

## 1 Villkor för avtal

Denna bilaga definierar villkoren i det Serviceavtal som ingåtts mellan PROCAD Systems AB (556194-4991), nedan kallad PROCAD och Kunden, vilken anges på fakturan, i och med att PROCAD mottagit och accepterat beställningen från Kunden. Programvaran ELPROCAD™ måste licensieras enligt PROCADs vid var tids gällande anvisningar.

## 2 Avtalets omfattning

Serviceavtal med fri support och fria programuppdateringar om 12 månader ingår vid nyförsäljning. Serviceavtal med fri support och fria programuppdateringar om 12 månader ingår vid uppgradering av tidigare licens utan ett tidigare Serviceavtal. Detta avtal gäller endast för programvara som levererats från PROCAD, antingen direkt eller via återförsäljare.

För att avtalet skall vara giltigt krävs att nyttjanderätt till programvaran enligt programvarulicensen föreligger.

För att nyttja ELPROCAD™ programvara som baseras på AutoCAD™ programvara eller för nätverksversioner av ELPROCAD™ krävs att Serviceavtal tecknas för Kundens samtliga ELPROCAD™ licenser. För Singellicenser gäller att Serviceavtal måste tecknas för samtliga av Kundens licenser för att Serviceavtal skall vara giltigt. Vid inköp av tilläggsmoduler måste Serviceavtal tecknas om det finns Serviceavtal för huvudprodukten. Avtalet läggs då med samma slutdatum som redan finns för huvudprodukten.

## 3 Kundens rättigheter

Gällande Serviceavtal ger Kunden:

- ✓ Supportstöd, utökad hjälp och möjlighet till mer ingående frågor och hjälp om programvarans funktionalitet och användning. I begränsad omfattning kan enklare frågor som rör operativsystem, skrivare, nätverk mm som behövs för programvarans användning besvaras. Rätten till support gäller endast till den senaste huvudversionen av den specifika ELPROCAD™ programvaran.
- ✓ Kunden använder supportformuläret på PROCADs hemsida: [www.elprocad.com](http://www.elprocad.com) för att begära support.
- ✓ Versionsgaranti, vilket innebär att PROCAD tillhandahåller rättningar och alla nya officiella versioner av programvaran.
- ✓ Tillgång till senaste versionen av programvaran via CD eller nedladdning från hemsida.

## 4 Kundens skyldigheter

För att PROCAD ska kunna ge service är Kunden skyldig att:

- ✓ Kunden skall, utöver sedvanliga uppgifter såsom programversioner, licensnummer m.m. även tillhandahålla en utförlig beskrivning av aktuellt supportärende samt uppgifter om Kundens egna insatser och bedömningar.
- ✓ Filer som bedöms vara till nytta för PROCAD i dess utvärdering av ärendet skall bifogas, t.ex. ritningsfiler, projekt och databaser.
- ✓ Kunden är införstådd med att supportärenden som inte innehåller ovanstående kan komma att bli fördröjda.
- ✓ Följa villkoren i programvarulicensen

- ✓ Teckna Serviceavtal för Kundens samtliga ELPROCAD™ licenser
- ✓ Kontrollera och förhindra att dator, operativsystem, program och datafiler innehåller virus, trojanska hästar etc.
- ✓ Säkerhetskopiera regelbundet enligt allmänt vedertagna principer.
- ✓ Följ de instruktioner som finns i programvarans handböcker och de instruktioner som PROCAD eventuellt har givit.
- ✓ Installera den senaste versionen av programvaran för att undvika och avhjälpa eventuella fel (inom rimlig tid)
- ✓ Utse en eller två kontaktpersoner och se till att dessa har kunskaper om programvaran och vara förtrogen med datorer och dess operativsystem. Kontaktpersonerna skall svara för kontakterna med PROCAD gällande Kundens samtliga licenser.
- ✓ Ta del av och i förekommande fall agera på meddelanden från PROCAD.
- ✓ Förse PROCAD med aktuella företagsuppgifter som namn, postadress, telefonnummer, organisations- eller personnummer (vid enskild firma) och aktuell e-postadress.

## 5 PROCADs skyldigheter

PROCAD är skyldig att:

- ✓ Normalt tillhandahålla support mellan 9.00-16.00 under helgfria vardagar med lunchstängt 12.00-13.00.
- ✓ Service utförs efter PROCADs val via e-post, Internet eller telefon.
- ✓ Ta emot felanmälan som lämnas via internet/e-post dygnet runt.
- ✓ Åtgärda anmälda produktfel som allvarligt påverkar funktionen i programvaran så snart som det är möjligt.
- ✓ Åtgärda fel som inte på ett allvarligt sätt påverkar Kundens användande av programvaran eller funktion i programvaran, tidigast vid nästkommande officiella version av programvaran.
- ✓ PROCAD förbehåller sig rätten att genom felklassning avgöra när och hur ett produktfel ska rättas samt när och hur en åtgärd ska utföras.

