

PREMIUM SERVICE BESTÄMMELSER OCH VILLKOR

All teknisk service (definierad nedan) som beställts av Er regleras av de bestämmelser och villkor som ställs upp nedan ("Avtal").

Denna service kommer att levereras till Er från den Novell-enhet som identifierats nedan ("Novell"):

Beställd teknisk service	Enhet Novell
Premium 1000, 2000, 3000, Linux Small Business Support, SUSE Server Support	Novell Nederland B.V.
Premium 4000, 5000 ((Premium 3000 ASE den det årtillgänglig)	Novell-enhet i ditt faktureringsland, om sådan finns. I alla andra fall. Novell-enhet som anställer PSE/DSE eller annan ingenjör.
Valfri On-site support/PAT-besök/ Fjärrservice/Fjärr- och styrd service	

1. Teknisk service:

Den erbjudna servicen ("Teknisk support") är mer detaljerat beskriven i den nyaste versionen av "Novell Premium Service Reviewers Guide" ("Programbeskrivning"), vilken härmed är integrerad i och gjord till en del av detta avtal. Utförandet av dokument och rapporter är inte inkluderat som en del av den tekniska servicen som erbjuds i detta avtal om inte annat är specifikt överenskommet skriftligen av Novell. Novell förbehåller sig rätten att revidera Programbeskrivningen då och då. En reviderad Programbeskrivning kommer att ersätta alla tidigare versioner och kommer att bli gällande och bindande vid meddelande till Er. Om några ändringar i Programbeskrivningen resulterar i någon materiell förlust i den tekniska service Ni har avtalat, då kan Ni meddela Novell skriftligen inom 30 dagar efter det att Novell har meddelat Er om ändringen. I sådant fall kommer den tidigare Programbeskrivningen att försätta att vara gällande för Er under den resterande tiden av den avtalade servicen Ni har köpt men alla nya beställningar på teknisk service eller kontraktsförnyelse kommer att regleras enligt den ändrade Programbeskrivningen.

Följande typer av service finns tillgängliga som del av den tekniska servicen och när den beställts ska följande bestämmelser följas:

A. Support på Premium Service, Linux Small Business Support, SUSE Server:

Novell kommer att förse Er med teknisk service för det anbudet som Ni beställde så som beskrivits i Programbeskrivningen. Standardöppettiderna för Novells Europeiska supportcenter är måndag till fredag mellan 09.00 och 21.00 (förutom helgdagar). Om Ni köper ett Premium-paket med support 24x7 kommer andra supportcenter runt om i världen att ge er support utanför dessa tider. "Svarstiden" som anges i Programbeskrivningen definieras som

tiden som går från det att Ni lägger en supportförfrågan tills dess att Novell kontaktar Er i referens till denna förfrågan. Detta kan vara endera skriftligen, via e-mail eller telefonsamtal. Var god observera att svarstid är en reaktionstid för ett uppsatt mål och är varken en tid för problemlösning och garanteras inte av Novell.

Den tekniska service Ni får från Novell, vilken gjorts tillgänglig på en per server- eller per enhetsbasis eftersom den enligt Programbeskrivningen endast får användas av Er för en specifik server eller enhet under löptiden för Premium-servicen. Alla dessa servrar eller enheter måste täckas av endera Novells uppgraderingsskydd eller novells underhåll. Ni får inte använda tekniska servicen för någon annan server eller enhet. Novell förbehåller sig rätten att när som helst avstå från att leverera support till Er om Ni begär support på otäckta servrar eller enheter eller vid fall av ett missat eller utgången uppgraderingsskydd eller underhåll för sådana servrar eller enheter.

B. Support på enstaka incident (eller "Serviceförfrågan"):

En incident är en supportförfrågan som kan vara inlämnad till Novell över Internet eller telefon. En förfrågan på support på enstaka incident beskriver ett enstaka tekniskt problem som Ni kan ha med Novells mjukvara i samverkan med Er IT- miljö. Vid fall av support på enstaka incident är Novells skyldighet gentemot Er begränsad så som anges nedan.

