

## **Underhåll- och supportavtal DHL LogTrade**

### **Allmänt**

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

Kunden skall äga rätt till Support för Produkten från LogTrade 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, email och övriga tjänster enligt nedan, samt Underhållsreleaser och Uppgraderingar 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 medför en avsevärd begränsning i användningen.

**"Felavhjälpande"** avser antingen en modifiering av eller tillägg till Produkten som avhjälpes 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.

**"Underhållsreleaser"** 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 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 LogTrade uppfattning vara avgörande, förutsatt att LogTrade behandlar den nya produkten som en ny produkt eller ny funktionalitet gentemot slutanvändare i allmänhet.

### **3. FELAVHJÄLPANDE**

LogTrade skall vidta nödvändiga åtgärder för att tillhandahålla Felavhjälpande för att avhjälpas 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 fastställer efter felanmälan från Kunden vilken prioritet ett rapporterat Fel har, varvid följande nivåer tillämpas:

Prioritet: (A) LogTrade avdelar särskild kompetens för att omgående ha påbörjat avhjälpande av Felet; Prioritet (B) LogTrade tillhandahåller löpande information om status på de åtgärder som vidtas för att avhjälpas Felet; och Prioritet (C) LogTrade inleder med att tillhandahålla tillfällig kringgåtgärd eller fix alternativt vidta nödvändiga åtgärder för att avhjälpas Fel i nästkommande version av Produkten.

### **4. UPPGRADERINGAR**

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

### **5. VILLKOR FÖR TILLHANDAHÅLLANDE AV UNDERHÅLL OCH SUPPORT**

LogTrades skyldighet att tillhandahålla underhåll och support förutsätter att:

a) Kunden vidtar varje rimlig åtgärd för att lösa uppkomna problem i samråd med LogTrade.

b) Kunden tillhandahåller nödvändig information eller erforderliga resurser för att möjliggöra avhjälpande av Felet, antingen hos LogTrade eller via upprindad förbindelse till Kundens lokaler, innefattande tillgång till såväl erforderlig personal som hårdvara och den mjukvara som använts vid uppkomsten av Felet.

c) Kunden har utsett en kontaktperson till LogTrade med erforderlig utbildning i Produktens handhavande. Denne person är ansvarig för att hos sig ha dokumentation för handhavande och drift, följa LogTrades eventuella överlämnade driftinstruktioner avseende regelbunden säkerhetskopiering av Produkten, utföra erforderlig säkerhetskopiering såväl före som efter den utförda uppgraderingen eller förändring av Produkten.

d) Kunden omgående installerar samtliga Underhållsreleaser.

e) Kunden först försöker avhjälpa Felet genom att läsa vår FAQ (frågor och svar) innan kunden kontaktar LogTrade.

f) 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 längre 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 förorsakas Kunden genom utnyttjandet av teknisk support via fjärrstyrning med mindre än att sådan skada åsamkats Kunden genom uppsåtligt eller grov vårdslöst handlande från LogTrade.

## **7. UNDANTAG FRÅN SUPPORT**

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

a) Produkten har ändrats, modifierats eller skadats av Kunden (dock undantaget ändringar gjorda under direkt ledning av LogTrade),

b) Problemet har uppkommit till följd av att Kunden förfarit vårdslöst eller på grund av orsak som ligger utanför LogTrades kontroll,

c) Problemet har sin grund i programvara som tillhandahållits av utomstående och som inte licensierats genom LogTrade,

d) Kunden har underlåtit att installera och implementera Underhållsreleaser, innebärande att den version av Produkten som Kunden använder är en version för vilken LogTrade inte längre upprätthåller support,

e) Kunden har underlåtit att betala förfallna underhållsavgifter,

f) Råd och arbete som är att betrakta som konsultation, varvid vid fråga LogTrades uppfattning skall vara avgörande, förutsatt att LogTrade behandlar detta arbete som konsultation gentemot slutanvändare i allmänhet.

## **8. ANSVARSBEGRÄNSNING**

LogTrade ansvarar inte för direkt, indirekt eller annan skada på person eller egendom eller förlust som kan drabba Kunden eller tredje man vilken beror på Produkten, utnyttjande av eller fel, såsom avbrott i Produkten eller den information som skapas via Produkten.

LogTrade ansvarar inte heller till någon del för datasekretessen i samband med överföringen av information vid nyttjandet av Produkten.

