

Underhåll- och supportavtal LogTrade TA-Light

Allmänt

Dessa allmänna villkor gäller för tillhandahållande av underhåll och support (nedan "Underhåll- och support") från LogTrade BarLink till kunden avseende produkten TA-Light (nedan kallat "Produkten"). Underhåll- och support tillhandahålls endast efter det att Kunden erlagt tillämplig Underhåll- och supportavgift (nedan kallad "avgift") till LogTrade BarLink och endast avseende de produkter och moduler som specificerats i Licensavtalet.

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

I Underhåll- och supportavtalet 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 Licensavtalet skall följande begrepp ha följande betydelse:

"**Fel**" avser att Produkten inte överensstämmer med de specifikationer som anges i Produktbeskrivningen för Produkten vilket resulterar i att Produkten inte kan användas eller i en avsevärd begränsning i användningen.

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

"**Supportperiod**" avser den tidsperiod för vilken Kunden erlagt Avgift enligt Underhåll- och Supportavtalet. Supportperioden börjar löpa vid underskrift av Underhåll- och Supportavtalet samt ytterligare tid som följer av förlängning av denna period.

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

"**Uppgradering**" avser en förändring av Produkten som tillhandahålls generellt av LogTrade BarLink under Underhåll- och Supportperioden, vilken innehåller nya eller förändrade funktioner eller vilken ökar Produktens kapacitet. En Uppgradering innefattar ej tillhandahållandet av ny produkt, ny modul 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 UseMarks 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 Produkten. 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 avhjälpits 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 avdelar särskild kompetens för att omgående ha påbörjat avhjälpande av Felet; **Prioritet (B)** LogTrade BarLink tillhandahåller löpande information om status på de åtgärder som vidtas för att avhjälpa Felet; och **Prioritet (C)** LogTrade BarLink inleder med att tillhandahålla tillfällig kringgåtgärd eller fix 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 UNDERHÅLL OCH SUPPORT

UseMarks skyldighet att tillhandahålla underhåll och support förutsätter att:

- Kunden vidtar varje rimlig åtgärd för att lösa uppkomna problem i samråd med LogTrade BarLink.
- 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.
- Kunden har utsett en kontaktperson till LogTrade BarLink med erforderlig utbildning i Produktens hanhavande. Denne person är ansvarig för att hos sig ha dokumentation för handhavande och drift, följa LogTrade BarLink s ev. överlämnande driftinstruktioner avseende regelbunden säkerhetskopiering av Produkten, utföra erforderlig säkerhetskopiering såväl före som efter den utförda uppdateringen eller förändring av Produkten.
- Kunden omgående installerar samtliga Underhållsreleaser.
- Kunden först försöker avhjälpa Felet genom att läsa vår FAQ (frågor och svar) innan kunden kontakter LogTrade BarLink.
- Underhåll- och support tillhandahålls på Produkten som har senast på marknaden tillgänglig version eller senast föregående version. För föregående version tillhandahålls underhåll och support ej länge än 2 år räknat från den tidpunkt när versionen gjorts tillgänglig för marknaden.

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 försakas Kunden genom utnyttjandet av teknisk support via fjärrstyrning med mindre än att sådan skada åsammkats Kunden genom uppsåtligt eller grovt vårdlöst handlande från LogTrade

7. UNDANTAG FRÅN SUPPORT

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

- Produkten har ändrats, modifierats eller skadats av Kunden (dock undantaget ändringar gjorda under direkt ledning av LogTrade BarLink),
- Problemet har uppkommit till följd av att Kunden förfarit vårdlöst eller på grund av orsak som ligger utanför LogTrade BarLink s kontroll,
- Problemet har sin grund i programvara som tillhandahållits av utomstående och som inte licensierats genom LogTrade BarLink,
- Kunden har underlåtit att installera och implementera Underhållsreleaser, innebärande att den version av Produkten som Kunden använder är en version för vilken LogTrade BarLink inte längre upprätthåller support,
- Kunden har underlåtit att betala förfallna underhållsavgifter,
- Råd och arbete som är att betrakta som konsultation, varvid vid fråga LogTrade BarLink s uppfattning skall vara avgörande, förutsatt att LogTrade BarLink behandlar detta arbete som konsultation gentemot slutanvändare i allmänhet.

8. AVGIFT

Kundern erlaggar avseende Underhåll- och Support en fast årlig Avgift till LogTrade BarLink enligt dennes gällande prislista. Den årliga Avgiftens omfattning och storlek framgår av avtalsspecifikationen. Den årliga Avgiften debiteras ett år i taget i förskott. Samtliga avgifter är exklusive moms och andra tillkommande skatter.

9. AVTALSPERIOD

Avtalet gäller från den tidpunkt då avtalet undertecknas och löper ett (1) år. Uppsägning av avtalet ska ske senast tre månader före utgången av löpande år. Uppsägning av avtalet skall ske skriftligen.

10. TVISTER OCH TILLÄMPLIG LAG

Detta Licensavtal skall tillämpas och tolkas i enlighet med svensk lag. Tvist angående tolkning eller tillämpning av detta Licensavtal skall avgöras av allmän domstol.