C. PSE/DSE:

En tillsatt tekniker ("DSE") eller en huvudtekniker för support ("PSE") inkluderas i vissa av erbjudandena om Premium-support och är tillgänglig som ett tillval till andra erbjudanden så som beskrivs i

Programbeskrivningen. Som en riktlinje, över en kontraktperiod, är inte en PSEs totala tid han/hon spenderar på kundfrågor per vecka mer än 20% av hans/hennes arbetstid och för en DSE inte mer än 80% av hans/hennes arbetstid. PSEn eller DSEn kommer att leverera support till er för Era sajter baserade i ett land, om inte annat har överenskommit före början av supportförsörjningen. Support från PSE/DSE levereras huvudsakligen via telefon. PSEn/DSEn är också tillgänglig för ett visst antal on-sitebesök så som beskrivits i Programbeskrivningen. Oanvänd arbetstid per vecka kan inte föras framåt eller återbetalas. En PSE/DSE är tillgänglig för Er från måndag till fredag under normal arbetstid som tillämpas i det landet ("Kärntid") där PSEn/DSEn är placerad. Max daglig arbetstid får inte överstiga 10 timmar eller så som är tillåtet enligt lag. Max övertid per vecka får inte överstiga 4 timmar. Service utförd till Er utanför kärntiden kommer att debiteras för enligt en extra taxa utom vid en riktig nödsituation vilken definieras så som en situation i vilken ditt nätverk, eller riskfyllda delar av Ert nätverk, är nere eller inte åtkomligt eller där riskfyllda nätverksfel uppstår. Om PSEn/DSEn inte är tillgänglig på grund av helgdag, sjukdom eller någon annan orsak kommer Novell att förse er med en backupkontakt. Förutsebar frånvarotid kommer att meddelas Er i förväg. Där Ni önskar få en DSE baserad på Er sajt tillhandahåller Ni med en arbetsplats, telefon med internationell koppling (endast för tjänstesamtal), parkering och uppkoppling (i bästa fall ISDN) till Novells affärsnätverk. Ytterligare förbehåller sig Novell rätten att kalla in DSEn för utbildning om detta behövs. Tills sådana möjligheter är tillgängliga, kommer novell endast att vara i stånd till att leverera en service med DSE baserad på avstånd.

D. Provincidenter:

En provincident är en enstaka supportförfrågan vilken kan erbjudas Er från Novell utan kostnad vid fall av ett efterföljande paket med Premium-service. Ni eller Novell kan avsluta provincidenten när som helst utan någon särskild anledning eller deadline för avslut. Novells skyldighet gentemot Er för en provincident är begränsad så som anges nedan.

E. On-sitebesök/Besök av analysteam med framförhållning (PAT-besök):

Ni kan komma att föredra att ha Novells specialiserade supporttekniker som personligen biträder Er på Er lokalisering i kritiska situationer eller med felsökning och underhåll av Novells

mjukvara. Lägsta On-Site-aktivitet är en arbetsdag. En arbetsdag definieras som 8 timmar under standardtid på dygnet. Tid utöver standardtid kommer att debiteras enligt en pro rata-avgift per timme. Om Ni använder On-siteservice MÅSTE DET ALLTID finnas en incident öppen angående ärendet. Novell kommer inte att sända ut en tekniker On-site om det inte funnits tillfälle att lösa frågan/-orna genom att använda normal service. Ett PAT-besök erbjuder Er service från ett team på minst två Novell-tekniker som utför en "hälsokontroll" på speciella novell-komponenter, specificerade och överenskomna i förväg under ett minimum på två arbetsdagar. Då förses Ni med en skriven rapport på saker som hittades under PAT-besöket. Resekostnader kommer att faktureras på On-site- och PAT-besök.

F. Schemalagd standby:

Den schemalagda standby-servicen tillåter er att begära en Novell supporttekniker med speciell kompetens för planerat arbete utanför normala arbetstider som kommer att assistera Er via telefon. Teknikern kommer att sitta standby under en på förhand avtalad tidsperiod. Ett varsel på minimum tre arbetsdagar krävs. Teknikern kommer att vara tillgänglig i förväg under fyra eller åtta timmars diskussion av projektet för vilken schemalagd standby-service har begärts. Under perioden för den schemalagda standby-servicen är teknikern tillgänglig på mobiltelefon för support. Priserna för schemalagd standby-service är olika för arbetsdagar, över natten och under helger och storhelger så som beskrivs i prislistan för denna service.

