eller i samband med Avtalet ska slutgiltigt avgöras genom bindande skiljedomsförfarande i tillämplig jurisdiktion i enlighet med avsnitt 24. Dom i fråga om den skiljedom som avgivits av skiljemanden kan avkunnas i vilken behörig domstol som helst. Parterna samtycker till att de, utan hinder av någon bestämmelse i tillämplig lag, inte ska kräva – och att skiljemanden inte ska ha befogenhet att utdöma – skadestånd i syfte att bestraffa eller avskräcka någon part. Om skiljedom, talan eller förfarande inleds i samband med Avtalet ska den vinnande parten ha rätt till ersättning för sina kostnader och rimliga advokatarvoden. Utan hinder av det föregående ska ingenting häri förhindra att endera parten begär föreläggande i en statlig eller federal behörig domstol utan att först följa skiljedomsbestämmelserna i det här avsnittet.
28. **Förlängd tillämplighet.** Företaget och Kundens respektive förpliktelser i Avtalet, vilka till sin natur upprätthålls efter Avtalets uppsägning eller utgång, ska äga tillämplighet även efter Avtalets upphörande.
29. **Överlåtelse.** Avtalet ska vara bindande för parternas respektive efterträdare och tillåtna övertagare. Ingen av parterna får överlåta sina rättigheter eller skyldigheter i Avtalet utan den andra partens skriftliga förhandsgodkännande. Undantaget är att Företaget får överlåta sina rättigheter och skyldigheter utan samtycke till en efterträdare eller en part som har förvärvat alla eller väsentligen alla av Företagets relevanta tillgångar och verksamheter.

30. **Force majeure.** Ingen av parterna ska vara ansvarig gentemot den andra för underlåtelse att uppfylla sina förpliktelser i Avtalet om situationen orsakats av händelser som parten rimligen inte kan råda över, såsom eldsvåda, avbrott i kommunikationsnät, upplopp, civil ordningsstörning, embargo, storm, terrorhandlingar, farsoter, krig, översvämningar, tsunamier, jordbävningar eller andra händelser utanför mänsklig kontroll.
31. **Uppdateringar.** Företaget kan när som helst och efter eget gottfinnande ändra hela eller delar av Avtalet för att till exempel återspegla lagändringar eller ändringar i Företagets Leverabler. Kunden bör läsa igenom Avtalet med jämna mellanrum. Genom att fortsätta att använda eller tillgå Leverablerna efter att revideringar har gjorts, samtycker KKunden till att omfattas av det reviderade avtalet och tillhörande villkor gällande Leverablerna”.
32. **Personuppgiftsbiträdesavtal och Glookos standardavtalsklausuler.** I detta huvudavtal införlivas Glookos standardavtalsklausuler (klausulerna) som finns här: <https://glooko.com/dataprocessingagreement/> under förutsättning att (i) Glooko AB behandlar personuppgifter på Kundens uppdrag samt att (ii) det inte finns något enskilt avtalat och undertecknat personuppgiftsbiträdesavtal mellan Kunden och Glooko AB.
33. **Affärspartneravtal.** I detta huvudavtal införlivas företagets affärspartneravtal som finns här: <https://glooko.com/businessassociateagreement/> när Glooko, Inc. behandlar skyddade hälsouppgifter på uppdrag av en klient som omfattas av den amerikanska lagen Health Insurance Portability and Accountability Act och det inte finns något annat affärspartneravtal mellan Kunden och Glooko, Inc.
34. **Hela avtalet.** Avtalet, inklusive alla ytterligare policyer och dokument som finns häri via hyperlänkar till webbplatser samt eventuella efterföljande handlingar som båda parterna vederbörligt har upprättat och vars villkor uttryckligen är införlivade genom hänvisning till Avtalet, utgör hela Avtalet mellan parterna. Avtalet ersätter alla tidigare och aktuella avtal, överenskommelser och diskussioner, antingen muntliga eller skriftliga, och det finns inga garantier eller utfästelser och/eller överenskommelser mellan parterna i anslutning till föremålet häri, förutom enligt vad som anges i Avtalet.

II. VILLKOR FÖR MJUKVARA

1. **Beviljande av licens.** Härmed beviljar Företaget Kunden en icke-överlåtbar, icke-exklusiv, begränsad och återkallelig licens under Avtalets löptid, för att Kundens Auktoriserade Användare (enligt definitionen nedan) kan få tillgång till och, via offentliga och privata nät, använda Företagets mjukvarumoduler som Kunden har köpt ("**Mjukvaran**"), genom ett tillämpligt Orderformulär, uteslutande för interna verksamhetssyften inom ramen för medicinsk behandling. Företaget äger och bibehåller all ägande- och förfoganderätt till Mjukvaran. Kunden tillhandahålls Mjukvaran endast i användningssyfte enligt vad som uttryckligen anges i Avtalet. Kunden får inte använda Mjukvaran, varken helt eller delvis, i något annat syfte.
2. **Dokumentation.** Företaget beviljar Kunden en icke-exklusiv, icke-överlåtbar, begränsad och återkallelig licens med rätt att få tillgång till och internt använda Företagets användarhandböcker, videor, webbkurser, checklistor och alla övriga dokument och anvisningar som Kunden får tillgång till i samband med användningen av Mjukvaran (gemensamt "**Dokumentationen**"). Kunden får göra och dela ut kopior av Dokumentationen till Auktoriserade Användare i samband med användningen av Leverablerna i enlighet med Avtalet, men bara i rimlig utsträckning. En giltig kopia av Dokumentationen måste innehålla samma meddelanden om upphovsrätt och äganderätt som finns i originaldokumentationen.

