

1. Definitioner

- Beställaren – är användaren av programvarorna och mottagare av programservice och support i detta avtal.
- Leverantören – är Neovius Data och Signalsystem AB.
- Produkterna – är de programvaror som levererats av Neovius Data och Signalsystem AB.
- Revision – innehåller korrigeringar, patchar och/eller tillägg i dokumentation.
- Version – innehåller ny funktionalitet, tillägg som stöder nya operativsystem och/eller ny dokumentation.
- Systemuppdatering – projekt för byte eller uppgradering av servrar och distribuerade programpaket.

2. Allmänt

Detta dokument reglerar villkoren för service och support för Produkterna, utvecklade och levererade av Leverantören.

Beställaren som använder Produkterna har tagit del av dessa villkor före beställning och accepterar därmed detta avtal som automatiskt börjar gälla vid effektiv leveransdag.

Förutom bestämmelserna i dessa villkor gäller SEAL 2012 – Allmänna leveransbestämmelser för industriella tillämpningar och LABU23 – Underhållsavtal för medicintekniska produkter. Neovius Data och Signalsystem AB:s Programservice- och supportvillkor har tolkningsföreträde i händelse av eventuell tvist.

3. Omfattning

Omfattningen framgår av avtalet.

4. Leverantörens åtaganden avseende Programservice

Leverantören skall tillhandahålla support avseende de levererade Produkterna enligt nedan

- Fri tillgång till nya revisioner och versioner av Produkterna under avtalsperioden.
- Distribution av uppdaterade revisioner och versioner.
- Fri tillgång till buggrättningar och programpatchar via Internet.
- Telefonsupport via telefon, modem eller Internet så att Beställaren själv kan utföra arbeten i enlighet med Leverantörens anvisningar.
- Vid separat överenskommelse erbjuds support på plats hos beställaren enligt överenskommelse.

Åtgärdsstider för Programservice

- Allvarligt, funktionsstoppande fel:** Leverantören skall omedelbart starta felsökning och felrättning, som skall fortgå utan avbrott tills felet är funnet och korrigerat. Leverantören skall enligt högsta prioritet och bästa förmåga se till att lösa problemet snarast möjligt (rättas där så är möjligt eller åtgärdas genom anvisning hur felet kan kringgås). Rättelsen påbörjas inom 4 timmar under ordinarie kontorsarbetstid efter mottagande av Beställarens felrapport.
- Fel, ej funktionsstoppande:** Rättas via nästa revision eller i nästa version, efter gemensam överenskommelse.
- Mindre fel:** Rättas under normala betingelser till nästa version/revision.

Med **Allvarligt funktionsstoppande fel** i produkterna menas fel som väsentligen hindrar Beställaren från att utnyttja produkterna enligt följande specifikation: systemet är nere och kan ej

återstartas, funktioner i systemet fungerar ej och dessa funktioner kan ej kringgås; alternativt systemet går ner ett flertal gånger under dagen och åsamkar Beställaren avsevärda problem.

Leverantörens ansvar omfattar ej

- Fel som uppstått på grund av annan programvara, maskinvara eller felanvändning av programvaran eller hela datorsystemet. Leverantören åtar sig dock att mot betalning åtgärda sådana fel.
- Fel förorsakade genom Beställarens användande av Produkterna, t ex med annan utrustning eller tillbehör på ett sätt som påverkar deras funktion.
- Fel förorsakade genom av Beställaren företagna ändringar eller ingrepp i Produkterna som inte skett i enlighet med Leverantörens instruktioner.
- Fel förorsakade genom Beställarens användning av Produkterna på ett sådant sätt än vad som framgår av användardokumentation eller genom försummelse av Beställaren, dennes personal eller genom tredje man eller andra omständigheter utom Leverantörens kontroll.
- Fel som är utan betydelse för Leveransens avsedda användning och som inte innebär olägenhet för Beställaren.
- Fel i programvara förorsakade av fel i dator- eller systemmaskinvara, operativsystem eller annat underhåll som erfordras till följd av förhållande för vilket Leverantören inte svarar såsom olyckshändelse och andra liknande händelser.
- Anpassningar av datormaskinvara och systemprogramvara, som erfordras med anledning av eventuella framtida förändringar av Produkterna eller andra liknande Anpassningar av datormaskinvaran eller systemprogramvaran omfattas ej av Leverantörens åtagande.

5. Leverantörens åtaganden avseende Support

För av Leverantören utvecklade programvaruprodukter gäller: Leverantörens supporttjänst finns på Leverantörens huvudkontor i Stockholm och omfattar:

- Fri telefonsupport mellan klockan 09.00 – 17.00 helgfri måndag – fredag 08-38 23 98.
- Fri telefonassistans via Leverantörens telefonsupport, avseende diagnos av eventuella felsituationer och felanmälan beträffande produkterna.
- Fjärrassistans via Team Viewer eller motsvarande.
- Tillgång till Leverantörens supporttjänst på Internet, där Beställaren kan hämta uppdateringar, mm. Inloggningsuppgifter erhålls via supporttjänsten.

Begränsningar

- Endast personer hos Beställaren som är registrerade som licenskontaktpersoner hos Leverantören får support.

6. Leverantörens skyldigheter

Leverantören ansvarar för att:

- Ha personal som är utbildade i de system som avtalet omfattar.
- Rätta anmälda och verifierade fel.
- Informera Beställaren om vidtagna åtgärder via brev eller e-post.
- Distribuera nya programrevisioner och versioner till Beställaren på av Leverantören fastställda media, oftast via nedladdning.

Information om vilka förändringar som skett inför varje ny revision eller version samt hur denna skall installeras av Beställaren bifogas. Denna tillställs anmälda supportpersoner.