G. Lösningssupport:

i. Definition:

Lösningar innebär skraddarsydda Novell mjukvaruprodukter, vilka kräver mer specifik teknisk support än standardinstallation av produkter. Exempel på sådana produkter innefattar (men är inte begränsade till) Novell Identity Manager, Novell iChain, Novell Portal Services och Novell exteNd. En lösning är skraddarsydd när förändringar av Novells kärnteknologier går utanför den traditionella gränsen av produktkonfiguration som vanligtvis uppnås under produktinstallationen. Skraddarsydda lösningar skapas när Novells standardprodukter modifieras av antingen Novell Consulting, interna utvecklare eller

utvecklare i tredje part för att skapa en speciell affärs- eller teknisk lösning. Dessa modifieringar tar form av specifikt skrivna kodbitar för att skapa beställda applikationer eller webb-service. Denna typ av support kräver en förståelse för de individuella skräddarsydda delarna på plats och detta uppnås via en PSE/DSE. Lösningssupport är därför tillgänglig som del av kontrakt för endast Premium 4000 eller 5000 (och Premium 300 ASE där det finns tillgängligt).

ii. Omfattning av support som levereras genom Premium service:

Novell tekniska service kommer endast att leverera support med felsökning för skräddarsydd lösning för att bestämma:

- (a) om en Novell-komponent inte fungerar riktigt. (t.ex. NetWare, eDirectory, SecureLogin, etc.), eller
- (b) om det finns en kundspecifik icke-Novell applikations-/miljöfråga, eller
- (c) om det finns en fråga med den skräddarsydda mjukvaran levererbar från dem själva.

För att bemöta det tekniska problemet som finns tillhandahåller Novell i scenariona (a) och (b) felsökande assistans och när det är passande, möjliga mjukvarumodifieringar från Novell: i scenario (c), där ett fel har upptäckts med beställningsmjukvaran från dem själva, kommer Ni att rådas att engagera Novell Consulting och/eller en Novell partner (på en betalningsbasis) för att skriva de kodjusteringar som behövs för att lösa problemet.

Novell tekniska service kommer inte att leverera någon annan support än den som nämnts ovan.

iii. Supportperiod:

Lösningen kommer att få support under så lång tid som behövs för att (inom längden på kontraktet för Premium-service och styrt av att lämpliga avgifter betalts). Om en standardprodukt skulle gå utanför fasen för "allmänna supporten" i Novells supports livscykel och denna mjukvaruprodukt är del av lösningen som håller på att bli supportad, (utan att något förlängd support-paket köpts), kommer lösningen att då upphöra att supportas.

H. Ledd service/Fjärrservice:

Ledd service/Fjärrservice innefattar övervakning, hälsokontroller, rapportering, arbetsflödesprocedurer, operations- och underhållsuppgifter. Begynnelseförslaget ges i Servicebeskrivningen.

Servicebeskrivningen är basen för arbetsförklaringen, (Arbetsförklaringen skapas under förverkligandet). Onsite-förverkligandet sker före servicens början. Arbetsförklaringen anger i huvuddrag den levererbara servicen, överenskommelser om servicenivå och Era skyldigheter och de för Novell. I det fall där antalet produkter, komponenter, täckningstid eller överenskommelser om servicenivå ökar under leveransfasen kan Novell följaktligen bli tvungna att lägga på ytterligare kostnader.

I. Avlägsen hälsokontroll:

Avlägsen hälsokontroll består av hälsokontroller och rapportering som definieras i Servicebeskrivningen. I det fall där antalet produkter eller komponenter som ska kollas är högre än vad som indikerats av kunden när denne beställde servicen leveransfasen kan Novell följaktligen bli tvungna att lägga på ytterligare kostnader.