3. **Tillåten medicinsk användning.** Kunden samtycker till att endast vederbörligen legitimerad medicinsk personal som medverkar vid Kundens medicinska behandling (var och en "**Sjukvårdspersonal**") får bedöma, ställa diagnos och rekommendera behandling för varje person som söker vård och som har ett patient-sjukvårdspersonal-förhållande med en Sjukvårdspersonal i enlighet med tillämpliga krav i lagstiftning, förordningar och statlig lag samt hos de instanser som utfärdar legitimation (var och en "**Patient**"). Kunden ska vidta alla åtgärder som krävs för att se till att dess användning av Mjukvaran är i linje med alla tillämpliga lagar, regler, förordningar och yrkesstandarder. Ingen av parterna får förhindra, styra eller på annat sätt påverka förhållandet mellan en Sjukvårdspersonal och en Patient. FÖRETAGET HAR INGA SKYLDIGHETER ELLER NÅGOT ANSVAR FÖR EN SJUKVÅRDSPERSONALS TILLHANDAHÅLLANDE AV PROFESSIONELLA TJÄNSTER.
4. **Auktoriserade Användare.** Kunden ska låta de auktoriserade användare för vilka Kunden har skaffat tillgång via ett Orderformulär få tillgång till och använda funktionerna i Mjukvaran som köpts enligt Avtalet (var och en "**Auktoriserad Användare**"). En Auktoriserad Användare kan vara en läkare som är anställd hos Klienten, en Patient eller en leverantör av hälso- och sjukvårdstjänster, inbegripet bland annat diabetesrådgivare, läkarassistent, sjuksköterska, sjukgymnast, psykoterapeut eller en tredjepartsleverantör som är anställd, avlönad eller anlitad av Kunden och som får tillgång till och kan använda Mjukvaran för Kundens räkning. Det åligger Kunden att verifiera alla Auktoriserade Användares identitet, att användarna faktiskt existerar och är tillförlitliga. Vad gäller Klientens tredjepartsauktoriserade användare ska Kunden se till att dessa uttryckligen omfattas av en skriftlig överenskommelse som skyddar Företaget i minst lika stor utsträckning som villkoren häri innan tredje parter får tillgång till och kan använda Mjukvaran. Kunden ska vidta alla rimliga försiktighetsåtgärder för att se till att de Auktoriserade Användarna använder Mjukvaran på ett sätt som överensstämmer med tillämpliga etiska och rättsliga krav. Varje Auktoriserad Användare ska skapa ett användar-id och inloggningsuppgifter som är unika så att han/hon kan få tillgång till och använda mjukvaran ("**Användar-id**"). Användar-id ska inte delas med andra eller användas av mer än en Auktoriserad Användare åt gången. Det åligger Kunden att se till att dess Auktoriserade Användare håller inloggningsuppgifter och lösenord hemliga. Företaget är inte ansvarigt för vad någon som använder en Auktoriserad Användares inloggningsuppgifter och lösenord gör. Kunden ska omedelbart meddela Företaget i fall av otillåten användning eller obehörig användning av inloggningsuppgifter och lösenord som Kunden känner till.
5. **Patienters användning.** Patienter kan abonnera på Mjukvaran direkt och ladda upp vissa data från enheter som används för att kontrollera och hantera deras diabetes och som är kompatibla med mjukvaran ("**Godkända enheter**"). Genom användningen av Mjukvaran har Patienterna kontroll över sina personligt identifierbara uppgifter, personuppgifter och personliga hälsouppgifter som de laddar upp på Mjukvaran. Detta inbegriper uppgifter från en Godkänd enhet som används för att kontrollera blodsockerhalter eller annan enhet eller datakälla ("**Patientdata**"). Patienter ska ha möjlighet att kontrollera vilka tredje parter som får tillgång till deras Patientdata.
6. **Begränsningar.** Kunden får inte och ska inte låta eller göra det möjligt för en tredje part att
 - (i) på något sätt kopiera, ändra, dekompile, överbelasta, förstöra, demontera, baklängeskonstruera eller försöka rekonstruera, identifiera eller hitta källkod, underliggande idéer, underliggande gränssnittsteknik eller algoritmer i Mjukvaran eller röja något av det föregående,
 - (ii) förutom enligt vad som uttryckligen anges i Avtalet, tillhandahålla, vara värd för, hyra, leasa, låna ut eller använda Mjukvaran för tidsdelning, abonnemang eller liknande,
 - (iii) underlicensiera, vidareförsälja, överföra eller tilldela Mjukvaran eller någon av de rättigheter eller licenser som beviljas enligt Avtalet,

