

ALLMÄNNA VILLKOR FÖR SUPPORT AV TJÄNSTEN LOGTRADE DISTRIBUTION 2.0

1. ALLMÄNT

Dessa allmänna villkor gäller för tillhandahållande av support och underhåll ("Support") från LogTrade BarLink AB till Kunden avseende tjänsten LogTrade Distribution 2.0 ("Tjänsten"). Support tillhandahålls endast efter det att Kunden erlagt tillämplig supportavgift till LogTrade BarLink och endast avseende de tjänster, system, information och/eller produkter som specificerats i Abonnemangsavtalet.

Kunden skall äga rätt till Support för Tjänsten från LogTrade BarLink under svenska arbetsdagar mellan kl. 08.30 och 16.30 (lunch 12.00-13.00) med undantag för normala helgdagar i Sverige.

I Supporten ingår support via telefon, webb, e-mail och övriga tjänster enligt nedan, samt Underhållsuppdateringar och Uppgraderingsreleaser enligt nedan.

2. DEFINITIONER

Utöver de definitioner som anges i Abonnemangsavtalet skall följande begrepp ha följande betydelse:

"**Fel**" avser att Tjänsten inte överensstämmer med de specifikationer som anges i dokumentationen för Tjänsten vilket resulterar i att Tjänsten inte kan användas eller i en avsevärd begränsning i användningen. Fel klassificeras av LogTrade BarLink som prioritet A, B eller C enligt nedan:

Prioritet A

- Tjänsten är allvarligt påverkad eller inoperativ
- Output från Tjänsten är allvarligt påverkad
- Tjänstens hantering av projektkritiska applikationer är inoperativ

Prioritet B

- Tjänsten har nedsatt funktionalitet
- Tjänsten är instabil med återkommande störningar
- Projektkritiska applikationer är inte påverkade men systemstörningar inträffar
- Annan tidskritisk fråga med inverkan på användning eller output

Prioritet C

- Felet påverkar Kundens nyttjande av Tjänsten, men inte på ett väsentligt sätt
- Allmän information
- Behov av klargörande av procedurer eller information rörande dokumentation

"**Felavhjälpande**" avser antingen en modifiering av eller tillägg till Tjänsten som avhjälper felet eller en procedur eller rutin som när den används i Tjänstens normala användning eliminerar de praktiska negativa effekterna av felet för Kunden.

"**Supportperiod**" avser den tidsperiod för vilken Kunden erlagt Supportavgift enligt Abonnemangsavtalet. Supportperioden börjar löpa vid underskrift av Abonnemangsavtalet samt ytterligare tid som följer av förlängning av Supportperioden.

"**Underhållsrelease**" avser en efterföljande version av Tjänsten vilken innehåller korrigeringar efter Felavhjälpande och/eller Uppgraderingar.

"**Uppgradering**" avser en förändring av Tjänsten som tillhandahålls generellt av LogTrade BarLink under Supportperioden, vilken innehåller nya eller förändrade funktioner eller vilken ökar Tjänstens kapacitet. En Uppgradering innefattar ej tillhandahållandet av ny produkt eller funktioner för vilken särskild avgift utgår. Om fråga uppstår om huruvida en viss produkt utgör en Uppgradering eller en ny produkt eller ny funktionalitet skall LogTrade BarLink s uppfattning vara avgörande, förutsatt att LogTrade BarLink behandlar den nya produkten som en ny produkt eller ny funktionalitet gentemot slutanvändare i allmänhet.

3. FELAVHJÄLPANDE

LogTrade BarLink skall vidta nödvändiga åtgärder för att tillhandahålla Felavhjälpande för att avhjälpa eller kringgå Fel i Tjänsten. Vidare kan Felavhjälpande ske genom tillhandahållande av en tillfällig fix att användas intill dess en Underhållsrelease som innehåller en permanent felrättelse blir tillgänglig. Om ett Fel har avhjälpats i en Underhållsrelease är Kunden skyldig att installera och implementera den aktuella Underhållsreleasen.

