

SUPPORTPOLICY

1. ALLMÄNT

Dessa allmänna villkor gäller för tillhandahållande av support och underhåll ("Support") från LogTrade Technology AB till Kunden avseende tjänster som definieras [Allmänna Villkor](#) ("Tjänsten"). Support tillhandahålls endast efter det att Kunden accepterat villkoren i Allmänna Villkoren som inkluderar bilagan Personuppgiftsbiträdesavtalet, och [Integritetspolicyn](#).

Kunden erbjuds till Support för Tjänsten från LogTrade Technology under våra telefontider för svenska arbetsdagar med undantag för normala helgdagar i Sverige samt dagar som anges på hemsidan.

I Supporten ingår support för Underhållsuppdateringar och Uppgraderingsreleaser enligt nedan.

2. DEFINITIONER

Utöver de definitioner som anges i Allmänna Villkor skall följande begrepp ha följande betydelse:

"**Fel**" avser att Tjänsten inte överensstämmer med de specifikationer som anges i dokumentationen för Tjänsten vilket resulterar i att Tjänsten inte kan användas eller i en avsevärd begränsning i användningen. Fel klassificeras av LogTrade Technology som prioritet A, B eller C enligt nedan:

Prioritet A

- Tjänsten är allvarligt påverkad eller in operativ
- Output från Tjänsten är allvarligt påverkad
- Tjänstens hantering av projektkritiska applikationer är in operativ

Prioritet B

- Tjänsten har nedsatt funktionalitet
- Tjänsten är instabil med återkommande störningar
- Projektkritiska applikationer är inte påverkade men systemstörningar inträffar
- Annan tidskritisk fråga med inverkan på användning eller output

Prioritet C

- Felet påverkar Kundens nyttjande av Tjänsten, men inte på ett väsentligt sätt
- Allmän information
- Behov av klargörande av procedurer eller information rörande dokumentation

"**Felavhjälpande**" avser antingen en modifiering av eller tillägg till Tjänsten som avhjälper felet eller en procedur eller rutin som när den används i Tjänstens normala användning eliminerar de praktiska negativa effekterna av felet för Kunden.

"**Supportperiod**" avser den tidsperiod för vilken Kunden accepterat villkoren i Allmänna Villkoren. Supportperioden börjar löpa vid underskrift av Beställningsformulär.

"**Underhållsrelease**" avser en efterföljande version av Tjänsten vilken innehåller korrigeringar efter Felavhjälpande och/eller Uppgraderingar.

"**Uppgradering**" avser en förändring av Tjänsten som tillhandahålls generellt av LogTrade Technology under

Supportperioden, vilken innehåller nya eller förändrade funktioner eller vilken ökar Tjänstens kapacitet. En Uppgradering innefattar ej tillhandahållandet av ny produkt eller funktioner för vilken särskild avgift utgår. Om fråga uppstår om huruvida en viss produkt utgör en Uppgradering eller en ny produkt eller ny funktionalitet skall LogTrade Technology uppfattning vara avgörande, förutsatt att LogTrade Technology behandlar den nya produkten som en ny produkt eller ny funktionalitet gentemot slutanvändare i allmänhet.

3. FELAVHJÄLPANDE

LogTrade Technology skall vidta nödvändiga åtgärder för att tillhandahålla Felavhjälpande för att avhjälpa eller kringgå Fel i Tjänsten. Vidare kan Felavhjälpande ske genom tillhandahållande av en tillfällig fix att användas intill dess en Underhållsrelease som innehåller en permanent felrättelse blir tillgänglig. Om ett Fel har avhjälpits i en Underhållsrelease är Kunden skyldig att installera och implementera den aktuella Underhållsreleasen.

LogTrade Technology fastställer efter felanmälan från Kunden vilken prioritet ett rapporterat Fel har, varvid följande nivåer tillämpas:

Prioritet A:

LogTrade Technology vidtar omgående följande åtgärder:

- (1) LogTrade Technology avdelar omedelbart särskild kompetens för att snarast möjligast ha påbörjat avhjälpande av Felet,
- (2) LogTrade Technology inleder med att tillhandahålla tillfällig kringåtgärd eller fix, och
- (3) LogTrade bör med ambition vidta nödvändiga åtgärder för att åtgärda fel i nästa version av Tjänsten.

Prioritet B:

LogTrade Technology avdelar särskild kompetens för att ha påbörjat Felavhjälpande. LogTrade Technology vidtar nödvändiga åtgärder för att inkludera en kringåtgärd eller fix för fel med Prioritet B.

Prioritet C:

LogTrade Technology besvarar Kundens förfrågan inom skälig tid.

4. UPPGRADERINGAR

Under Supportperioden skall LogTrade Technology tillhandahålla Underhållsreleaser med Uppgraderingar till Kunden när och i den omfattning dessa görs allmänt tillgängliga av LogTrade Technology.

5. VILLKOR FÖR TILLHANDAHÅLLANDE AV SUPPORT

LogTrade Technology skyldighet att tillhandahålla support och underhåll förutsätter att:

- (a) Kunden vidtar varje rimlig åtgärd för att lösa uppkomna problem i samråd med LogTrade Technology,
- (b) Kunden tillhandahåller nödvändig information eller erforderliga resurser för att möjliggöra avhjälpande av felet, antingen hos LogTrade Technology eller via uppringd förbindelse till Kundens lokaler, innefattande tillgång till såväl erforderlig personal som hårdvara och den mjukvara som använts vid uppkomsten av Felet, samt att
- (c) Kunden omgående installerar samtliga Underhållsreleaser.

6. SUPPORT VIA FJÄRRSTYRNING

Kunden är medveten att LogTrade tillhandahåller teknisk support via fjärrstyrning. Kunden är medveten om att LogTrade genom sådan fjärrstyrning bereds tillträde till Kundens datasystem och att syftet med detta är att möjliggöra för LogTrades supporttekniker att vid behov göra nödvändiga ändringar i Kundens datasystem. Kunden ansvarar för att dess Användare är behöriga att vid behov utnyttja support via fjärrstyrning. Kunden är också införstådd med och accepterar att LogTrade inte tar något ansvar för eventuell skada – direkt eller indirekt – som förorsakas Kunden genom utnyttjandet av teknisk support via fjärrstyrning med mindre än att sådan skada

åsamkats Kunden genom uppsåtligt eller grov vårdslöst handlande från LogTrade .

7. UNDANTAG FRÅN SUPPORT

LogTrade Technology är ej skyldigt att erbjuda Support i följande situationer:

- (a) Tjänsten har ändrats, modifierats eller skadats av Kunden (dock undantaget ändringar gjorda under direkt ledning av LogTrade Technology),
- (b) Problemet har uppkommit till följd av att Kunden förfarit vårdslöst eller på grund av orsak som ligger utanför LogTrade Technologys kontroll,
- (c) Problemet har sin grund i programvara som tillhandahållits av utomstående och som inte licensierats genom LogTrade Technology,
- (d) Kunden har underlåtit att installera och implementera Underhållsreleaser, innebärande att den version av Tjänsten som Kunden använder är en version för vilken LogTrade Technology inte längre upprätthåller support,
- (e) Kunden har underlåtit att betala förfallna underhållsavgifter.

Logtrade Technology AB

Propellergatan 2, 211 15 Malmö

Email address: support@Logtrade.se

Phone number: +46 (0)40 630 72 00