- (iv) genomföra datautvinning eller liknande metoder för insamling och extrahering av data i samband med Mjukvaran,
 - (v) använda Mjukvaran i forskningssyfte (inbegripet bland annat klinisk forskning) såvida det inte anges specifikt i ett Orderformulär att sådan användning är tillåten,
 - (vi) använda Mjukvaran för lagring, innehav eller överföring av uppgifter vars innehav, skapande och överföring bryter mot gällande lagstiftning, inbegripet bland annat lagar gällande stulet material, stötande material och barnpornografi,
 - (vii) ladda upp eller dela innehåll som är olagligt, skadligt, hotfullt, oegentligt, otillbörligt, nedsättande, ärekränkande, vulgärt, oanständigt, kränkande, integritetskränkande eller hatiskt,
 - (viii) ladda upp, överföra, lagra eller tillgängliggöra innehåll eller kod som innehåller virus, destruktiva program, sabotageprogram eller komponenter som är ämnade att skada Mjukvaran eller begränsa dess funktioner,
 - (ix) överföra innehåll över Mjukvaran som utgör ett intrång i eller missbruk av en tredje parts immateriella rättigheter eller rätt till integritet (immateriella rättigheter omfattar upphovsrätt, ideella rättigheter, varumärke, utstyrsel, patent, affärshemligheter, otillbörlig konkurrens, rätt till personlig integritet, rätt till personlighetskydd och andra äganderätter),
 - (x) göra det möjligt för eller låta andra använda tjänsterna eller Mjukvaran med hjälp av de egna kontouppgifterna,
 - (xi) tillgå eller försöka tillgå tjänsterna eller Mjukvaran på annat sätt än via det gränssnitt som Företaget tillhandahåller eller godkänner, eller
 - (xii) kringgå åtkomst- eller användarbegränsningar som införts för att förhindra viss användning av Mjukvaran.
7. **Ska inte användas vid akutfall.** Kunden förstår att Mjukvaran är avsedd att underlätta effektiviseringen av Kundens verksamhet för medicinsk behandling och att den inte är utformad för att användas vid medicinska akutfall. Kunden ska informera sina Patienter om att tjänsten inte är avsedd för användning i akuta situationer.
8. **Inga patientremisser.** Inget i Avtalet ska tolkas som ett erbjudande om att en part ska betala den andra parten eller denne närstående bolag pengar eller annan ersättning, varken direkt eller indirekt, öppet eller förtäckt, för patientremisser eller rekommendation, anordnande, köp, leasing eller beställning av en vara eller en tjänst.
9. **Begränsningar gällande delning av data.** Kunden ska inte (i) offentligt dela eller offentliggöra rapporter eller analyser som gör det möjligt att jämföra Godkända enheter, eller (ii) saluföra produkt erbjudanden som använder Patientdata och/eller icke-offentliga data gällande de Godkända enheterna (eller data i dessa). Kunden ska endast använda Mjukvaran för Patienter som gett tillräckligt samtycke när sådant behövs. Under löptiden kan Kunden begära skriftligt tillstånd för användning av andra data än de som avses häri. Företaget ska gå igenom sådana begäranden från fall till fall och efter eget gottfinnande antingen godkänna eller avslå dem.
10. **Länkar till tredje parter.** Företaget kan placera länkar, ikoner och annonser inuti Mjukvaran. En införd länk betyder inte att Företaget gör reklam för den länkade webbplatsen. Företaget ansvarar inte för innehållet eller informationen på dessa andra webbplatser och utövar inget redaktionellt eller annat ansvar över dem. Företaget ansvarar inte för de integritetspolicyer eller integritetspraxis som dessa tredjepartslänkar kan ha. Företaget friskriver sig från garanti eller ansvar för skada eller förlust som uppstått genom Klientens användning av innehåll eller resurser som inte tillhör Företaget, inbegripet externa hyperlänkar, reklam, säljerbjudanden, hänvisningar, webbplatser eller andra externa resurser som finns på eller görs tillgängliga genom Mjukvaran. Företaget friskriver sig från garanti eller ansvar för kvalitet, korrekthet, spridning, tillförlitlighet, tillgänglighet eller laglighet vad gäller innehåll som inte tillhör Företaget.

