

Servicevtal

§1 Avtalsperiod och giltighet

Avtalet gäller årsvis fr.o.m 200_-01-01 under förutsättning att årskostnaden för serviceavtalet har erlagts av kunden. För att nya avtal skall gälla krävs att kunden har signerat en kopia av detta avtal och faxat eller postat kopian till DMS.

§2 Uppsägning av avtalet

Avtalet kan sägas upp av resp part senast den 30 September varje år, i annat fall förlängs avtalet automatiskt att gälla t.o.m 31 december följande år.

§3 Kostnad

DMS debiterar kunden ett belopp baserat på DMS aktuella prislista för serviceavtal. Summan debiteras i december varje år och avser därmed betalning för serviceavtal för det kommande året.

§4 Prishöjningar

Ev prishöjningar som inte orsakas av ett ökat antal arbetsplatslicenser hos kunden, skall meddelas av DMS senast 1a September.

DMS åtar sig följande:

§5 Att ge kunden tillgång till de senaste version(er) av det eller de programvaror som omfattas av serviceavtalet.

§6 Att inom rimlig tid från anmälan åtgärda felaktigheter i programvaran som är av betydelse för kunden. Med felaktighet menas sådan funktion eller funktioner i programvaran som inte motsvarar den funktionsbeskrivningen som ingår i programvarans dokumentation eller tilläggsdokumentation fattad av DMS.

§7 Att tillhandahålla assistans och råd beträffande kundens användning av programvaran samt den del av sql server databasen som utnyttjas av programvaran. Dessa stödtjänster skall vara tillgängliga per telefon under normal kontorstid. Vid ev nödläge äger kunden rätt till hjälp även utanför kontorstid dock förbehåller sig DMS rätt att debitera kunden för arbetad tid samt resekostnader om nödläget inte är direkt orsakad av programvaran.

§7.1 SLA (Service level Agreement)

Kunden tecknar sig för antingen normal service eller prioritets -service. 'Normal' service innebär att DMS skall öppna ett supportärende inom 24 timmar under normal kontorstid. Vid prioriterad SLA skall DMS öppna ett ärende inom 2 timmar (normal kontorstid) samt ge ärendet förtur före andra icke-prioriterade supportärenden. Om möjligt skall kundens problem lösas utan vidare dröjsmål för såväl normal som prioriterade ärenden. Om kunden väljer prioriterad SLA ankommer det på kunden att vid felanmälan välja normal eller hög prioritet.

§8 Att informera kunden om ev kända fel eller problem som kan finnas men som inte kan åtgärdas på en gång av DMS, liksom ev kända virus eller annan störning som kan påverka kundens användning av programvaran.

§9 Att beakta kundens framtida behov och önskemål om programförändringar och då det är möjligt inkludera dessa i kommande versioner av programvaran.

§10 Att minst 1 gång per år sammanträffa med kunden för att höra kundens synpunkter och önskemål beträffande programvaran och dess användning. Ev resekostnader betalas av kunden.

§11 Att underhålla och utveckla programmet för att möta de krav som kan ställas på kunden av myndighet eller dennes uppdragsgivare. DMS förbehåller sig emellertid rätten att debitera kunden i de fall sådana förändringar är av särintresse för kunden och sker genom kundens uppdrag till DMS.

Kundens åtaganden

§12 Kunden åtar sig att sörja för en så god säkerhet som möjligt såväl avseende data som otillbörlig intrång i programvaran och dess databaser. Beträffande datasäkerhet förväntas kunden hålla minst fem (5) aktuella kopior av databasen med 1 dygns mellanrum samt att dessa kopior är kontrollerade i samband med att de skapas.

§13 Kunden åtar sig att vid behov ge DMS tillgång till den delen av SQL servern som används av programvaran samt att hemlighålla ev lösenord mm som kan komma att meddelas kunden eller som kunden på annat sätt kommer till kännedom om.

§14 I och med detta avtal är krav på ekonomisk ersättning och/eller kompensation för ev skador som kan uppstå som en följd av kundens användning av programvaran oavsett om användningen kan anses vara felaktig eller ej, begränsad till ½ basbelopp.



Twist

§15 Ev tvist som uppstår och inte kan lösas av parterna skall hänskjutas till enskild skiljeman för avgörande. Parterna förbinder sig att därmed även rätta sig efter skiljemannens beslut. Skiljemannen skall utses av parterna eller deras ombud och parterna delar lika på skiljemannens kostnader oavsett utkomst.

Sekretess

§16 Parterna ingår härmed i ett sekretessavtal som innebär att part inte får avslöja information om den andra parten, dess produkter eller företagsinformation eller annat som uttryckligen uppges vara av konfidentiell slag eller annat material eller information som rimligen kan anses vara skadligt för den andra parten vid avslöjanden för tredje part. Brott mot denna klausul skall anses vara skadeståndsgrundande.

För DMS Sweden AB

För kunden

Stockholm 200_ - __ - __

_____ 200_ - __ - __