

## AVEKI AB UNDERHÅLLSAVTAL

Detta Underhållsavtal har ingåtts mellan Leverantören och Kunden per dagen för Parternas ingående av Leveransavtalet (enligt definition nedan).

### 1. Definitioner

Begrepp med stor begynnelsebokstav i detta Underhållsavtal skall ha den innebörd som anges i Licensvillkoren (enligt definition nedan). Därtill skall följande ord och begrepp ha nedanstående betydelse:

**"Leveransavtalet"** avser det avtal om leverans av Programvaror från Leverantören (Aveki AB) till den Kund som beställt Programvarorna, vilket regleras av Licensvillkoren (enligt definition nedan).

**"Licensvillkoren"** avser Allmänna försäljnings- och licensvillkor för Aveki AB.

**"Underhållsavgift"** avser den årliga avgift som Kunden skall erlägga till Leverantören enligt punkt 5 nedan för Kundens rätt till erhållande av Support samt tillgång till nya versioner avseende Programprodukterna.

**"Uppgradering"** avser den tilläggstjänst avseende installation av nya versioner av Programprodukterna som regleras i punkt 4 tredje stycket nedan.

**"Uppgraderingsavgift"** avser den årliga avgift som Kunden, i den mån Underhållsavtalet (enligt Leveransavtalet) innefattar tillvalstjänsten Uppgradering, skall erlägga enligt punkt 5 nedan för Kundens rätt till erhållande av Uppgradering.

### 2. Underhållsavtalets omfattning

Underhållsavtalet omfattar tillhandahållande av Support samt nya versioner av de Programprodukter som omfattas av Leveransavtalet och för vilka Kunden erlagt Licensavgift enligt Licensvillkoren.

Genom detta Underhållsavtal erhåller Kunden rätt (i) att erhålla Support i förhållande till Programprodukterna; samt (ii) till nya versioner av Programprodukterna; i enlighet med de villkor som anges nedan.

Leverantören äger rätt att anlita underleverantörer för fullgörandet av sina åtaganden enligt Underhållsavtalet. Leverantören ansvarar för underleverantörens prestation som för sin egen prestation.

### 3. Support

Kunden skall, under avtalstiden för Underhållsavtalet och i utbyte mot erläggande av Underhållsavgift, äga rätt att erhålla handledning avseende Programprodukterna ("**Support**"). Support omfattar dock inte kundspecifika anpassningar av Programprodukterna. Med handledning avses instruktioner avseende hur Programprodukternas respektive funktioner fungerar ur ett allmänt tekniskt perspektiv. Support tillhandahålls genom e-post och telefon under Leverantörens ordinarie arbetstid (klockan 8-12 samt 13-17 helgfria vardagar, i den mån inget annat meddelas av Leverantören från tid till annan). Förfrågan om Support skall göras till:

E-post: support@aveki.se

Telefon: 0470-74 06 30

Supportförfrågningar besvaras av Leverantören inom skälig tid med hänsyn tagen till förfrågans art, omfattning och svårighetsgrad. Support omfattar enbart allmän handledning genom svar på frågor som kräver rimlig tidsåtgång avseende Programprodukternas funktion. Support innefattar uttryckligen inte följande åtgärder och arbetsinsatser:

- Felavhjälpan (felavhjälpan avseende Programprodukt regleras i Licensvillkoren);
- Tillhandahållande av utbildning avseende Programprodukt till Kundens anställda;
- Tillhandahållande av rådgivning avseende hur Programprodukter kan eller bör användas i förhållande till Kundens verksamhet och förutsättningar;

- Justering eller hantering av karta, databas och inställningar i Kundens utrustning;
- Installation/implementation avseende Programprodukt;
- Anpassning/utveckling avseende Programprodukt; samt
- Fel eller problem avseende Programprodukt som uppstått till följd av felaktig hantering av Programprodukt från Kundens sida, exempelvis i samband med versionsuppdatering eller installation av patch.