11. **Ersättning för intrång i en immateriell rättighet.** Företaget ska ersätta och försvara Kunden samt dess dotterbolag, närstående bolag, direktörer, ledning, ombud, anställda och övertagare och hålla dem skadeslösa gällande varje form av förlust som dessa kan drabbas av eller ådra sig i samband med ett anspråk från en tredje part som uppstått på grund av att Mjukvaran faktiskt eller möjligen utgör ett intrång i eller missbruk av upphovsrätt, patent, varumärke, affärshemlighet eller annan äganderätt eller andra rättigheter som tillhör en tredje part. Företaget är inte skyldigt att ersätta Kunden om det förmodade intrånget uppstår ur (i) användning av Mjukvaran i kombination med andra dataprodukt, dataprocesser eller datamaterial som Företaget inte tillhandahåller och om sådant intrång inte skulle ha uppstått om inte Kunden hade kombinerat dessa, eller (ii) något kundinnehåll. Om Mjukvaran, på det sätt som Kunden använder den, skulle bli, eller enligt Företagets mening sannolikt skulle bli, föremål för ett anspråk gällande intrång kan Företaget välja att på egen bekostnad (i) ge Kunden rätt att fortsätta att använda Mjukvaran i enlighet med vad som anges i villkoren, (ii) ändra Mjukvaran för att undanröja sådana anspråk som kan uppstå ur Kundens användning enligt villkoren, eller (iii) ersätta Mjukvaran med en lika passande, kompatibel och funktionsmässigt motsvarande Mjukvara som inte utgör ett intrång, utan extra kostnad för Kunden. Om inga av dessa möjligheter rimligen är tillgängliga för Företaget kan Avtalet sägas upp på någon av parternas initiativ utan att någon av dem ska omfattas av vidare skyldigheter eller ansvar, förutom att Företaget samtycker till att snarast möjligt återbetala Kunden en proportionell del av oförbrukade avgifter som redan betalats av Kunden.
12. **Begränsning.** Företaget påtar sig inget ansvar, och ska inte bära ansvar, för anspråk gällande intrång som baseras på (i) Kundens tillgång till och/eller användning av Mjukvaran efter meddelande om ett anspråk om intrång, (ii) ändringar i Mjukvaran som gjorts av Kunden eller på Kundens uppdrag, (iii) Kundens kombination av Mjukvaran med tredje parts program, tjänster, data, hårdvara eller andra material, eller (iv) intrång i varumärke eller upphovsrätt som omfattar märkning eller märken som inte tillämpats av Företaget eller som tillämpats på Kundens begäran.
13. **Mjukvara med öppen källkod.** Vissa delar av Mjukvaran som Kunden tillhandahålls kan utgöra licenser för "öppna källkodsprogram" eller "fri mjukvara" ("**Öppen mjukvara**"). Viss Öppen mjukvara ägs av tredje part. Den Öppna mjukvaran omfattas inte av villkoren i Avtalet. Istället licensieras varje del av den Öppna mjukvaran enligt villkoren i slutanvändarlicensen som åtföljer den Öppna mjukvaran. Inget i detta Avtal begränsar Kundens rättigheter enligt – eller ger Kunden rättigheter som ersätter – villkoren i en tillämplig slutanvändarlicens för den Öppna mjukvaran. Om så krävs för licens för en särskild Öppen mjukvara, ska Företaget göra en sådan Mjukvara tillgänglig och Företagets ändringar i denna Mjukvara kan erhållas genom skriftlig begäran till den adress som anges i Orderformuläret.
14. **Rätt till analysdata.** Kunden samtycker till att Företaget får icke-exklusiv rätt att samla in och använda anonymiserad, aidentifierad och aggregerad data, data som härrör från denna data samt relaterade uppgifter, inbegripet bland annat uppgifter om enheter, system, tillhörande mjukvara, tjänster eller kringutrustning som genereras av och är förbundna med Kundens användning av Mjukvaran ("**Analysdata**"). Analysdata kan användas för att underlätta produktutveckling, förbättring, mjukvaruuppdateringar, licensautentisering, support, rapportering, analys och andra affärssyften.
15. **Exportkontroll.** Kunden samtycker till och garanterar att den inte kommer att använda eller på annat sätt exportera eller återexportera Leverablerna förutom enligt vad som godkänns i amerikansk lag och lagarna i de jurisdiktioner i vilka produkterna erhållits. Särskilt, men utan begränsning, får Leverablerna inte exporteras eller återexporteras (i) till länder som omfattas av Förenta staternas embargo, eller (ii) till någon som finns upptagen på det amerikanska finansdepartementets lista över särskilt angivna medborgare eller på handelsdepartementets spärllistor (Denied Persons List och Entity List) eller andra sanktionslistor. Genom att använda en Leverabel intygar och garanterar Kunden att dess Auktoriserade Användare inte befinner sig i något sådant land eller finns på någon sådan lista. Kunden

samt tycker dessutom till att inte använda Leverablerna för syften som är förbjudna enligt Förenta staternas lagstiftning, inbegripet bland annat utveckling, utformning, tillverkning eller framställning av missiler, kärnvapen samt kemiska eller biologiska vapen.

16. **Slutanvändare genom amerikanska statens försorg.** Mjukvaran och tillhörande dokumentation är kommersiella varor, enligt definitionen av detta begrepp i 48 C.F.R. §2.101, som består av kommersiell mjukvara för datorer och dokumentation för kommersiell mjukvara för datorer enligt definitionen av dessa begrepp i 48 C.F.R. §12.212 eller 48 C.F.R. §227.7202, enligt vad som är tillämpligt. I överensstämmelse med 48 C.F.R. §12.212 eller 48 C.F.R. §227.7202-1 till 227.7202-4, enligt vad som är tillämpligt, licensieras kommersiell mjukvara för datorer och dokumentation för kommersiell mjukvara för datorer till slutanvändare genom amerikanska statens försorg (a) endast som kommersiella varor och (b) endast med de rättigheter som beviljas alla andra slutanvändare enligt villkoren i Avtalet.
17. **GARANTI.** FÖRETAGET GARANTERAR ATT MJUKVARAN VÄSENTLIGT ÖVERENSSTÄMMER MED DE BESKRIVNINGAR AV FUNKTIONERNA SOM GÄLLER VID TIDPUNKTEN.
18. **FRISKRIVNING FRÅN GARANTIER.** FÖRUTOM ENLIGT VAD SOM ANGES I OVANSTÅENDE AVSNITT OM GARANTI LÄMNAR FÖRETAGET INGA GARANTIER GÄLLANDE MJUKVARAN. FÖRETAGET AVSÄGER SIG HÄRMEDE UTTRYCKLIGEN ALL FORM AV ANSVAR, BÅDE UTTRYCKLIGT OCH UNDERFÖRSTÅTT, BÅDE LAGSTADGAT OCH ANNAT MED HÄNSYN TILL TJÄNSTERNA. DETTA INBEGRIPER BLAND ANNAT UNDERFÖRSTÅDDA GARANTIER OM SÄLJBARHET, LÄMPLIGHET FÖR ETT SPECIFIKT SYFTE, ICKE-INTRÅNG, KOMPATIBILITET OCH GARANTIER SOM UPPSTÅR UR FÖRFARANDE ELLER HANDELSBRUK SAMT VILLKOR FÖR KVALITET, TILLGÄNGLIGHET, TILLFÖRLITLIGHET, BUGGAR ELLER FEL. FÖRETAGET GARANTERAR INTE ATT TILLGÅNGEN TILL ELLER ANVÄNDNINGEN AV MJUKVARAN KOMMER ATT VARA AVBROTTSFRI ELLER FELFRI, ATT ALLA DEFEKTER OCH FEL I MJUKVARAN KOMMER ATT ÅTGÄRDAS ELLER ATT MJUKVARAN UPPFYLLER SÄRSKILDA KRITERIER FÖR PRESTANDA ELLER KVALITET. FÖRETAGET LÄMNAR INGA GARANTIER GÄLLANDE RIKTIGHETEN I DATA ELLER UPPGIFTER SOM LÄMNAS AV TREDJE PART. DET FINNS JURISDIKTIONER SOM INTE TILLÅTER ATT VISSA GARANTIER OCH VILLKOR UTESLUTS OCH DÄRFÖR KANSKE NÅGRA AV OVANSTÅENDE UTESLUTANDEN INTE GÄLLER OM KUNDEN BEFINNER SIG I EN SÅDAN JURISDIKTION.

