

## SERVICEAVTAL – ARTISAN GLOBAL SOFTWARE

Detta serviceavtal, vidare benämnt avtalet, utgör hela avtalet mellan servicetagaren, vidare benämnd kunden, och ARTISAN GLOBAL SOFTWARE benämnt AGS. Tillägg skall godkännas skriftligt av AGS. Avtalet gäller från den dag beställningen mottagits och accepterats av AGS.

### AVTALETS OMFATTNING

Avtalet ger kunden en icke-överlåtbar rätt till service enligt detta avtal. Avtalet gäller endast service för den på fakturan specificerade produkten och under den på fakturan specificerade avtalsperioden. Avtalet gäller endast under förutsättning att kunden betalar serviceavtalsavgiften samt att kunden har tecknat licens enligt villkoren i licensavtalet.

### Ytterligare tilläggspack/användare/enkäter

Om kund som tecknar serviceavtal har tecknat licens för ytterligare tilläggspack (användare/enkäter) eller tilläggfunktioner av produkten, måste serviceavtal tecknas för dessa produkter för att avtalet skall gälla.

### AGS ÅTAGANDE

AGS tillhandahåller service under angivna tider, 0900 - 1200 och 1300 - 1600 (Central European Time). Service utförs, efter AGS val, via Internet, e-post, fax, brev eller telefon.

Servicen innebär:

- Produktsupport, dvs utökad hjälp och möjlighet till mer ingående frågor/hjälp om produkten som behövs för produktens användande. I viss begränsad omfattning kan även enklare frågor som rör operativsystem, skrivare, nätverk mm som behövs för produktens användande besvaras.
- Uppdateringsgaranti, vilken innebär att AGS under avtalsperioden kostnadsfritt tillhandahåller rättningar, som har väsentlig betydelse för produktens funktion, samt alla nya officiella versioner av produkten. Versioner görs i första hand tillgängliga via Internet men kan också, på AGS val, skickas per post till kunden.
- Nyheter via Internet, e-post eller nyhetsbrev.

Alla insatser från AGS sida ska stå i rimligt förhållande till årsavgiften. AGS tillhandahåller viktig information kring produkten i första hand via Artologiks hemsida, [www.artologik.net](http://www.artologik.net). Efter AGS val kan information också lämnas via e-post eller brev.

AGS åtgärdar anmälda produktfel som på ett allvarligt sätt påverkar funktionen hos produkten, så snart det är möjligt. AGS förbehåller sig dock rätten att avgöra när och hur ett fel ska rättas samt när och hur en åtgärd ska utföras, eftersom AGS är den som har överblicken av konsekvenserna av en rättning/ändring/åtgärd.

AGS åtgärdar fel som inte på ett allvarligt sätt påverkar kundens användande av produkten och/eller produktens funktion, tidigast vid nästa officiella version av produkten.

AGS medverkar till att återställa dataregister från senaste säkerhetskopieringen med rimliga insatser och mot gällande timersättning.

AGS ska kunna ta emot anmälan om fel och utföra service under separat angivna tider. Utanför angivna tider kan AGS ge service mot särskild ersättning. Felanmälan kan lämnas per telefon under gällande servicetider eller via e-post/Internet dygnet runt.

AGS förbehåller sig rätten att förändra systemkrav och produkt-specifikation för framtida versioner av produkten.

### BEGRÄNSNINGAR I AGS ÅTAGANDE

AGS åtagande omfattar inte följande:

- Att ge instruktioner eller utbilda användarna om nödvändig information som finns i produktens dokumentation, hjälptexter, arbetsgångar, på Internet eller i andra media.
- Att avhjälpa fel som orsakats av t ex felaktigt handhavande eller åtgärder utförda av annan än av AGS personal eller personal som utför åtgärder på direkt uppdrag av AGS.
- Åtgärder som måste utföras på grund av att aktuell säkerhetskopia saknas.
- Att avhjälpa fel som uppstått på grund av ovarsam hantering eller felaktig användning eller att kund själv har ändrat direkt i databasen eller i programfiler.
- Att avhjälpa fel som uppkommit av orsaker utanför AGS kontroll såsom t ex strömavbrott, fel i operativsystem, fel i hårdvara, fel i drivrutiner, fel orsakade av virus eller trojanska program/makro eller fel i periferienhet.
- Åtgärder på produkt som är äldre än en officiell version jämfört med AGS senaste version.

Rätten till fri produktsupport enligt detta avtal upphör om produkten används på andra datorer, andra operativsystem eller med andra än av AGS medlevererade komponenter än vad som angivits i systemkraven för aktuell produkt och version. Begränsningen gäller endast produktsupport. Rätten till uppdateringar, nyhetsbrev etc enligt detta avtal kvarstår.

Rätten till fri produktsupport enligt detta avtal upphör om data hämtats från eller lämnats till produktens databas på ett sätt som inte godkänts av AGS. Produktsupport kan i dessa fall ges mot gällande timersättning. Begränsningen gäller endast produktsupport. Rätten till uppdateringar, nyhetsbrev etc enligt detta avtal kvarstår.

Kunden är skyldig att meddela AGS om någon av ovanstående åtgärder har utförts vid anmälan av ett supportärende. Om så inte görs, äger AGS rätten att debitera kunden den tid som åtgår att felsöka och rätta problem, som orsakats av något av de ovanstående punkterna.

