

# SERVICEAVTAL FÖR PROGRAMSERIEN ARTOLOGIK

Detta serviceavtal för programserien Artologik anger servicevillkoren mellan Kunden och Artisan Global Media, vidare benämnt Artisan. Dessa villkor är tillämpliga för Kunder som hyr Artologik program som en SaaS-tjänst eller som köper en licens för installation på egen server.

## 1. AVTALETS OMFATTNING

1.1 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 avtals- eller hyresperioden.

1.2 Avtalet gäller endast under förutsättning att kunden betalar serviceavtals- eller hyresavgiften. Serviceavtalet är tillämpligt både för kunder som köper en licens och kunder som hyr licens (SaaS). För kunder som har SaaS-tjänst ingår serviceavtalet i hyran.

1.3 För kunder med köplicens, som tecknar serviceavtal och beställer ytterligare extrapack eller tilläggsmoduler till programmet, måste serviceavtal tecknas även för dessa produkter för att avtalet ska gälla.

## 2. ARTISANS ÅTAGANDE

2.1 Artisan tillhandahåller service under kontorstid mellan: 0800 - 1700 (CET/CEST). Service utförs, efter Artisans val, via internet, e-post, brev eller telefon.

2.2 Artisan åtgärdar anmälda produktfel som på ett allvarligt sätt påverkar funktionen hos produkten så snart det är möjligt. Felundersökning och definition av problem påbörjas så snart felanmälan mottagits från kunden. Fel ska anmälas snarast till Artisans support. Artisan ska återkoppla till kunden inom ett arbetsdygn. Artisan förbehåller sig dock rätten att avgöra när och hur ett fel ska rättas samt när och hur en åtgärd ska utföras, eftersom Artisan är den som har överblicken av konsekvenserna av en rättning/ändring/åtgärd.

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

2.4 Produktsupport innebär utökad hjälp och möjlighet till mer ingående frågor/hjälp om produkten som behövs för produktens användande och teknisk hantering. I viss begränsad omfattning besvaras även enklare frågor som rör operativsystem, skrivare, nätverk mm som behövs för produktens användande. Kunder erhåller också nyheter om programmen via internet, e-post eller nyhetsbrev.

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

2.6 Artisan medverkar till att återställa dataregister från senaste säkerhetskopian med rimliga insatser och mot gällande timersättning.

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

2.8 Artisan förbehåller sig rätten att förändra systemkrav och produktspecifikation för framtida versioner av produkten.

## 3. UPPDATERINGS- OCH UPPGRADERINGSGARANTI

3.1 Uppdateringsgaranti innebär att Artisan under avtalsperioden kostnadsfritt tillhandahåller rättningar som har väsentlig betydelse för produktens funktion, samt tillgång till alla nya officiella versioner av produkten. Versioner görs i första hand tillgängliga via internet men kan också, på Artisans val, distribueras till kunden på annat sätt. För hyrkunder uppgraderas hyrplatser så fort nya versioner finns tillgängliga.

3.2 Vid förändringar av storleken på licensen, erlägger kunder med serviceavtal endast mellanskillnaden i pris för köplicens och serviceavtal mellan programmets storleksversioner vid byte till en större version. För hyrkunder tillkommer inga extrakostnader vid förändring av licensstorleken på hyresavtalet utöver hyresavgiften.

## 4. BEGRÄNSNINGAR I ARTISANS ÅTAGANDE

4.1 Artisans åtagande omfattar inte följande:

- Att ge instruktioner eller utbilda användarna om nödvändig information som finns i produktens dokumentation, hjälptexter, arbetsprocesser som finns på Internet eller i andra media.
- Att avhjälpa fel som orsakats av t ex felaktigt handhavande eller åtgärder utförda av annan än av Artisans personal eller personal som utför åtgärder på direkt uppdrag av Artisan.
- Åtgärder som måste utföras på grund av att aktuell säkerhetskopia saknas hos kund med köplicens.
- Att avhjälpa fel som uppstått på grund av ovarsam hantering eller felaktig användning.
- Att avhjälpa fel som uppstått efter att kund själv har ändrat direkt i databasen eller i programfiler.
- Att avhjälpa fel som uppkommit hos kunden av orsaker utanför Artisans 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 periferenheter.
- Åtgärder på produkt som är en äldre version än den senaste officiella versionen av programvaran.