2. Frist/Betalning.

Om Ni beställer Premium-service kommer den tekniska servicen att börja på det datum Novell släpper CONTACT-ID (eller PIN) (se sektion 5d nedan) till Er och kommer att utlöpa ett (1) år efter det datumet ("Frist"). Om Ni beställer en PSE eller en DSE som en extra vara, kommer servicen från PSEn eller DSEn att börja på det datum Novell gör denna service först tillgängliga för Er och avlöpa ett (1) år efter detta datum ("CO-terminus date - som löper ut samtidigt". Vid slutet för varje frist kommer detta avtal att förnyas för en ytterligare period på ett år om inte den ena parten minst 30 dagar före slutet på fristen skriftligen meddelar att denne inte vill förlänga. Denna överenskommelse kommer inte att förlängas och utlöpa i sådant fall att Ni på beställningsblanketten har valt att kryssa i att det inte ska förlängas automatiskt. Överenskommelsen kommer att förnyas med den Premium-servicenivå som beställts. Ni går med på att betala avgiften för Er första beställning och påföljande förnyelser av överenskommelsen och att förse Novell med en beställningsblankett om detta krävs av Novell. Vid fall av förändringar i priser eller modifieringar av Programbeskrivningen kommer Novell att meddela Er i förväg före datum för

förlängning. I det fall där Ni behöver modifiera servicenivån, meddelar Ni Novell. Båda parter kan avsluta förhållandet med ett skriftligt meddelande efter en väsentlig överträdelse av något betydelsefullt villkor och om sådan överträdelse inte rättas inom 30 dagar efter mottagandet av det skriftliga meddelandet från den part som inte brutit mot avtalet.

Återbetalning för oanvänd teknisk service kommer inte att ske. Tillhandahållandet av teknisk service till Er är alltid lydande under Er betalning av passande avgift. Ni måste lämna in en giltig köporder med beställningsblanketten och betala passande avgift så som står i prislistan. Alla avgifter kommer att vara betalningsbara netto trettio (30) dagar från fakturadatum. Den summa som inte betalats inom dessa datum kommer att påläggas med en ränteavgift på 2 % per månad (eller, om mindre, den lagstadgade summan) från förfallodatum till det datum betalningen gjorts.

3. **Begränsad garanti:**

- A. Garanti för teknisk service: Förutom i det fall där det gäller en provincident, för vilka Novell inte ger någon garanti, garanterar Novell att den tekniska servicen kommer att levereras genom användningen av skäligen noggrannhet och skicklighet. Denna garanti kommer att vara gällande under 60 dagar ("Garantiperioden") efter det att Ni försetts med teknisk service ("Garantiperioden"). Ni måste meddela Novell skriftligen under garantiperioden om Ni tror att Novell inte har uppfyllt sina plikter under nämnda garanti. I sådant fall kommer Novell att arbeta med Er i god tro för att fastställa avtalsbrottets natur och, om vi är överens om detta, bästa sättet att gottgöra avtalsbrottet till Er rimliga tillfredsställelse. Om Novell, efter en rimlig tidsperiod, inte lyckas avhjälpa ett sådant avtalsbrott eller gottgöra avtalsbrottet till Er rimliga tillfredsställelse, är endast Er fulla gottgörelse målet med denna överenskommelse i utbyte mot återbetalning av den summa Ni betalat till Novell för den mängd service Novell inte kan korrigera. Denna garanti utesluter specifikt bristande uppfyllande av problem orsakade som ett resultat av hårdvara som ej kommer från Novell eller funktionsfel eller defekt hos programvara inbyggd i dator, mjukvara som inte utvecklats av Novell under denna överenskommelse eller av inkorrekta data eller inkorrekta procedurer som använts eller tillhandahållits av Er eller en tredje part, eller defekter som ligger utanför rimligt

räckhåll för Novell. Ni går med på att ersätta Novell för tid och material för all teknisk service som tillhandahållits av Novell vid Er förfrågan att gottgöra ej inkluderade problem med bristande uppfyllanden. Denna garanti kommer omedelbart att upphöra om Ni eller annan tredje part modifierar någon del av en produkt och/eller modifierar Ert system så att någon av Novells mjukvaror eller produkter inte längre fungerar riktigt.

