

ALLMÄNNA VILLKOR

1. Allmänt

Supportavtalet skall gälla för all support som tillhandahålls för Kunden av DocuPartner. I Supportavtalet skall med DP förstås DocuPartner. Med "Kund" skall förstås den slutkund där utrustningen/mjukvaran är placerad.

2. Avtalets löptid

Avtalstiden är tre år från dagen för avtalets uppstart. Finns separat serviceavtal för utrustningen koordineras supportavtalets löptid med serviceavtalets. Sker ej uppsägning förlängs avtalet automatiskt med ett år i taget. Uppsägning skall ske skriftligen senast tre månader före utgången av löpande avtalsperiod. Uppsågan av avtalet påverkar inte giltigheten av köpet eller hyran av utrustningen. Om kunden önskar säga upp avtalet i förtid och DocuPartner accepterar sådan förtida uppsägning, skall avtalet upphöra att gälla tre månader efter DocuPartners erhållande av kundens begäran om förtida upphörande, under förutsättning att avgifter enligt följande erläggs. Kunden skall erlägga en administrativ avgift för det förtida upphörande, enligt DocuPartners från tid till annan gällande normer.

3. Support

3.1 Support avseende mjukvara och handhavande. DP skall under normal kontorstid tillhandahålla support via telefon och eller hemsida avseende mjukvaror och handhavande. Supporten omfattar endast de produkter mjukvaror som är levererade av DP och som är specificerade i detta avtal. Om kunden önskar kan DP tillhandahålla support på plats hos kunden mot ersättning för tid och resa. Finns avtal om support ger detta en rabatt om 20% mot ordinarie pris för supporttjänster på plats.

3.2 Prioriterad support

DP kommer att vidta kommersiellt skäliga åtgärder för att uppnå de mål för svarstider som finns. Dessa mål kan variera beroende på geografi. DP kommer att säkerställa att support enligt Supportavtalet sker med företräde framför kunder som inte har något Supportavtal.

4. Supportavtalets tillämpningsområde

Supportavtalet är tillämpligt för en eller flera produkter/ mjukvaror hos Kunden.

5. Avgifter

För Support som omfattas av detta avtal, skall Kunden betala en supportavgift. Supportavgiften skall betalas i förskott per kvartal. Eventuella prisförändringar kommer att ske högst en gång per år.

6. Fakturor och betalning

Kunden skall betala fakturerade belopp inom femton (15) dagar från fakturadagen. I de fall kunden har ett giltigt serviceavtal för samma produkt som detta avtal omfattar kan supportavgiften samdebiteras med serviceavtalet. Fakturor skall vara i SEK eller i annan valuta som DP skriftligen meddelar Kunden. DP behöver inte utföra support enligt supportavtalet om Kunden underlåter att göra en betalning när den förfaller. DP kommer inte att göra några återbetalningar om Kunden inte utnyttjar den support som köps enligt supportavtalet. Vid försenad betalning äger DP rätt att kräva dröjsmålsränta med 2% per månad .

7. Skatter

Alla eventuella skatter som åläggs DP eller som DP är skyldig att driva in i samband med support på produkter skall presenteras som separata poster på DP's faktura. Om Kunden är undantagen från sådana eventuella avgifter är Kunden skyldig att styrka detta.

14. Hävning och Uppsägning

DP kan upphöra med tillhandahållandet av support enligt supportavtalet genom skriftligt meddelande till Kunden, för de fall Kunden underlåter att betala något belopp som har förfallit till betalning eller bryter mot någon annan väsentlig bestämmelse i supportavtalet.

8. Förnyelse

Supportavtalet förlängs automatiskt tolv (12) månader i taget om kunden inte sagt upp avtalet 3 månader innan avtalslut.

9. Skadeersättning

DP skall ersätta Kunden för personskada eller sakskada som orsakas av eller härrör från försumlig eller olaglig handling eller underlåtenhet av DP, dess ombud eller anställda, som befinner sig i Kundens lokaler.

