

C/W CadWare

Serviceavtal för KeyControl

2014-01-29

Att dokumentera låssystem med datorstöd är en långsiktig satsning på kvalitet och säkerhet. Med valet av **KeyControl (KC)** har man tagit ett första viktigt steg. För att säkerställa fortsatt hantering behövs ett **serviceavtal** för KeyControl.

I det erbjudna avtalet ingår servicetelefonnummer att ringa om det blir problem eller vid frågor om KeyControl. Löpande rättningar av den köpta varianten samt uppdateringar till nya versioner av denna ingår i avtalet. Detta kan ske i form av utskick av Servicepack eller liknande. Vid ev. rekommenderat byte till ny programvariant med högre pris kan dock en smärre hanteringskostnad utgå.

Avtalet erbjuds i samband med försäljning av KeyControl från dess återförsäljare, främst ledande låssmeder. Det kan även beställas direkt från C/W CadWare (C/W) som sedan i samtliga fall tecknar avtal direkt med kund.

Speciellt för varianterna **KC Entry KC, Standard Plus och KC Net Plus**

För dessa varianter gäller att det *första årets avtal ingår i priset* vid köp av programmet.

Avtalet börjar gälla från datum för köp av programvara. Efter första året erbjuds en förlängning av avtalet. Detta sker genom en fakturering i god tid före årets utgång.

Önskas uppsägning efter första året skall detta göras senast 30 dagar före avtalets utgång.

KeyControl Client Server

För variant KeyControl Client Server i samtliga undervarianter är Serviceavtal obligatoriskt. Också dessa avtal tecknas vid köp av programmet.

Övrigt

C/W bedriver fortsatt programutveckling och övrigt kundstöd för KeyControl. Utöver det i avtalet ingående programstödet erbjuds även hjälp i form av olika insatser som kan bli aktuella t.ex. då kundföretag uppgraderar dokumentationen av sina låssystem. Det kan handla om byte från annan programvara till KeyControl eller överföring av information från andra databaser till KeyControl. Dessa insatser offereras utöver serviceavtalet enligt gällande prislista.

Serviceavtal för KeyControl, finns för följande varianter av program.

	Pris per år kr
1. KC Entry för en användare på en PC med ett låssystem. (ingår första året)	850
2. KC Std Plus för en användare på en PC. (ingår första året)	1 250
3. KC Net Plus för nätverksinstallation (ingår första året)	2 560
4. KC Client Server	20 % på programpris
5. KC Client Server tilläggsmoduler	offereras

Avtalen betalas årsvis i förskott. Se vidare bifogade **Avtalsvillkor**.

Vad händer om man står där utan Serviceavtal och behöver hjälp?

*Serviceavtalet är ju en slags försäkring som man ska ha tecknat om något händer.
- Men om man nu inte gjort det?*

Licensinnehavare som ej har gällande Serviceavtal kan, i mån av tid, erbjudas hjälp som debiteras. Kund med äldre programvariant kan då erbjudas att teckna ett "akutavtal". Detta innebär en uppgradering till en kurant programvariant av KC med Serviceavtal inkluderat enligt gällande prislista för uppgraderingar samt ett tillägg för akutinsatsen för nedlagd tid - minst 1 timme. Pris f.n. 950 kr per timme. För den som valt att ej förlänga Serviceavtal för en kurant KC-variant kan avtalet återaktiveras genom att ej betalda perioder betalas i efterskott. Därutöver utgår arvode enligt ovan för nedlagd tid.

Kontakta C/W CadWare per telefon vid behov av akut hjälp.

C/W CadWare AB, Rökerigatan 19, 121 62 Johanneshov.
Tel: 46 (0)8 52 20 46 40. Fax: 46 (0)8 444 69 01.

www.keycontrol.se
kc@keycontrol.se

Serviceavtal för KeyControl

Avtalstext daterad 01-01-01. Rev. 14-01-29

Avtalsvillkor för serviceavtal mellan parterna: C/W CadWare AB (C/W) och servicetagaren (kunden) som anges i faktura från C/W. Avseende KeyControl (KC eller Programvaran)

Omfattning

Avtalet gäller för i fakturan angiven omfattning av produkter och tjänster. Avtalet gäller, efter det att C/W erhållit full betalning, för angiven omfattning och för avtalad period, normalt ett år i taget. Beställt Akutavtal börjar gälla så snart beställning erhållits. För varianterna KC Entry, KC Std Plus och KC Net Plus gäller avtalet från datum för köp av Programvaran.