### KUNDENS ÅTAGANDE

För att AGS ska kunna ge service är kunden skyldig att:

- Utse en kontaktperson och se till att denne har tillräckliga kunskaper om produkten för att klara säkerhetskopiering, användning mm. Kontaktpersonen ska vara förtrogen med datorer och aktuellt operativsystem. Kontaktpersonen ska vid kontakt med AGS kunna uppge produktens serie-/licensnummer samt kundnummer hos AGS.
- Följa de instruktioner som finns i produktens dokumentation och de instruktioner som AGS eventuellt har givit.
- Säkerhetskopiera regelbundet enligt vedertagna principer.

- Säkerhetskopiera före varje serviceinsats från AGS utan speciell uppmaning från AGS.
- Installera den senaste versionen av produkten för att undvika och avhjälpa eventuella fel.
- Kontrollera och förhindra att dator, operativsystem, program och datafiler innehåller sk virus, trojanska hästar mm.

Kunden är skyldig att på egen hand söka information som kan ha betydelse för kundens verksamhet samt att förse AGS med aktuella företagsuppgifter såsom postadress, telefonnummer, organisations- eller personnummer, kontaktperson och aktuell e-postadress.

### FÖLJA VILLKOREN I AVTALET

I de fall AGS begär in en säkerhetskopiering för åtgärd svarar kunden själv för och bekostar frakten till AGS i Växjö, Sverige. AGS svarar för och bekostar frakten till kunden. Om det blir nödvändigt med servicebesök hos kunden, och parterna är överens om detta, debiteras kunden kostnader för arbets- och restid, resekostnader, traktamenten mm enligt vid tillfället gällande taxor.

### AVTALSPERIOD

Avtalsperioden är normalt 12 (tolv) månader inklusive innevarande månad från det att beställningen har mottagits och accepterats av AGS. Kundens aktuella avtalsperiod framgår av fakturan. Avtalet förlängs automatiskt i perioder om 12 månader vid varje avtalsperiods upphörande. Om kunden inte önskar förlänga avtalet ska AGS kontakts skriftligen och avtalet sägas upp 3 (tre) månader innan den nuvarande avtalsperioden går ut.

Om version gällande den nya avtalsperioden har installerats, om licensnyckel för den nya perioden har hämtats eller om kunden har tillgodoräknat sig service inom den nya avtalsperioden accepteras inte uppsägningen.

### AVGIFTER OCH BETALNINGSVILLKOR

Avgiften är baserad på ett rimligt användande av produkten och för så många enheter som avtalet medger. Avgiften betalas årsvis i förskott via återkommande årsfaktura. Tjänster som inte omfattas av avtalet debiteras kunden per timme enligt gällande prislista. Minsta debiterbara tid är en timme.

Fraktkostnad för planerade leveranser per post kan komma att debiteras i samband med årsfakturan. Moms tillkommer på angivna priser. Betalningsvillkor är 30 dagar netto. Dröjsmålsränta är av Riksbanken fastställd referensränta plus åtta procentenheter. AGS förbehåller sig rätten att ändra priset för själva avtalet för kommande perioder samt ändra priserna för varor och tjänster under gällande avtalsperiod.

### ÖVERLÅTELSE

Kunden får inte utan skriftligt godkännande från AGS överlåta, kopiera, hyra ut, låna ut, sälja eller på annat sätt avyttra avtalet och tillhörande tjänster och inte heller överlåta avtalet till tredje part. Detsamma gäller om kunden blir fusionerad eller försatt i konkurs.

### FORCE MAJEURE

Parts åtagande gäller med reservation för händelser utanför parts kontroll såsom arbetskonflikt, sabotage, eldsvåda, vattenskada, inbrott, myndighetsingripande eller liknande som försvårar eller omöjliggör för part att utföra service eller vidtaga åtgärder.

### ANSVARSBEGRÄNSNING

AGS friskriver sig från allt ansvar för varje personskada, sakskada eller förmögenhetsskada som kan följa direkt eller indirekt av AGS åtagande enligt detta avtal. Eventuell ersättning kan aldrig bli större än den årligt erlagda avgiften.

### SEKRETESS

Ingendera parten får lämna ut uppgifter som är skyddade enligt lagen om företagshemligheter i annan utsträckning än vad som erfordras för att kunna utföra service enligt detta avtal eller om andra parten godkännt förfarandet. Part förbinder sig att informera sina anställda så att sekretess iakttages.

### PERSON- OCH FÖRETAGSUPPGIFTER

AGS hanterar alla personuppgifter enligt PUL (personuppgiftslagen). Mer information finns att få hos AGS kundtjänst.

### ALLMÄNT

I och med att kunden godkänner detta avtal godkänner kunden att AGS använder hos AGS registrerade uppgifter, postadresser och e-postadresser för utskick av information som har betydelse för användandet av produkten samt information om övriga produkter som kan ha betydelse för kunden.

AGS vill göra kunden uppmärksam på att all användning av AGS produkter i strid mot detta avtal är straffbar. Vid brott mot detta avtal förbehåller sig AGS rätten att med omedelbar verkan säga upp avtalet. Som bevis på avtalet gäller kundens faktura eller kvitto. AGS bevakar bl a sin upphovsrätt via BSA (Business Software Alliance), där AGS är ett av de svenska medlemsföretagen.

### TVIST

Tvist angående detta avtal skall i första hand avgöras genom medling av parterna utsedda representanter. Om parterna inte lyckas nå en överenskommelse skall tvisten slutligen avgöras av Växjö Tingsrätt med tillämpning av svensk lag.

### ARTISAN GLOBAL SOFTWARE