För det fall Parterna genom separat överenskommelse avtalar om att Leverantören skall utföra sådana åtgärder och arbetsinsatser som inte omfattas av Support enligt ovan, skall Leverantören äga rätt till ersättning för konsulttjänster i enlighet med vad som anges i punkt 5, fjärde stycket, nedan.

Leverantören skall hålla en organisation och ha en kapacitet med lämpliga, kvalificerade och kompetenta medarbetare för att tillhandahålla Support. Leverantören ska tillhandahålla Support på ett fackmannamässigt sätt.

Leverantörens åtagande att tillhandahålla Support avseende Programprodukt gäller enbart den vid varje tillfälle under avtalstiden senaste och närmast föregående versionen av Programprodukten, om annat inte överenskommit. Assistans vid versionsuppdatering av Programprodukt regleras i punkt 4 nedan.

### 4. Versionsuppdateringar

Leverantören uppdaterar Programprodukterna fortlöpande genom lansering av nya versioner. Kunden skall, under avtalstiden för Underhållsavtalet och i utbyte mot erläggande av Underhållsavgift, äga rätt att erhålla tillgång till samtliga nya versioner av Programprodukterna, i deras respektive standardutförande, vid de tidpunkter då Leverantören lanserar respektive ny version. Leverantören har ingen skyldighet att tillhandahålla uppdatering avseende kundspecifika anpassningar av Programprodukterna. Uppdatering av sådana kundspecifika anpassningar kan dock tillhandahållas som en konsulttjänst i de fall då Parterna träffar särskild överenskommelse därom (mot ersättning i enlighet med vad som anges i punkt 5, fjärde stycket, nedan). Kundens nyttjande av uppdaterade versioner av Programprodukterna skall alltid vara föremål för de licens- och övriga villkor som anges i Licensvillkoren.

Leverantören skall meddela Systemansvarig hos Kunden genom e-postmeddelande om lansering av ny version av Programprodukt i samband med lanseringen. Installation av ny version utförs av Leverantören genom fjärrstyrning av Kundens utrustning, alternativt, om så överenskommit, på plats hos Kunden.

Leverantörens arbete hänförligt till installation av ny version av Programprodukt omfattas inte av Underhållsavgiften. I den mån Underhållsavtalet (enligt Leveransavtalet) innefattar tillvalstjänsten Uppgradering skall Kunden istället, i utbyte mot erläggande av Uppgraderingsavgift, äga rätt att erhålla installation av upp till två nya versioner av Programprodukterna per avtalsår. Uppgradering innefattar endast installation av nya versioner av Programprodukter i deras respektive standardutförande genom fjärrstyrning av Kundens utrustning. Övrigt arbete avseende installation av nya versioner av Programprodukter, exempelvis installation som utförs på plats hos Kunden och installation av uppdateringar avseende kundspecifika anpassningar, utförs såsom en konsulttjänst (mot ersättning i enlighet med vad som anges i punkt 5, fjärde stycket, nedan).

Kunden skall meddela Leverantören önskemål om installation av ny version av Programprodukt vartefter Parterna skall överenskomma om datum och tillvägagångssätt för installationen. Sedan Leverantören meddelat Kunden att installation av ny version av Programprodukt genomförts skall Kunden genomföra (förnyad) leveranskontroll avseende Programprodukten ifråga. För sådan leveranskontroll gäller vad som anges i punkt 4 i Licensvillkoren.

För undvikande av missförstånd noteras att Leveransavtalet är tillämpligt för samtliga nya versioner av Programprodukterna, i enlighet med vad som anges däri.

Kundens rätt att erhålla nya versioner av Programprodukterna enligt denna punkt 4 gäller endast så länge Underhållsavtalet är gällande mellan Parterna. Leverantören har rätt att avbryta tillhandahållandet av nya versioner av Programprodukterna till Kunden för det fall Kunden inte rätttidigt har erlagt förfallen Underhållsavgift, Uppgraderingsavgift eller Licensavgift enligt Leveransavtalet.

