

Vedligeholdelses- og supportaftale DHL LogTrade

Generelt

Nærværende generelle vilkår gælder for levering af vedligeholdelse og support (herefter benævnt "Vedligeholdelse og Support") fra LogTrade BarLink til kunden vedrørende produktet DHL LogTrade, (herefter benævnt "Produktet"). Vedligeholdelse og Support leveres først efter, at Kunden har betalt gældende Vedligeholdelses- og supportafgift (herefter benævnt "Afgift") til LogTrade BarLink og kun vedrørende de produkter og moduler som er specificeret i Licensaftalen.

Kunden skal have ret til Support for Produktet fra LogTrade BarLink på svenske hverdage mellem kl. 08.30 og 16.30 (frokost 12.00-13.00) med undtagelse af normale helligdage i Sverige.

I Vedligeholdelses- og supportaftalen indgår support via telefon, web, e-mail og øvrige tjenester, jf. nedenfor, samt Vedligeholdelsesopdateringer og Opgraderingsreleaser, jf. nedenfor.

2. Definitioner

Ud over de definitioner, som anføres i Licensaftalen skal følgende begreber have følgende betydning:

"Mangel" betyder, at Produktet ikke stemmer overens med de specifikationer, som anføres i Produktbeskrivelsen for Produktet, hvilket resulterer i, at Produktet ikke kan anvendes, eller i en betydelig begrænsning af anvendelsen.

"Mangelsafhjælpning" betyder enten modifikation af eller tilføjelse til Produktet, som afhjælper manglen eller en procedure eller rutine, som når den anvendes i Produktets normale anvendelse, eliminerer de praktiske negative effekter af manglen for Kunden.

"Supportperiode" betyder den tidsperiode, for hvilken Kunden har betalt Afgift i henhold til Vedligeholdelses- og Supportaftalen. Supportperioden begynder at løbe ved underskrift af Vedligeholdelses- og Supportaftalen samt yderligere tid, som følger af forlængelse af denne periode.

"Vedligeholdelsesrelease" betyder en efterfølgende version af Produktet, som indeholder korrektioner efter Mangelsafhjælpning og/eller Opgraderinger.

"Opgradering" betyder en ændring af Produktet, som leveres generelt af LogTrade BarLink i Vedligeholdelses- og Supportperioden, som indeholder nye eller ændrede funktioner, eller som øger Produktets kapacitet. En Opgradering indbefatter ikke levering af et nyt produkt, nyt modul eller funktioner, for hvilken der opkræves særskilt afgift. Hvis der opstår spørgsmål om, hvorvidt et givet produkt udgør en Opgradering eller et nyt produkt eller en ny funktionalitet, skal UseMarks opfattelse være afgørende, forudsat at LogTrade BarLink behandler det nye produkt som et nyt produkt eller en ny funktionalitet over for slutbrugere i al almindelighed.

3. MANGELSAFHJÆLPNING

LogTrade BarLink skal træffe nødvendige foranstaltninger for at yde Mangelsafhjælpning for at afhjælpe eller omgå Mangel i Produktet. Endvidere kan Mangelsafhjælpning ske gennem levering af en midlertidig udbedring som anvendes, indtil en Vedligeholdelsesrelease, som indeholder en permanent mangelrettelse bliver tilgængelig. Hvis en Mangel er blevet afhjælpet i en Vedligeholdelsesrelease, er Kunden forpligtet til at installere og implementere den aktuelle Vedligeholdelsesrelease. LogTrade BarLink fastslår efter mangelsanmeldelse fra Kunden, hvilken prioritet en rapporteret Mangel har, hvortil følgende niveauer anvendes: **Prioritet:** (A) LogTrade BarLink tildeler særskilt kompetence til omgående at påbegynde afhjælpning af Manglen; Prioritet (B) LogTrade BarLink giver løbende information om status på de foranstaltninger, som træffes for at afhjælpe Manglen; og Prioritet (C) LogTrade BarLink indleder med at levere en midlertidig omgåelsesforanstaltning eller udbedring, alternativt at træffe foranstaltninger til at afhjælpe Mangel i næste version af Tjenesten.

