

Villkor systemunderhåll och användarstöd

Omfattning

Strifast AB förbinder sig att under avtalstiden och på angivna villkor tillhandahålla systemunderhåll och användarstöd för programvaran Strifast. Detta skall ske av kvalificerad och kompetent personal.

Strifast AB åtager sig

- att tillhandahålla nya versioner av till kunden licensierade delsystem av programvaran Strifast.
- att fortlöpande tillhandahålla aktuell dokumentation och hjälptext till programsystemet.
- att utan onödig tidsspillan med hänsyn till åtgärdens betydelse för licenstagarens verksamhet rätta fel i programvaran, där så är möjligt eller genom anvisning om hur felet kan kringgås.
- att hålla kompetent beredskap under dagarbetstid för att lösa akuta underhållsproblem (fel i program och dokumentation) dock undantages i förväg meddelade dagar för gemensam utbildning, kundträffar eller dylikt.
- att under vardagar under normal arbetstid bistå kunden med användarstöd i form av frågor per telefon i anslutning till kundens användning av Strifast Fastighetssystem.

Undantag från Strifast AB:s åtagande

- fel förorsakade genom kundens användning av programsystemet med annan utrustning eller andra tillbehör på ett sätt som påverkar dess funktion.
- fel förorsakade genom av kunden företagna ändringar eller ingrepp i programsystemet utan Strifast AB:s godkännande eller mot Strifast AB givna restriktioner och anvisningar.
- fel förorsakade av kunden genom användning på annat sätt än som framgår av användar-dokumentationen eller genom försummelse av kunden, dennes personal eller tredje man eller genom andra omständigheter utom Strifast AB:s kontroll.

Kundens åtagande

Kunden förbinder sig att kostnadsfritt ställa följande resurser till Strifast AB:s förfogande för uppdragets fullgörande

- tillgång till aktuella program och databaser
- erforderlig datorkapacitet enligt anvisningar
- erforderlig assistans av driftspersonal och systemtekniker
- internetuppkoppling anpassad efter installationens behov av överföringshastighet. Enligt ö.k. med Strifast AB
- utse kompetent kontaktperson
- systematisk och kompetent behandling av fel och synpunkter på programsystemet
- vid felanmälan ange och vid behov visa hur felet yttrar sig

Ansvar för fel och underhåll

Om Strifast AB inte fullgör sitt åtagande med den skyndsamhet som omständigheterna kräver får kunden ge Strifast AB en slutlig och skäligen frist för att fullgöra åtagandet. Är bristen av väsentlig betydelse för kundens verksamhet har kunden rätt att under tiden erhålla nedsättning av underhållsavgiften motsvarande kundens direkta merkostnader för bristen med max en årskostnad för detta avtal.

Strifast AB:s ansvar är begränsat till det ovan sagda, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger.

Har köparen anmält fel och det visar sig inte föreligga något fel som Strifast AB svarar för, skall kunden ersätta Strifast AB enligt vid varje tid gällande prislista för utförd tjänst.

Underhållsavgifter

Kunden ersätter Strifast AB enligt årsvis upprättad prislista för tjänster enligt detta avtal.

Uppsägning av serviceavtal.

Parterna kan när som helst säga upp serviceavtalet. Uppsägning innebär att förlängning av serviceavtalet inte kommer till stånd. Den i förskott erlagda avgiften återbetalas ej.

Uppsägningstid

Avtalet förlängs automatiskt om det inte sägs upp före pågående avtalsperiodens utgång. Om uppsägning ej är Strifast tillhanda i tid förlängs serviceavtalet automatiskt med normalt 12 månader.

Fakturering

Fakturering av underhålls- och användarstöd sker årsvis i förskott, med början kalendermånaden efter leveransdagen. Vid övertagande av licens, vilket godkännts av oss, gäller dock att fakturering sker från dagen för övertagandet.

Överlåtelse

Kund får inte utan skriftligt godkännande från Strifast överlåta, kopiera, hyra ut, låna ut, sälja eller på annat sätt avyttra programvaran. Det är inte heller tillåtet att överlåta licensavtalet till tredje part utan skriftligt godkännande från Strifast. Detsamma gäller om Kunden blir fusionerad eller försatt i konkurs.