10. Ansvarsbegränsning

10.1 Med förbehåll för punkten 9 ovan, friskriver sig DP från alla garantier och andra villkor, såväl uttryckliga som underförstådda, enligt lag eller på annan grund, inklusive men inte begränsat till sådana gällande tillbörlig kunskap, omsorg och snabbhet vid utförandet av tjänster.

10.2 DP och/eller annan på DP's sida skall under inga omständigheter vara ansvariga för förlust av intäkt, data eller goodwill, inte heller för några andra indirekta skador eller följdskador som härrör från den support som tillhandahålls enligt detta supportavtal, även om DP eller annan på DP's sida har fått föregående meddelande om risken för sådana skador.

10.3 Med förbehåll för punkten 17 ovan skall DP's ersättningskyldighet för alla anspråk som härrör från utförandet av service enligt supportavtalet vara begränsad till det årliga belopp som Kunden betalar enligt supportavtalet.

11. Förbättringar eller uppgraderingar

Förbättringar och/eller uppgraderingar av programmjukvara och/eller maskinmjukvara omfattas inte av detta supportavtal, men kan köpas separat när de kommer ut på marknaden.

23. Underhållsutgåvor

Underhållsutgåvor för programmjukvara och maskinmjukvara kan krävas för att korrigera prestandaproblem och kommer att tillhandahållas enligt Supportavtalet när DP anser att det är lämpligt. DP kommer endast att tillhandahålla underhållsutgåvor för programmjukvara och maskinmjukvara som är i sin senaste eller näst senaste revisionsnivå.

12. Underhåll och rengöring

Normalt underhåll och rengöring som skall utföras av Kunden enligt beskrivning i den tillämpliga användarhandboken omfattas inte av Supportavtalet och kan därför debiteras särskilt om det utförs av DP.

13. Installation / Ominstallation

Produktinstallationer omfattas inte av Serviceavtalet. På Kundens begäran kan DP övervaka förflyttning av produkten, inklusive avinstallation, förpackning, upppackning och ominstallation, eller utföra andra därtill knutna tjänster, till DP's vid var tid gällande priser.

14. Ombud

DP får utse tredje parter för att agera som dess ombud vid uppfyllandet av DP's förpliktelser enligt detta Supportavtal.

15. Meddelanden

Alla meddelanden enligt detta supportavtal skall lämnas skriftligt och anses mottagna tre (3) dagar efter att de har antingen postats, skickats med e-post eller faxats. Meddelanden till Kunden skall skickas till den adress som anges i Kundens beställning. Meddelanden till DP skall skickas till DP's adress angiven i detta avtal.

16. Fullständigt avtal och Ramavtal

Avtal kan inte ändras annat än genom skriftlig ändring som undertecknas av en behörig företrädare för varje part.

17. Avstående

Endera partens underlåtenhet att vid någon tidpunkt genomdriva någon bestämmelse i supportavtalet skall inte tolkas som ett avstående från denna bestämmelse eller rätten att därefter genomdriva varje bestämmelse. Inget avstående av någon part, varken uttryckligt eller underförstått, avseende något annat brott mot dessa villkor skall tolkas som ett avstående avseende något annat brott mot detta villkor.

18. Överlåtelse

Kunden får inte överlåta eller på annat sätt överföra sina rättigheter eller skyldigheter enligt detta avtal utan DP's föregående skriftliga medgivande. Inget försök att överlåta eller överföra i strid mot denna bestämmelse skall vara bindande för DP. DP skall äga rätt att överföra rättigheter och/eller skyldigheter enligt serviceavtal.

19. Tillämplig lag

Detta avtal skall tolkas enligt svensk lag.

20. Rättegångskostnader

Om en rättstvist eller indrivning påbörjas för att genomdriva någon bestämmelse i supportavtalet skall den vinnande parten ha rätt att återfå skäliga kostnader, inklusive advokatarvoden och indrivningskostnader, från den andre parten