## 5. Avgifter och betalning

För Kundens rätt att erhålla Support samt nya versioner av Programprodukterna enligt vad som anges i punkt 3 och 4 ovan skall Kunden erlægga en årlig Underhållsavgift vilken, såvida inget annat särskilt överenskommit mellan parterna (exempelvis för särskilda Programprodukter för vilka ingen Licensavgift tillämpas), skall motsvara 25 procent av den totala gällande Licensavgiften för de Programvaror som beställts av Kunden.

För Kundens rätt att erhålla Uppgradering enligt vad som anges i punkt 4 ovan skall Kunden erlægga en årlig Uppgraderingsavgift vilken skall motsvara 10 procent av den totala gällande Licensavgiften för de Programvaror som beställts av Kunden.

För undvikande av missförstånd förtydligas att Underhållsavgiften och Uppgraderingsavgiften beräknas baserat på den Licensavgift för Programprodukterna som följer av Leverantörens per dagen för fakturans utställande gällande licensprislista och inte på den ursprungliga Licensavgift som erlagts av Kunden för Programvarorna enligt Licensvillkoren. I de fall då det inledande avtalsåret är kortare än ett kalenderår nedsätts Underhållsavgiften och Uppgraderingsavgiften (samt Leverantörens åtagande att tillhandahålla de aktuella tjänsterna) i motsvarande mån. Underhållsavgiften och Uppgraderingsavgiften erläggs mot faktura från Leverantören. Fakturering av Underhållsavgift och Uppgraderingsavgift sker i samband med Underhållsavtalets ingående samt i samband med förlängning av Underhållsavtalet, enligt vad som anges i punkt 6 nedan.

För samtliga konsulttjänster som utförs av Leverantören för Kundens räkning utgår ersättning på löpande räkning i enlighet med Leverantörens vid var tid tillämpade konsulttimprislista.

Vid utförande av arbete hos Kunden eller på annan avtalad plats utanför Leverantörens verksamhetslokaler har Leverantören rätt till restidserättning enligt Leverantörens vid var tid tillämpade konsulttimprislista samt ersättning för rese-, traktements-, och logikostnader.

Samtliga priser och avgifter i Avtalet är angivna exklusive mervärdesskatt och andra efter Avtalets träffande fastställda tillkommande skatter. Betalningstid för faktura är 30 dagar.

## 6. Avtalsperiod och uppsägning

Underhållsavtalet är giltigt från och med Avtalsdagen och gäller därefter till och med den 31 december per Avtalsdagen innevarande kalenderår. För att Avtalet ska upphöra att gälla vid förutnämnda datum krävs att endera Part skriftligen säger upp Avtalet till upphörande senast tre månader innan förutnämnda datum. För det fall ingen sådan uppsägning görs ska Avtalet automatiskt förlängas med ett år i taget med samma uppsägningstid som anges ovan för var och en av Parterna.

## 7. Ansvar

Om Part förhindras fullgöra sina åtaganden enligt Underhållsavtalet av omständighet som Part inte kunnat råda över, såsom blixtnedslag, arbetskonflikt, eldsvåda, naturkatastrof, ändrade myndighetsbestämmelser, myndighetsingripande, fel i allmänna kommunikationer samt fel eller försening i tjänster från underleverantörer på grund av omständigheter som här angivits, skall detta utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkt för prestation och befrielse från skadestånd och andra eventuella påföljder. Om fullgörande till väsentlig del har förhindrats under en längre tid än tre månader på grund av sådan omständighet som anges ovan, har Part rätt att utan ersättningskyldighet säga upp Underhållsavtalet till omedelbart upphörande.

Leverantörens sammanlagda ansvar enligt Underhållsavtalet är under alla omständigheter begränsat till direkt skada intill ett belopp motsvarande 20 procent av Underhållsavgiften, såvida skadan inte orsakats uppsåtligt eller genom grov vårdslöshet från Leverantörens sida. Leverantören ansvarar inte gentemot någon annan än Kunden, såsom t.ex. Systemansvariga, Kundens kunder, leverantörer eller samarbets-

partners. Leverantören är aldrig ansvarig för förlust av data eller för indirekt skada, såsom förlorad eller utebliven vinst och/eller produktion etc.

