

Serviceavtal för DoorDesign® och KeyDesign®

Att konstruera och dokumentera låssystem och dörrar beslagning med datorstöd är en långsiktig satsning på kvalitet och säkerhet. Med valet av **DoorDesign** eller **KeyDesign** (programmet) har man tagit ett första viktigt steg. För att säkerställa fortsatt hantering behövs ett motsvarande **Serviceavtal** (avtalet).

I avtalet ingår servicetelefonnummer att ringa om det blir problem, användarfrågor om programmet, löpande rättningar av den köpta varianten samt uppdateringar till nya versioner av denna. Detta kan ske i form av utskick av servicepack eller liknande. Vid byte till en ny programvariant med högre pris eller vid komplettering av installationen med en tilläggsmodul kan dock kostnad tillkomma.

Avtalet tecknas i samband med försäljning av programmet och avtal mellan C/W och kunden anses tecknat när programmet levererats. C/W CadWare (C/W) tecknar avtal direkt med kund.

Normalt ingår en period om 12 månaders avtal vid köp av grundprogrammet. Avtalet börjar gälla från datum för köp. Efter första perioden erbjuds en förlängning av avtalet. Detta sker genom en fakturering i god tid före periodens utgång. Med giltigt avtal arbetar programmet med en datumlicenskod som erhålls via nätet. För de Tilläggs/extramoduler som finns debiteras serviceavtalet från leveransdagen.

Uppsägning av avtal.

Avtalet måste sägas upp senast 30 dagar före periodens utgång.

Om avtalet sägs upp så kommer inte datumlicenskoden att förnyas och programmet kommer att sluta att fungera vilket sker ca 30 dagar efter betalningsperiodens utgång.

Övrigt

C/W bedriver fortsatt programutveckling och övrigt kundstöd för programmen. 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 eller överföring av information från andra databaser till programmet. Dessa insatser offereras utöver serviceavtalet enligt gällande prislista.

C/W förbehåller sig rätten att ändra priser och villkor när som helst och priser uppräknas efter index.

Serviceavtalet betalas periodvis i förskott. Se vidare bifogade **Avtalsvillkor**.

Serviceavtal för CW DoorDesign och CW KeyDesign

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

Omfattning

Avtalet gäller för i fakturan angiven omfattning av programmet. Avtalet gäller, efter det att C/W erhållit full betalning, för angiven omfattning och för avtalad period, normalt 12 månader i taget.

C/W tillhandahåller service enligt följande

Under normal kontorstid. Servicen utförs efter C/W:s val via telefon, uppkoppling med supportprogram, fax, E-post eller brev. Servicen utförs av C/W:s personal från kontoret i Johanneshov 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 använda Internetjänster som bl.a. innebär att nya programversioner och dokumentation tillhandahålls via C/W:s hemsida för nedladdning till kund. Nyheter distribueras via nyhetsbrev till kunders uppgivna 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 periodvis i förskott. Moms tillkommer. Betalningstid är 20 dagar. Dröjsmålsränta utgår enligt gällande räntelag. 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.

Avtalstid är 12 månader. Avtalet förlängs i perioder om 12 månader i taget om det inte sägs upp av endera parten senast 30 dagar före avtalsperiodens 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.

KeyDesign och DoorDesign.

Licensregler och nätverksmöjligheter

CadWare utvecklar, säljer och ger support för KeyDesign och DoorDesign till låssmeder, säkerhetskonsulter och motsvarande kunder.

Programvaran DoorDesign för dörrprojektering är förhåller sig till låssmedsprogrammet KeyDesign så att KeyDesign ingår i DoorDesign men KeyDesign kan köpas och köras separat.

Nedan licensieringsprinciper gäller på samma sätt för DoorDesign och KeyDesign.

Benämningen KeyDesign används genomgående nedan.

För priser i kronor se Prislistan.

1. Lokal installation för en låssmed.

Licens för KeyDesign gäller per låssmedsföretag och i förekommande fall per separat kontor (alt. butik) . Licensen medger en installation av programmet på ett *lokalt nätverk* med en databas samt med *fritt antal uppkopplade användare* inom kontoret/butiken . I praktiken, av tekniska skäl, fungerar detta med Accessbas för max 4-6 st samtidiga användare. En installation på en bärbar dator för att medföra ett låssystem (vid t.ex. kundbesök) är dock tillåten med denna licens.

2. Installation av KeyDesign med CS-teknik

För installation av ett kraftfullare nätverk för ett företag/kontor för bättre prestanda eller för att hantera stora volymer och många användare kan databasen bytas till *MS SQL server i stället för MS Access*. Detta är möjligt med hjälp av ett *SQL-tillägg*.

Ett annat tillägg behövs om programmet ska köras via *terminal serverteknik* (tunn klient, fjärrskrivbord) men mot en Accessdatabas.

Serverinstallation med en databas kan placeras hos kundföretaget eller hos t.ex. Servicebyrå.

3. Flera företag/kontor i ett större nät med CS-teknik

För KeyDesign till ytterligare företag resp. flera kontor inom eller utom orten behövs en ytterligare KeyDesignlicens per företag/kontor. Detta gäller såväl helägda företag som flera kontor på skilda adresser. Det gäller även för olika företag/kontor med samma låssmedsnummer och/eller samma kundnummer.

Med hjälp av programtillägg kan två eller flera företag/kontor kopplas ihop i ett större nät.

För att optimera möjligheterna till samarbete mellan de olika företagen/kontoren kan upplägget (ev.) anpassas till kundens önskemål. Hör med CadWare om detta.

4. Serviceavtal

Serviceavtal tillkommer för varje grundlicens samt för programtillägg.