C/W tillhandahåller service enligt följande

Under normal kontorstid. Servicen utförs efter C/W:s val via telefon, fax, E-post eller brev. Servicen utförs av C/W:s personal från dess kontor i Solna eller av utsedd annan personal. Under semesterperioden kan viss begränsning i serviceåtagandet ske enligt information till kunderna.

C/W ger hjälp med frågor om programmet som behövs för dess användande.

Kunder erhåller uppdatering av program dvs programrättningar med betydelse för programmets funktion samt uppgraderingar av program, dvs. nya delversioner inom den köpta varianten. Vid ett eventuellt rekommenderat byte till ny programvariant kan en hanteringskostnad utgå.

C/W strävar efter ett effektivt arbetssätt med stöd av moderna metoder. Kontakten med kund kommer därför att i första hand nyttja Internettjänster som bl.a. innebär att nya programversioner och dokumentation tillhandahålls via C/W:s hemsida för nedladdning till kund. Nyheter distribueras via nyhetsbrev till E-postadresser.

Det åligger C/W att:

Ta emot felanmälningar och utföra service under kontorstid. Servicebesök hos kund kan ske efter överenskommelse och debiteras kunden för arbetstid och kostnader enligt gällande prislista. Lämna hjälp, efter eget val, via telefon, fax, E-mail eller brev vid eventuella fel i programmet. C/W åtgärdar allvarliga fel så snart det är möjligt. C/W avgör hur och när detta ska ske. Fel som inte allvarligt påverkar programmets funktion åtgärdas vid nästa version av programmet.

Det åligger kunden att:

Utse kontaktperson som har lämplig kunskap om operativsystem och datorer med kringutrustning. Kontaktpersonen svarar normalt ensam för kontakterna med C/W. Göra felanmälan och underlätta för felsökning enligt givna instruktioner. Ta säkerhetskopior före varje serviceinsats och i övrigt enligt vedertagen praxis.

Installera senaste version av programmet.

Följande ligger utanför C/W åtagande.

Fel på grund av felaktigt handhavande hos kunden.
Fel relaterade till att säkerhetskopior saknas eller annat fel på databasen.
Fel utanför C/W:s kontroll beroende på operativsystem eller hårdvara.
Force Majeure.

C/W är inte ansvarigt för skada som direkt eller indirekt följer av detta avtal. Eventuell ersättning är begränsad till serviceavgiften.

Parterna förbinder sig att ömsesidigt iaktta för avtalet relevant sekretess.

Serviceavgift

Avgift betalas årsvis i förskott. Moms tillkommer. Betalningstid är 30 dagar. Dröjsmålsränta enligt Räntelagen
Tjänster utanför serviceavtalet kan överenskommas och debiteras kunden enligt gällande prislista.
Avtalspriset kan uppräknas enligt branschindex för serviceavtal.
C/W kan ändra pris och villkor för kommande avtalsperioder samt för övriga produkter och tjänster.

Avtalstid.

12 månader. Avtalet förlängs 12 månader i taget om det inte sägs upp av endera parten senast 30 dagar före varje avtalsperiods slut. C/W måste varsla om eventuell prisändring, utöver indexuppräknning, eller annan större villkorsändring i tecknat avtal, senast 60 dagar före avtalsperiods slut.

Tvist

Eventuell tvist angående detta avtal ska i första hand avgöras genom medling av representanter utsedda av parterna. Om detta inte leder till en överenskommelse skall tvisten hänföras till svensk domstol.

**C/W CadWare AB, Rökerigatan 19, 121 62 Johanneshov.
Tel: 46 (0)8 52 20 46 40. Fax: 46 (0)8 444 69 01.**

www.keycontrol.se
kc@keycontrol.se