Reklamation eller andra anspråk skall, i den mån inget annat anges i Underhållsavtalet, framställas skriftligen och utan oskäligt dröjsmål från det att Part upptäckt eller bort upptäcka den omständighet som föranleder anspråket dock senast, såvida inget annat anges i Underhållsavtalet, inom en månad från att omständigheten inträffade, varefter anspråket annars förfaller.

## 8. Sekretess

Med "Konfidentiell Information" avses i detta Avtal all information som Part mottar från den andra Parten i samband med Underhållsavtalet samt all information som avser detta Avtal och dess innehåll, oavsett om sådan information finns dokumenterad eller inte, med undantag för (i) information som är allmänt känd eller kommer till allmän kännedom utan brott mot detta Avtal; (ii) information som Part visar att Parten kände till redan innan mottagande av informationen från den andra Parten; (iii) information som Part mottagit eller kommer att motta från tredje man vilken haft rätt att avslöja informationen utan att vara bunden av sekretessförpliktelse; samt (iv) information som utvecklas självständigt av anställd hos Part utan användning av eller kännedom om den andra Partens Konfidentiella Information.

Part åtar sig under avtalstiden och därefter att inte avslöja Konfidentiell Information för tredje man. Part åtar sig vidare att endast använda sådan Konfidentiell Information i den mån så är nödvändigt för detta Avtals fullgörande. Part skall tillse att endast sådana anställda och uppdragstagare hos Part som har ett direkt behov av att känna till Konfidentiell Information för Underhållsavtalets fullgörande ges tillgång till sådan Konfidentiell Information samt att sådana anställda och uppdragstagare efterlever sekretessförpliktelse i denna punkt 8.

Oaktat vad som anges i punkt ovan i denna punkt 8 har Leverantören rätt att lämna ut Konfidentiell Information till dess leverantörer och samarbetspartners som behöver lämnas ut för att sådana leverantörer och samarbetspartner skall kunna leverera och/eller utveckla Programprodukterna. Vidare skall Leverantören alltid äga rätt att lämna ut Konfidentiell Information i den mån Leverantören är skyldig att lämna ut informationen enligt lag, domstols-/myndighetsbeslut eller enligt bindande börsregler. Leverantören skall även, utan föregående medgivande från Kunden, i sin marknadsföring äga rätt att ange att Kunden är kund till Leverantören avseende Programprodukterna.

## 9. Övrigt

Parts underlåtenhet att utnyttja någon rättighet enligt Underhållsavtalet eller underlåtenhet att påtala visst förhållande hänförligt till Underhållsavtalet skall inte innebära att Part frånfallit sin rätt i sådant avseende. Skulle Part vilja avstå från att utnyttja viss rättighet eller att påtala visst förhållande skall sådant avstående ske skriftligen i varje enskilt fall.

Skulle någon bestämmelse i Underhållsavtalet eller del därav finnas ogiltig, skall detta inte innebära att Underhållsavtalet i dess helhet är ogiltigt utan skall, i den mån ogiltigheten väsentligen påverkar parts utbyte av eller prestation enligt Underhållsavtalet, skäligen jämkning i Underhållsavtalet ske.

Part får inte helt eller delvis överlåta eller pantsätta sina rättigheter och/eller förpliktelser enligt detta Underhållsavtal utan den andra Partens föregående skriftliga godkännande.

Leverantören äger rätt att vid var tid ändra eller göra tillägg till detta Underhållsavtal. Meddelande om ändrade villkor, samt när ändringen träder i kraft, skall lämnas till Systemansvarig alternativt på Leverantörens webbplats. Om sådan ändring är till väsentlig nackdel för Kunden har Kunden rätt att säga upp Underhållsavtalet. Ändringar eller tillägg till dessa Licensvillkor träder ikraft omedelbart efter att Leverantören informerat Kunden om de aktuella ändringarna eller tilläggen enligt ovan.

## 10. Tillämplig lag och tvistlösning

Svensk lag skall tillämpas på detta Underhållsavtal.

Twister som uppstår i anledning av detta Underhållsavtal skall avgöras i allmän domstol med Växjö tingsrätt som första instans.