III. VILLKOR FÖR PROFESSIONELLA TJÄNSTER

1. **Professionella tjänster.** Utöver de vanliga supporttjänsterna som Kunden får tillgång till genom sitt köp av Mjukvaran, kan Kunden köpa ytterligare kurser, rådgivning, datamigration, konvertering, integrering, implementering eller andra tjänster från Företaget till stöd för användningen av Mjukvaran (gemensamt "**Professionella tjänster**") enligt vad som anges i ett efterföljande arbetsavtal och godkänns av båda parterna. Alla Professionella tjänster ska utföras av personer vars kunskapsnivåer, kompetens och erfarenhet står i proportion till kraven i Avtalet. De ska genomföras på ett passande, professionellt och gediget sätt i enlighet med allmänt godtagan branschpraxis och branschstandard.

IV. GLOOKO INC. VILLKOR FÖR HÅRDVARA

1. **Risk för förlust.** Kunden köper hårdvaran. Risken för förlust av hårdvaran blir Kundens ansvar när Företaget har överlämnat den till en tredjepartstransportör för vidarebefordran till Kunden. Kunden ansvarar uttryckligen för frakt och expeditionsavgifter samt försäkring av hårdvaran under transport till kunden.

2. **Användning av hårdvara.** Användningen av hårdvaran beror på tillgänglighet och driftsbegränsningar vad gäller nödvändig utrustning och tillhörande resurser. Hårdvara som är beroende av trådlös mottagning kanske inte fungerar eller bara fungerar delvis i vissa områden med begränsad mottagning.
3. **Begränsad garanti.** Företaget lämnar en garanti till Kunden om att hårdvaran ska vara fri från defekter i material och utförande under tolv (12) månader från och med datumet för köpet. Företagets enda ansvar och Kundens enda gottgörelse inom ramen för denna begränsade garanti är lagning och/eller byte av hårdvaran enligt vad Företaget beslutar efter eget gottfinnande. Företaget ska ansvara för alla fraktkostnader i samband med returer eller byten enligt detta avsnitt. Denna begränsade garanti är personlig för Kunden. Försäljning, uthyrning eller annan överföring eller användning av Leverablerna som omfattas av denna garanti till eller av en person annan än den ursprungliga användaren leder till att garantin genast upphör att gälla. Denna begränsade garanti gäller på villkor att Kunden(i) snarast möjligt informerar Företaget om defekten samt (ii) följer Företagets anvisningar och krav vad gäller Företagets lagning eller byte av dess hårdvara i tillämpliga fall. Denna begränsade garanti täcker inte följande:
 - (i) Användning av hårdvaran på annat sätt än enligt Företagets anvisningar eller i strid mot dem.
 - (ii) Defekter eller skada som orsakats av installation, drift, testning, underhåll, justering, service, lagning eller ändring som felaktigt utförts av Kunden eller en tredje part.
 - (iii) Händelser utanför mänsklig kontroll, olycka, vårdslös användning eller obehörigt bruk, missbruk, kosmetisk skada från normal användning eller annan orsak som inte beror på normal användning.
 - (iv) Felaktig lagring eller driftsmiljö, alltför hög eller otillräcklig värme eller luftkonditionering, strömavbrott, korttidsöverbelastning, elektriska eller elektromekaniska påfrestningar, vattenskada eller andra fel.
 - (v) Användning av hårdvaran tillsammans med tillbehör och kringutrustning eller obehörig mjukvara eller mjukvara med drivrutiner från en tredje part.
 - (vi) Hårdvara som fysiskt plockats isär eller obehörig åtkomst av mjukvara.
4. **FRISKRIVNING FRÅN GARANTIER.** FÖRUTOM VAD SOM ANGES I AVSNITT 3 OVAN, LÄMNAR FÖRETAGET INGA GARANTIER GÄLLANDE HÅRDVARAN. FÖRETAGET AVSÄGER SIG HÄRMEDE ALLT ANSVAR, BÅDE UTTRYCKLIGT OCH UNDERFÖRSTÅTT, MED HÄNSYN TILL HÅRDVARAN. DETTA INBEGRIPER BLAND ANNAT UNDERFÖRSTÅDDA GARANTIER OM SÄLJBARHET, LÄMPLIGHET FÖR ETT SPECIFIKT SYFTE, ICKE-INTRÅNG, KOMPATIBILITET OCH SÄKERHET. FÖRETAGET GARANTERAR INTE ATT TILLGÅNGEN TILL ELLER ANVÄNDNINGEN AV HÅRDVARAN KOMMER ATT VARA AVBROTTSFRI ELLER FELFRI, ATT ALLA DEFEKTER OCH FEL I HÅRDVARAN KOMMER ATT ÅTGÄRDAS ELLER ATT HÅRDVARAN UPPFYLLER SÄRSKILDA KRITERIER FÖR PRESTANDA ELLER KVALITET. FÖRETAGET LÄMNAR INGA GARANTIER GÄLLANDE RIKTIGHETEN I DATA ELLER UPPGIFTER SOM LÄMNAS AV TREDJE PARTER. HÅRDVARAN ÄR INTE UTFORMAD, TILLVERKAD, LEVERERAD ELLER AVSEDD FÖR ANVÄNDNING DÄR AVBROTT DIREKT KAN LEDA TILL DÖDEN, PERSONSKADA ELLER ALLVARLIG FYSISK SKADA ELLER MILJÖSKADA. KUNDEN PÅTAR SIG ANSVARET FÖR SITT VAL AV HUR AVSEDDA RESULTAT SKA UPPNÅS SAMT FÖR INSTALLATION, ANVÄNDNING OCH ERHÅLLNA RESULTAT.