LogTrade ansvar är begränsat till det ovan sagda såvida inte grov vårdslöshet eller uppsåt föreligger. LogTrades ansvar enligt Underhåll- och Supportavtalet är alltid begränsat till maximalt SEK 50.000.

## **9. ANSPRÅK PÅ GRUND AV KUNDENS ANVÄNDNING AV PRODUKTEN**

Om anspråk riktas mot LogTrade eller annan talan förs mot LogTrade på grund av Kundens användning av Produkten åtar sig Kunden att hålla LogTrade skadelös i alla delar samt ersätta LogTrade för samtliga kostnader LogTrade åsamkas därav. LogTrade skall inom skälig tid från det att anspråket framfördes till eller talan väckts mot LogTrade skriftligen underrätta Kunden om anspråket samt bereda Kunden möjlighet att godkänna eventuell

förlikning eller liknande uppgörelse i godo innan sådan träffas.

#### **10. FORCE MAJEURE**

Om LogTrade är förhindrad att fullgöra avtalet på grund av ett hinder som låg utanför dess rimliga kontroll och risken för hindret inte borde ha tagits i beaktande vid tidpunkten för avtalets ingående och inte rimligen borde ha undvikits, skall LogTrade vara berättigad att uppskjuta fullgörelsen under så lång tid som erfordras för att undanröja verkningarna av ett sådant hinder. Skulle fullgörelsen uppskjutas med stöd av denna bestämmelse under en tid överstigande nittio (90) dagar, äger Kunden rätt att säga upp avtalet. LogTrade ansvarar inte för skada eller förlust som kan uppstå för motparten till följd av att fullgörandet i enlighet med det ovan sagda uppskjuts eller sägs upp. Om LogTrade vill begagna rättigheter som ovan sagts, skall LogTrade utan uppskov, skriftligen underrätta motparten härom.

#### **11. AVGIFT**

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

#### **12. VILLKORSÄNDRINGAR**

LogTrade äger rätt att ändra i de Allmänna Villkoren för avtalet, förutsatt att LogTrade har informerat Kunden om dessa förändringar senast tre (3) månader innan villkorsändringarna träder i kraft. För det fall Kunden inte accepterar ändringarna i de Allmänna villkoren har Kunden rätt att, innan de nya villkoren träder i kraft, säga upp avtalet till upphörande per datum för de ändrade Allmänna villkorens ikraftträdande. LogTrade kan informera och meddela Kunden om ovanstående villkorsändringar i denna punkt via brev, via elektronisk post eller via fax. Meddelanden från LogTrade till Kunden skickas till den e-postadress eller den postadress Kunden angivit i avtalet. Meddelanden från Kunden till LogTrade kan skickas via rubriken "Kontakt" på hemsidan

alternativt till den e-postadress eller postadress för LogTrade som angivits vid avtalets tecknande.

#### **13. AVTALSPERIOD**

Underhåll- och supportavtalet gäller från den tidpunkt då Underhåll- och supportavtalet undertecknas och löper tolv (12) månader. Uppsägning av Underhåll- och supportavtalet ska ske skriftligen, via ett fysiskt dokument (brev eller fax) undertecknad av behörig företrädare för Kunden senast tre månader före avtalsperiodens utgång. Om Underhåll- och supportavtalet inte sägs upp skriftligen skall Underhåll- och supportavtalet förlängas med tolv(12) månader åt gången med oförändrad uppsägningstid.

#### **14. TVISTER OCH TILLÄMPLIG LAG**

Svensk lag skall tillämpas på Underhålls- och supportavtalet för DHL LogTrade och dessa Allmänna Villkor.

Twist angående tolkning eller tillämpning av detta avtal skall slutligen avgöras genom skiljedom enligt reglerna för Stockholms Handelskammarens Skiljedomsinstitut. Skiljeförfarandet skall äga rum i Malmö. Om vid twist värdet av vad som yrkas uppenbart inte överstiger etthundratusen (100.000) kronor, eller om Kunden är en konsument som använt Produkten endast för enskilt bruk, skall tvisten avgöras av allmän domstol. Uppgår tvistebeloppet till mer än etthundratusen (100.000) kronor men mindre än en miljon (1.000.000) kronor, skall Stockholms Handelskammarens Skiljedomsinstituts regler om förenklat skiljeförfarande tillämpas.