4. OPGRADERINGER

I Supportperioden skal LogTrade BarLink levere Vedligeholdelsesreleaser med Opgraderinger til Kunden, når og i det omfang disse gøres alment tilgængelige af LogTrade BarLink.

5. VILKÅR FOR LEVERING AF VEDLIGEHOLDELSE OG SUPPORT

UseMarks forpligtelse til at levere vedligeholdelse og support forudsætter at:

- Kunden træffer enhver rimelig foranstaltning for at løse opståede problemer i samråd med LogTrade BarLink.
- Kunden leverer den nødvendige information eller fornødne ressourcer for at muliggøre afhjælpning af Manglen, enten hos LogTrade BarLink eller via teleforbindelse til Kundens lokaler, inklusive adgang til såvel fornødent personale som hardware og den software som anvendes ved Manglen opståen.
- Kunden har udpeget en kontaktperson til LogTrade BarLink med fornøden uddannelse i Produktets anvendelse. Denne person er ansvarlig for at have dokumentation hos sig for anvendelse og drift, følge LogTrade BarLinks evt. udleverede driftinstruktioner vedrørende regelmæssig sikkerhedskopiering af Produktet, udføre fornøden sikkerhedskopiering såvel før og efter en udført opgradering eller ændring af Produktet.
- Kunden omgående installerer samtlige Vedligeholdelsesreleaser.
- Kunden først forsøger at afhjælpe Manglen ved at læse vores FAQ (spørgsmål og svar) inden kunden kontakter LogTrade BarLink.
- Vedligeholdelse og Support leveres til Produktet med den senest på markedet tilgængelige version eller senest forudgående version. For tidligere versioner leveres kun vedligeholdelse og support i 2 år at regne fra det tidspunkt, hvor versionen blev gjort tilgængelig for markedet.

6. UNDTAGELSER FRA SUPPORT

LogTrade BarLink er ikke forpligtet til at levere Vedligeholdelse og Support i følgende situationer:

- Produktet er blevet ændret, modificeret eller skadet af Kunden (dog undtaget ændringer foretaget under direkte vejledning af LogTrade BarLink),
- Problemet er opstået som følge af, at Kunden har handlet uagtsomt eller på grund af årsager som ligger uden for LogTrade BarLink's kontrol,
- Problemet er forårsaget af programmel som er leveret af tredjemand og som ikke er licensieret gennem LogTrade BarLink,
- Kunden har undladt at installere og implementere Vedligeholdelsesreleaser, medførende at den version af Produktet, som Kunden anvender, er en version, for hvilken LogTrade BarLink ikke længere yder support,
- Kunden har undladt at betale forfaldne vedligeholdelsesafgifter,
- Råd og arbejde, som er at betragte som konsulenttydelser, hvorved LogTrade BarLink's opfattelse i tvivlstilfælde vil være afgørende, forudsat at LogTrade BarLink behandler dette arbejde som konsulenttydelser over for slutbrugere i al almindelighed.

7. AFGIFT

Kunder betaler vedrørende Vedligeholdelse og Support en fast årlig Afgift til LogTrade BarLink, jf. gældende prisliste. Den årlige Afgifts omfang og størrelse fremgår af aftalespecifikationen. Den årlige Afgift faktureres et år ad gangen forud. Samtlige afgifter er eksklusive moms og andre skatter.

8. AFTALEPERIODE

Aftalen gælder fra det tidspunkt, hvor aftalen underskrives, og løber et (1) år. Opsigelse af aftalen skal ske senest tre måneder før udgangen af løbende år. Opsigelse af aftalen skal ske skriftligt.

9. TVISTER OG ANVENDELIG RET

Nærværende Vedligeholdelses- og supportaftale skal være undergivet og fortolkes i overensstemmelse med svensk ret. Tvister angående fortolkning eller anvendelse af nærværende Vedligeholdelses- og supportaftale skal afgøres af de ordinære domstole.