V. GLOOKO AB:S VILLKOR FÖR HÅRDVARA

1. **Behållande av äganderätt.** Företaget behåller full äganderätt till hårdvaran utan hinder av att hårdvaran enligt Avtalet levererats till och innehas och används av Kunden. Kunden har inte rätt att sälja vidare, leasa, hyra ut eller distribuera hårdvaran eller transportera bort den från sina lokaler eller på annat sätt göra hela eller delar av hårdvaran tillgänglig för tredje part. Kunden ska på egen bekostnad och på egen risk återlämna hårdvaran när Avtalet eller tillämpligt Orderformulär upphört att gälla.

2. **Användning av hårdvara.** Användningen av hårdvaran beror på tillgänglighet och driftsbegränsningar vad gäller nödvändig utrustning och tillhörande resurser. Hårdvara som är beroende av trådlös mottagning kanske inte fungerar eller bara fungerar delvis i vissa områden med begränsad mottagning.
3. **Avhjälpan vid defekt hårdvara.** Om hårdvaran är defekt är Företagets enda ansvar och Kundens enda avhjälpan lagning och/eller byte av hårdvara enligt vad Företaget beslutar efter eget gottfinnande. Företaget ska ansvara för alla fraktkostnader i samband med returer eller byten enligt detta avsnitt. Detta avhjälpan är personligt för Kunden. Detta avhjälpan gäller på villkor att Kunden (i) snarast möjligt informerar Företaget om defekten samt (ii) följer Företagets anvisningar och krav vad gäller Företagets lagning eller byte av dess hårdvara i tillämpliga fall.
Rätten till avhjälpan enligt det här avsnittet täcker inte följande:
 - (i) Användning av hårdvaran på annat sätt än enligt Företagets anvisningar eller i strid mot dem.
 - (ii) Defekter eller skada som orsakats av felaktig installation, hantering, testning, underhåll, justering, service, lagning eller ändring som utförts av Kunden eller en tredje part.
 - (iii) Händelser utanför mänsklig kontroll, olycka, vårdslös användning eller obehörigt bruk, missbruk, kosmetisk skada från normal användning eller annan orsak som inte beror på normal användning.
 - (iv) Felaktig lagring eller driftsmiljö, alltför hög eller otillräcklig värme eller luftkonditionering, strömavbrott, korttidsöverbelastning, elektriska eller elektromekaniska påfrestningar, vattenskada eller andra fel.
 - (v) Användning av hårdvara tillsammans med tillbehör och kringutrustning eller obehörig mjukvara eller drivrutiner för mjukvara från tredje part.
 - (vi) Hårdvara som fysiskt plockats isär eller obehörig åtkomst av mjukvara.

4. FRISKRIVNING FRÅN GARANTIER. FÖRUTOM VAD SOM ANGES I AVSNITT 3 HÄR OVAN, LÄMNAR FÖRETAGET INGA GARANTIER GÄLLANDE HÅRDVARAN. FÖRETAGET AVSÄGER SIG HÄRMED ALLT ANSVAR, BÅDE UTTRYCKLIGT OCH UNDERFÖRSTÅTT, MED HÄNSYN TILL HÅRDVARAN. DETTA INBEGRIPER BLAND ANNAT UNDERFÖRSTÅDDA GARANTIER OM SÄLJBARHET, LÄMPLIGHET FÖR ETT SPECIFIKT SYFTE, ICKE-INTRÅNG, KOMPATIBILITET OCH SÄKERHET. FÖRETAGET GARANTERAR INTE ATT TILLGÅNGEN TILL ELLER ANVÄNDNINGEN AV HÅRDVARAN KOMMER ATT VARA AVBROTTSFRI ELLER FELFRI, ATT ALLA DEFEKTER OCH FEL I HÅRDVARAN KOMMER ATT ÅTGÄRDAS ELLER ATT HÅRDVARAN UPPFYLLER SÄRSKILDA KRITERIER FÖR PRESTANDA ELLER KVALITET. FÖRETAGET LÄMNAR INGA GARANTIER GÄLLANDE RIKTIGHETEN I DATA ELLER UPPGIFTER SOM LÄMNAS AV TREDJE PART. HÅRDVARAN ÄR INTE UTFORMAD, TILLVERKAD, LEVERERAD ELLER AVSEDD FÖR ANVÄNDNING DÄR AVBROTT DIREKT KAN LEDA TILL DÖDEN, PERSONSKADA ELLER ALLVARLIG FYSISK SKADA ELLER MILJÖSKADA. KUNDEN PÅTAR SIG ANSVARET FÖR SITT VAL AV HUR AVSEDDA RESULTAT SKA UPPNÅS SAMT FÖR INSTALLATION, ANVÄNDNING OCH ERHÅLLNA RESULTAT.