LogTrade BarLink fastställer efter felanmälan från Kunden vilken prioritet ett rapporterat Fel har, varvid följande nivåer tillämpas:

Prioritet A: LogTrade BarLink vidtar omgående följande åtgärder: (1) LogTrade BarLink avdelar omedelbart särskild kompetens för att senast inom en (1) arbetsdag ha påbörjat avhjälpande av Felet, (2) LogTrade BarLink tillhandahåller löpande information om status på de åtgärder som vidtas för att avhjälpa Felet och (3) LogTrade BarLink inleder med att tillhandahålla tillfällig kringåtgärd eller fix.

Prioritet B: LogTrade BarLink avdelar särskild kompetens för att senast inom fem (5) arbetsdagar ha påbörjat Felavhjälpande. LogTrade BarLink vidtar nödvändiga åtgärder för att inkludera en kringåtgärd eller fix för fel med Prioritet B i nästkommande release av Tjänsten.

Prioritet C: LogTrade BarLink besvarar Kundens förfrågan inom skäligen tid, alternativt vidta nödvändiga åtgärder för att avhjälpa Fel i nästkommande version av Tjänsten.

4. UPPGRADERINGAR

Under Supportperioden skall LogTrade BarLink tillhandahålla Underhållsreleaser med Uppgraderingar till Kunden när och i den omfattning dessa görs allmänt tillgängliga av LogTrade BarLink.

5. VILLKOR FÖR TILLHANDAHÅLLANDE AV SUPPORT

LogTrade BarLink s skyldighet att tillhandahålla support och underhåll förutsätter att:

- (a) Kunden vidtar varje rimlig åtgärd för att lösa uppkomna problem i samråd med LogTrade BarLink ,
- (b) Kunden tillhandahåller nödvändig information eller erforderliga resurser för att möjliggöra avhjälpande av Felet, antingen hos LogTrade BarLink eller via uppringd förbindelse till Kundens lokaler, innefattande tillgång till såväl erforderlig personal som hårdvara och den mjukvara som använts vid uppkomsten av Felet, samt att
- (c) Kunden omgående installerar samtliga Underhållsreleaser.

6. SUPPORT VIA FJÄRRSTYRNING

Kunden är medveten att LogTrade tillhandahåller teknisk support via fjärrstyrning. Kunden är medveten om att LogTrade genom sådan fjärrstyrning bereds tillträde till Kundens datasystem och att syftet med detta är att möjliggöra för LogTrades supporttekniker att vid behov göra nödvändiga ändringar i Kundens datasystem. Kunden ansvarar för att dess Användare är behöriga att vid behov utnyttja support via fjärrstyrning. Kunden är också införstådd med och accepterar att LogTrade inte tar något ansvar för eventuell skada - direkt eller indirekt - som förorsakas Kunden genom utnyttjandet av teknisk support via fjärrstyrning med mindre än att sådan skada åsamkats Kunden genom uppsåtligt eller grovt vårdslöst handlande från LogTrade

7. UNDANTAG FRÅN SUPPORT

LogTrade BarLink är ej skyldigt att tillhandahålla Support i följande situationer:

- (a) Tjänsten har ändrats, modifierats eller skadats av Kunden (dock undantaget ändringar gjorda under direkt ledning av LogTrade BarLink),
- (b) Problemet har uppkommit till följd av att Kunden förfarit vårdslöst eller på grund av orsak som ligger utanför LogTrade BarLink s kontroll,
- (c) Problemet har sin grund i programvara som tillhandahållits av utomstående och som inte licensierats genom LogTrade BarLink ,
- (d) Kunden har underlåtit att installera och implementera Underhållsreleaser, innebärande att den version av Tjänsten som Kunden använder är en version för vilken LogTrade BarLink inte längre upprätthåller support,
- (e) Kunden har underlåtit att betala förfallna underhållsavgifter.