4.2 Rätten till fri produktsupport enligt detta avtal upphör om produkten används på andra datorer, andra operativsystem eller med andra än av Artisan 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.

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

4.4 Kunden är skyldig att meddela Artisan om någon av ovanstående åtgärder under punkt 4 har utförts vid anmälan av ett supportärende. Om så inte görs äger Artisan rätten att debitera kunden den tid som åtgärd att felsöka och rätta problem som orsakats av någon av de ovanstående punkterna.

## 5. KUNDENS ÅTAGANDE

5.1 För att Artisan ska kunna ge service är kunden skyldig att:

- Utse en kontaktperson och se till att denne har tillräckliga kunskaper om produkten för att klara användning av programmet. Kontaktpersonen ska vara förtrogen med datorer och aktuellt operativsystem. Kontaktpersonen ska vid kontakt med Artisan kunna uppge produktens serie-/licensnummer samt kundnummer hos Artisan.
- Följa de instruktioner som finns i produktens dokumentation och de instruktioner som Artisan eventuellt har givit.
- Säkerhetskopiera regelbundet enligt vedertagna principer (gäller köplicenskunder).
- Säkerhetskopiera före varje serviceinsats från Artisan utan speciell uppmaning från Artisan (gäller köplicenskunder).
- Installera den senaste versionen av produkten för att undvika och avhjälpa eventuella fel (gäller köplicenskunder).
- Kontrollera och förhindra att dator, operativsystem, program och datafiler innehåller sk virus, trojanska hästar mm.

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

## 6. DATAÖVERFÖRING OCH SERVICEBESÖK

I de fall Artisan begär in en säkerhetskopiera av kund med köplicens, svarar kunden själv för och bekostar frakten till Artisan i Växjö, Sverige. Artisan 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.

## 7. SERVICEFÖNSTER FÖR SaaS-TJÄNST

Artisan har rätt att använda ett servicefönster söndag mellan 18:00 och 24:00 samt onsdag mellan 20:00 och 24:00. Under servicefönstret utförs service och underhåll av våra system och det kan innebära att tjänster är otillgängliga under kortare tid. Servicefönstret utnyttjas i mån av behov och meddelas inte i förväg om inte särskilda skäl föreligger.

## 8. AVTALSPERIOD

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

8.2 För kunder som hyr en licens gäller villkoren för hyresavtalets period även för serviceavtalet.

## 9. AVGIFTER OCH BETALNINGSVILLKOR VID KÖPLICENS

9.1 Avgiften är baserad på ett rimligt användande av produkten och för så många enheter som avtalet medger. Avgiften betalas i förskott via återkommande årsfaktura. Tjänster som inte omfattas av avtalet debiteras

kunden per timme enligt gällande prislista. Minsta debiterbara tid är två timmar.

9.2 Betalningsvillkor är 30 dagar netto. Dröjsmålsränta är av Riksbanken fastställd referensränta plus åtta procentenheter. Artisan förbehåller sig rätten att ändra priset för själva avtalet för kommande perioder samt ändra priserna för varor och tjänster under gällande avtalsperiod.

## 10. ÖVERLÅTELSE

Kunden får inte utan skriftligt godkännande från Artisan 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.

## 11. FORCE MAJEURE

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

## 12. ANSVARSBEGRÄNSNING

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

## 13. SEKRETESS

Ingendera parter 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 godkänt förfarandet. Parterna förbinder sig att informera sina anställda så att sekretess iakttages.

## 14. ALLMÄNT

I och med att kunden godkänner detta avtal godkänner kunden att Artisan använder hos Artisan 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.

Artisan vill göra kunden uppmärksam på att all användning av Artisans produkter i strid mot detta avtal är straffbar och kan medföra skadeståndsansvar. Vid brott mot detta avtal förbehåller sig Artisan rätten att med omedelbar verkan säga upp avtalet. Som bevis på avtalet gäller kundens signerade huvudavtal eller betald faktura.

## 15. TVIST

Svensk lag utan tillämpning av dess lagvalsregler ska gälla för avtalet. Tvister som uppstår i anledning av avtalet ska avgöras av allmän domstol i Sverige.

**Artisan Global Media**  
– utvecklar och säljer Artologik