VI. VILLKOR FÖR SUPPORTTJÄNSTER

1. **Supporttjänster.** Till stöd för Kundens användning av den Mjukvara som den införskaffat ska Kunden få teknisk support för produktrelaterade frågor i enlighet med Företagets policyer för teknisk support som gäller vid tidpunkten. Företagets supportinformation finns på <https://support.glooko.com/>, vilken Företaget kan välja att ändra och uppdatera när som helst. Det rekommenderas att Auktoriserade Användare genomgår eventuella införskaffade kurser innan de använder mjukvaran. På Kundens begäran kan Företaget tillhandahålla ytterligare teknisk support till Företagets timtaxa som gäller vid tidpunkten, förutsatt att ytterligare Orderformulär upprättas. Företaget ska inte ansvara för allmän support i samband med Kundens användning av Mjukvara och hårdvara som tillhandahållits av någon annan än Företaget eller dess närstående bolag. Sådana undantag ska omfatta operativsystem, datorhårdvara, kontorsapplikationer, webbläsare,

EHR-mjukvara, klientspecifika autentiseringsmekanismer, klientnätverk och annan hårdvara eller mjukvara som Företaget inte hanterar.

2. **Tillgång till support.** Företaget ger teknisk support till Kundens Auktoriserade Användare som har problem med sina konton. Detta sker via e-post, telefon och sms ("Supporttjänster"). Det finns även många resurser för egensupport på <https://support.glooko.com>. Företaget vill uppmuntra alla Kundens Auktoriserade Användare att först besöka denna länk om problem uppstår i användningen av Mjukvaran.
3. **Supporttider.** Support kan erhållas måndag till fredag, från kl. 08 till 20 EST (USA och Kanada) och från kl. 08 till 17 CET (utanför USA och Kanada). Supporten är stängd under veckoslut, helgdagar i respektive land och under helgdagar som företaget iakttar.
4. **Supportens varaktighet.** Företaget tillhandahåller support under Avtalets hela löptid.
5. **Supportsystem.** Företaget hanterar supportfrågor genom sitt ärendesystem.
6. **Supportfrågornas klassificering, upptrappning och svarstider:** Alla supportfrågor klassas inledningsvis som prioritet 3 och trappas sedan upp efter behov enligt prioriteringsdefinitionerna nedan. Företagets svarstider för supportfrågor som inkommer från Kunder sammanfattas nedan. När en fråga trappas upp med hänsyn till dess typ skickas den till intern personal med ansvar för hantering av frågor av denna typ. Utan hinder av det föregående trappas frågor omedelbart upp till prioritet 0 om det är en incident som gäller möjligt dataintrång eller överträdelse av Företagets datasäkerhetskrav.

7. Klassificering av supportfrågor

Prioritet 0 – Kod röd

- Fullständigt systemavbrott eller avbrott i större systemdelar som påverkar möjligheten att ladda upp, se och dela data på distans eller på en klinik.
- Ett säkerhetsproblem gör att Glookos-användarnas personliga hälsouppgifter/personligt identifierbara uppgifter läggs ut (eller riskerar att läggas ut) på ett offentligt forum.
- Den mobila applikationen kraschar upprepade gånger för minst 20 rapporterade användare så att de inte kan använda applikationen.

Prioritet 1 – Allvarligt

- Data från stödda diabetesenheter blir felaktigt mottagna, analyserade, tolkade eller visade från en eller flera enheter.
- Ett problem med dataintegritet eller datatillgänglighet påverkar möjligheten att se eller uppdatera data för många till de flesta användare och klienter.
- Sårbarhet i säkerheten har upptäckts med möjlig eller konstaterad röjning av patientuppgifter.
- API-plattformen ligger nere.

Prioritet 2 – Väsentligt

- Ett problem med datatillgänglighet påverkar en klients möjlighet att se eller komma åt en eller flera datakategorier.
- Identifiering av en möjlighet att förhindra att en sårbarhet i säkerheten utnyttjas.

- Mobila applikationer kraschar upprepade gånger för mindre än 20 rapporterade användare så att de inte kan använda applikationen.
- Delar av den mobila applikationen svarar inte eller fungerar inte.
- Försämring av betydande systemprestanda.

Prioritet 3 – Mindre betydande

- Mindre, ytligare problem.
- Mjukvaruproblem som påverkar funktioner men inte förhindrar normal drift.
- Identifiering av en möjlighet att förbättra dataintegriteten eller datasäkerheten som inte är omedelbart tidskänslig.
- Annan bugg som inte klassas som Kod röd, allvarlig eller väsentlig.