## 6 Begränsningar i PROCADs åtagande

- ✓ Avtalet omfattar inte utbildning i programvaran eller support som är att jämställa med utbildning.
- ✓ Ge instruktioner som framgår av handböcker, hjälptexter på Internet eller annan media.
- ✓ Åtgärder på program som är äldre än den senaste huvudversionen av PROCADs programvara.
- ✓ Avhjälpa fel som uppkommit av orsaker utanför PROCADs kontroll såsom till exempel strömavbrott, fel i operativsystem, fel i hårdvara, fel i drivrutiner, fel orsakade av virus, trojanska program eller makron.
- ✓ Åtgärder som måste göras på grund av att aktuell säkerhetskopiering saknas.
- ✓ Fel som uppstått till exempel på grund av ovarsam hantering eller felaktig användning omfattas inte av avtalet.
- ✓ Göra kundspecifika anpassningar i produkten.

## 7 Priser och betalningsvillkor

Serviceavgiften erläggs årsvis i förskott. Moms tillkommer. Betalningsvillkor är 30 dagar netto. Dröjsmålsränta 1% per månad. Tjänster som ej omfattas av avtalet debiteras Kunden enligt aktuell prislista.

PROCAD förbehåller sig rätten att genom prishöjning justera dessa priser. Justering görs enligt förändring Tjänsteproduktionsindex (TjPI) Fasta priser, 62 programvaruproducenter (2010 K1 = 100 som basmånad).

Prisjusteringar kan också ske p.g.a. ökade kostnader från t.ex. underleverantör som påtvingar detta. PROCAD måste varsla om eventuell prisändring, utöver indexuppräkning, eller annan större villkorsändring i tecknat avtal senast 90 dagar före avtalsperiodens slut.

## 8 Avtalsperiod

Avtalet löper årsvis. Avtalet förlängs 12 månader i taget om inte uppsägning skett senast 90 dagar före varje avtalsperiods slut.

Väljer kunden att inte förlänga Serviceavtalet så ingår programrättningar för den nuvarande versionen i två år men inga nya framtida versioner eller kostnadsfri support.

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.

PROCAD har rätt att säga upp Serviceavtalet med omedelbar verkan om Kunden är i dröjsmål med avgifter till PROCAD, är på obestånd, är försatt i konkurs eller av annan anledning ej kan fullfölja sina betalningsförpliktelser.

## 9 Överlåtelse

Det är inte tillåtet att överlåta Serviceavtalet till tredje part utan skriftligt godkännande från PROCAD. Detsamma gäller om Kunden blir fusionerad eller försatt i konkurs.

## 10 Returer

Eventuell retur skall först alltid överenskommas med PROCAD. Vi accepterar normalt retur av programvara och Serviceavtal fram till dess att fakturan har förfallit samt att produktens förpackning är obruten och programvaran ej har licensierats. PROCAD tar ut en returavgift för returer.

## 11 Hyresvillkor

Ett särskilt hyresavtal skall tecknas. I hyran ingår tillgång till senaste version av hyrd programvara samt support enligt hyresavtalet. Programvaran spärras vid hyrestidens utgång. Kortaste hyrestiden är 3 månader. Hyran betalats kvartalsvis i förskott.

## 12 Force majeure

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

## 13 Ansvarsbegränsning

PROCAD friskriver sig från allt ansvar för varje personskada, sakskada eller förmögenhetsskada som kan följa direkt eller indirekt av PROCAD åtagande enligt detta avtal. Eventuell ersättning kan aldrig bli större än erlagda avgiften för programvaran/ tjänsten/ Serviceavtalsavgiften. Detsamma gäller även vid driftstörningar så väl planerade som oplanerade.

## 14 Sekretess

Ingen av Parterna får lämna ut uppgifter som är skyddade enligt lagen om skydd för företagshemligheter i annan utsträckning än vad som krävs på grund av lagändringar, myndighetsbeslut, för att kunna utföra service enligt detta avtal eller om andra parten godkänt förfarandet. Part förbinder sig att informera sina anställda och/eller konsulter så att sekretess iakttas.

## 15 Avtalsbrott

Om Kunden bryter mot Serviceavtalet har PROCAD rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan.

## 16 Gällande lag

Parternas rättigheter och skyldigheter skall i sin helhet lyda under svensk lag. Vid tvist angående tolkning av avtalet eller användning av programvaran, skall parterna försöka lösa tvisten genom uppgörelse i godo. Om tvisten inte löses på detta sätt, skall tvisten lösas av allmän domstol med Västerås Tingsrätt som första instans.

## 17 Särskilda villkor

### 17.1 Serviceavtal Standard Singel

Serviceavtal är inte obligatoriska för Singellicenser av ELPROCAD™ programvaror. För att nyttja Serviceavtalet för Singellicenser måste dock Serviceavtal tecknas för samtliga av Kundens ELPROCAD™ licenser.

### 17.2 Serviceavtal Standard Nätverk

Serviceavtal är obligatoriska för samtliga nätverkslicenser av ELPROCAD™ programvaror. Serviceavtal måste även tecknas för samtliga av Kundens ELPROCAD™ licenser.

### 17.3 Serviceavtal Utökat

För företag med tio (10) eller fler ELPROCAD™ licenser finns en möjlighet att teckna ett anpassat Serviceavtal för samtliga av Kundens licenser som dock baseras på detta avtal. Den önskade servicenivån regleras då i det utökade avtalet som undertecknas av båda partner där prisnivån sätts genom särskild offert från PROCAD.

## 18 Avtalande part

Kunden ingår avtal med:

PROCAD	PROCAD Systems AB
Org.nr	556194-4991
Postadress	Transformatorgatan 2 721 37 Västerås
Kontakt telefon	021-81 60 00
Kontakt e-post	support@elprocad.com

2017-11-22