7. Beställarens skyldigheter

Beställaren ansvarar för att:

- Utöva tillsyn över samtliga produkters ingående delar som omfattas av villkoret.
- Uppdatera produkterna till senaste tillgängliga version. Supporten gäller alla versioner ett (1) år tillbaka.
- Analysera eventuella felaktigheter och anmäla dessa snarast till Leverantörens supportfunktion.
- Felsökning utförs i enlighet med Leverantörens anvisningar innan felanmälan görs.
- Felanmälan görs hos Leverantörens supporttjänst, support@neovius.se eller RMA-Support på www.neovius.se.
- På Leverantörens begäran framställs nödvändigt underlag för felsökning.
- Skriftligen verifiera felanmälan via e-post även om muntlig anmälan skett till Leverantörens supportfunktion om begäran önskas av Leverantören.
- Skriftligen verifiera felanmälan via e-post även om muntlig anmälan skett till Leverantörens supportfunktion, om begäran önskas av Leverantören.

8. Avgift

Såvida annat inte uttryckligen framgår av separat avtal mellan Leverantören och Beställaren, utgår programservice- och supportavgift till Leverantören som en fast årlig kostnad. Leverantören äger rätt att ändra avgifter enligt index "[Arbetskostnadsindex för arbetare och tjänstemän inom privat sektor \(AKI, IT-konsult\)](#)". Andra ändringar efter överenskommelse med Beställaren, meddelas senast 3 månader innan avtalstidens slut.

Avgiften enligt ovan omfattar ej sådan support/service som erfordras till följd av händelse utanför parternas kontroll såsom olyckshändelser och andra liknande händelser.

Till samtliga avgifter tillkommer mervärdesskatt. Dröjsmål med betalning skall berättiga Leverantören till dröjsmålsränta med 1 procent per månad.

Rörlig avgift enligt Leverantörens vid var tid gällande prislista skall utgå för samtliga åtgärder som på Beställarens uppdrag vidtas av Leverantören med avseende på Produkterna och som inte omfattas av i punkterna 3 och 4 angivna programservice/supportåtaganden.

9. Ersättning för kostnader

Vid systemuppdatering offereras maximal tidsåtgång för projektledning, uppgradering databas, testning, dokumentation samt utbildning. Projektet påbörjas vid skriftlig beställning med angivande av kostnadsställe. Debitering sker mot arbetad timme.

Leverantören skall bära samtliga kostnader hänförliga till den support/serviceåtgärder som vidtas till följd av dessa villkor, dock att Beställaren skall ersätta Leverantören för samtliga kostnader för resor, traktamenten och logi.

Ersättning för traktamentskostnader samt rese- och logikostnader skall därvid utgå i enlighet med de principer som vid tillfället tillämpas av Leverantören.

Ersättning för telekommunikationskostnader skall utgå med belopp som svarar mot Leverantörens faktiska kostnad härför.

Ersättning enligt ovan erläggs av Beställaren mot faktura, eller i förekommande fall mot verifikat. Betalning skall ske senast trettio (30) dagar efter fullgjord leverans och mottagande av korrekt faktura.

Har Beställaren anmält fel som Leverantören enligt avtalet ej skall svara för skall Beställaren ersätta Leverantören enligt Leverantörens vid varje tillfälle gällande prislista för utförd tjänst.

10. Avtalens giltighetstid

Avtalet gäller ett (1) år, och skall, om inte uppsägning sker skriftligen senast tre (3) månader före avtalstidens utgång, förlängas under perioder om ett (1) år i taget.

Vardera part skall äga rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande om den andra parten

- Bryter mot Avtalet och inte inom trettio (30) dagar efter skriftlig anmodan härom från den andra parten, vidtar rättelse; eller
- Försätts i konkurs, upptar ackordsförhandling, träder i likvidation, inställer sina betalningar eller eljest kommer på obestånd.

Produkter utan programservice- och supportavtal kan EJ uppdateras till senare version. Om uppdatering önskas, måste ny Produkt köpas enligt gällande prislista. Produkten får användas i gällande version. Vid behov av support debiteras detta enligt gällande timtaxa.

11. Överlåtelse

Överlåtelse får ej ske utan den andra partens samtycke.

12. Begränsning av ansvar.

Leverantören är befriad från ansvar om Beställaren på egen hand gör tillägg till eller ändrar i Produkterna.

Beställarens rättigheter vid fel har fullständigt reglerats genom detta Avtal. Leverantören är således inte under några omständigheter skyldig att till Beställaren utge någon ersättning med anledning av fel i Produkterna. Leverantören har i övrigt inget ansvar för skada, varken direkt eller indirekt sådan, som åsamkas Beställaren, vare sig skadan består i utebliven inkomst eller uppkommen kostnad t ex för förlust eller påverkan av datorer, ersättningskyldighet mot tredje man mm.

13. Tvistemål

Twister angående tolkningen eller tillämpningen av detta avtal och därmed sammanhängande rättsförhållanden skall avgöras av skiljemän enligt svensk lag. Om vid tvist värdet av vad som yrkas uppenbart inte överstiger 10 gånger det vid tiden för påkallandet av skiljeförfarande gällande basbeloppet enligt laget (1962:381) om allmän försäkring, skall tvisten avgöras av ensam skiljeman, som på parts begärande utses av Stockholms Handelskammare.

14. Övrigt

Tillägg till eller förändring av bestämmelse i Avtalet skall för att vara bindande för parterna överenskommas skriftligen och undertecknas av båda parter. Samtliga meddelanden enligt Avtalet skall för att vara gällande tillställas den andra parten skriftligen.