8. Svarstider för specifika problem

Serviceivåkategorier	Prioritet 3 (mindre betydande)	Prioritet 2 (väsentligt)	Prioritet 1 (allvarligt)	Prioritet 0 (Kod röd)
Svarstid (bekräftelse) och fastställande av prioritet	16 arbetstimmar	8 arbetstimmar	6 timmar*	6 timmar*
Prlösning (efter fastställande av prioritet) för pågående incidenter	Att beaktas för projektplanen	Att beaktas för nästa stora släpp	16 arbetstimmar	8 arbetstimmar
Svarstid %	16 arbetstimmar	95 % på 8 arbetstimmar	80 % på 6 arbetstimmar	80 % på 6 arbetstimmar
Analys av grundläggande orsak, avhjälpande och förebyggande åtgärd %	N/A	N/A	100 %**	100 %**
*Tillämpliga tider såvida inte lösning av incident eller undersökning av problem fördröjs				
**Om det anses lämpligt baserat på företagets system för kvalitetsstyrning				

9. Kundens skyldigheter

För att Företaget ska kunna lösa de frågor som Kunden rapporterat inom de svarstider som anges ovan måste Kunden själv vidta nedanstående åtgärder när problemet rapporteras till Företaget:

- Validera och försöka återskapa problemet innan det rapporteras till Företaget.
- Rapportera problemet till Företaget inom en (1) dag efter att det uppstått.
- Tillhandahålla ytterligare analys som Företaget begärt och samarbeta med Företaget på ett rimligt sätt för att identifiera, utvärdera och lösa problemet.

10. Undantag

Företaget ansvarar inte för att svarstider för specifika problem inte kan hållas när problem uppstått genom (a) att Kunden använt Mjukvaran på annat sätt än vad som tillåts enligt Avtalet eller dokumentationen, (b) problem orsakade av Kundens egna data, (c) problem orsakade av Kundens eller dess Auktoriserade Användares utrustning, (d) problem

orsakade av utomståendes handlingar eller av tjänster och/eller system som inte tillhandahålls av Företaget, eller (d) allmänna telekommunikationsproblem eller problem orsakade av andra faktorer som Företaget rimligen inte råder över.

VII. MJUKVARANS DRIFTTID

1. **Tillgänglighet.** Företaget gör Mjukvaran tillgänglig kontinuerligt. Mätt utifrån 24x7 är genomsnittet 99,9 % av tiden ("**Mjukvarans drifttid**"), bortsett från otillgänglighet orsakad av "**Undantag**" (enligt definitionen nedan). Med "**Tillgänglig**" menas att Kunden har tillgång till och fullt ut kan använda Mjukvaran på det sätt som funktionerna är avsedda för enligt den dokumentation som gäller vid tidpunkten. I beräkningen av tillgänglighetsprocenten ska Undantagen gällande Mjukvarans drifttid som beskrivs nedan inte anses gälla tid då Mjukvaran inte är tillgänglig.
2. **Undantag.** Nedanstående punkter är alla tillåtna Undantag gällande Mjukvarans drifttid:
 - (i) "**Period för akut underhåll**" betyder den tid som går åt för underhåll av Mjukvaran, när underhållet krävs av anledningar som företaget rimligen inte råder över. Företaget ska meddela Kunden minst trettio (30) minuter i förväg om det akuta underhållet om så är möjligt. Akut underhåll kan inledas när som helst och ske när Företaget enligt eget gottfinnande anser det vara nödvändigt.
 - (ii) "**Planerad underhållsperiod**" betyder den tid som går åt för ett planerat underhåll av Mjukvaran som utförs av Företaget. Företaget meddelar Kunden om planerat underhåll som påverkar tillgången till Mjukvaran. Företaget ska göra affärsmässigt rimliga ansträngningar för att planera underhållet till tider som inte är vanliga kontorstider.
 - (iii) "**Tillåten nertid**" betyder följande:
 - Stillestånd orsakat av planerat eller akut underhåll (som inträffar under perioder för planerat eller akut underhåll).
 - Problem orsakade av tjänster för telekommunikation och/eller internet.
 - Problem orsakade av mjukvara eller hårdvara som Företaget inte tillhandahåller eller styr (exempelvis Amazon Web Hostings servermiljö där Företagets mjukvara lagras och tillgås eller en tillverkare av enheter som ändrar sina specifikationer).
 - Problem orsakade av Force Majeure enligt avtalsbeskrivningen samt krigshandlingar eller naturfenomen.
 - Problem orsakade av Kundens eller dess ombuds, anställdas eller leverantörers handlingar eller underlåtenhet att handla.
 - Problem orsakade av defekter i de data som Kunden tillhandahåller och som Företaget inte kunde ha upptäckt genom rimlig omsorg före avbrottet.
 - Problem orsakade av Kundens underlåtenhet att införa ändringar i utrustning eller mjukvara som Företaget på rimligt sätt skriftligen rekommenderat vara väsentliga för att upprätthålla servicenivåerna efter en kundstyrd ändring i driftsmiljön.
 - Stillestånd orsakat av en kunddriven ökning av efterfrågan på systemresurser som Företaget inte har haft rimlig tid på sig att anpassa.
 - Stillestånd orsakat av ett överskridande av det maximala antalet simultana användare som anges i Avtalet eller på Orderformulärer enligt vad som är tillämpligt.
 - Problem orsakade av drift under en katastrofplan.