- B. FÖRNEKANDE AV GARANTIER: UNDANTAGET SÅ SOM SÄRSKILT LAGTS FRAM I DENNA SEKTION 3A, GER INTE NOVELL NÅGRA GARANTIER ELLER REPRESENTATION GÄLLANDE NÅGON TEKNISK SERVICE SOM TILLHANDHÅLLITS UNDER DENNA ÖVERENSKOMMELSE. NOVELL FÖRNEKAR OCH EXKLUDERAR ALLA OCH ALLA ANDRA UTTALADE, UNDERFÖRSTÅDDA, INDIREKTA OCH REGLEMENTERADE GARANTIER, INKLUDERAT, UTAN INSKRÄNKNING, GARANTI OM GILTIG ÄGANDERÄTT, GARANTIER MOT INTRÄNG OCH DE TILLÄMPADE GARANTIerna FÖR SÄLJBARHET OCH LÄMPLIGHET FÖR ETT VISST SYFTE. NOVELL GARANTERAR INTE ATT NÅGON SERVICE KOMMER ATT TILLFREDSSTÄLLA ERA KRAV ELLER ATT NÅGON TEKNISK SERVICE SOM TILLHANDAHÅLLS KOMMER ATT FÖRSE ER MED OAVBRUTEN ANVÄNDNING AV ER MJUKVARA ELLER SYSTEM.

4. **Konfidentialitet:**

Undantaget så som annars nämns i denna överenskommelse, menar man med "konfidentiell information" all den information som den utfärdande parten ("utfärdare") önskar skydda från oinskränkt avslöjande av den mottagande parten ("mottagare") och att (a) om det finns särredovisat i fysisk eller elektronisk form det är markerat skriftligen som "konfidentiellt", eller (b) om det finns särredovisat oralt eller visuellt, det är markerat oralt, vid tidpunkten för redovisningen som "konfidentiellt". I båda fallen går mottagaren med på att utöva rimlig aktsamhet för att skydda konfidentiell information från otillåtet avslöjande. Denna aktsamhet bör vara inget mindre än det mottagaren anstränger sig för att skydda sina egna affärshemligheter. Mottagaren får yppa konfidentiell information

endast till sina anställda eller agenter som behöver veta sådan information och ska informera dessa anställda, som policy och överenskommelse att de är bundna av förpliktelser för konfidentialitet. Konfidentiell information kommer inte att innehålla någon information som (1) redan är i mottagarens ägo utan förpliktelser för konfidentialitet; eller (2) är oberoende utvecklat av mottagaren; eller (3) är eller blir offentligt tillgängligt utan brott av denna överenskommelse; eller (4) är rättmätigt mottaget av mottagaren från en tredje part utan förpliktelser för konfidentialitet; eller (5) släpps för avslöjande av utfärdaren med dennes skrivna tillåtelse; eller (6) består av rester. Termen rester betyder idéer, koncept, know-how eller tekniker som finns inbegripet i D. information som hållits i minnet hos personer som har tillträde till den konfidentiella informationen. Den mottagande parten ska inte ha någon förpliktelse till att begränsa eller inskränka uppdraget hos dessa personer. Denna åtgärd kommer inte att anses som en garanti för mottagaren för en licens under utfärdarens copyright eller patent eller att ge mottagaren rätten till att yppa affärsplanerna hos den utfärdande parten eller några finansiella, statistiska eller personliga data. Dessa förpliktelser för konfidentialitet ska fortleva tre (3) år efter det att denna överenskommelse har löpt ut.

5. **Kundens skyldigheter.**

- A. **Assistans:** Ni går med på att samarbeta med och assistera Novell i utförandet av teknisk service och att förse med de nödvändiga resurser som behövs för att göra det möjligt för Novell att utföra sina skyldigheter till Er. Detta kan inkludera tillgängligheten till en fjärrnätverkskoppling till Er IT-miljö, tillträde till Er dator, till nödvändig information och/eller tillgängligheten till supportmaterial och 3e partens mjukvarulicenser om de inte är tillgängliga för Novell.
- B. **BACKUP.** DET ÄR VIKTIGT FÖR ER ATT OBSERVERA ATT ERA FILER KAN KOMMA ATT ÄNDRAS ELLER SKADADE I DET ATT NOVELL LEVERERAR TEKNISK SERVICE TILL ER. DET ÄR ERT ANSVAR ATT FÖRSÄKRA ATT NI VIDTAR ALLA LÄMPLIGA ÅTGÄRDER FÖR ATT ISOLERA OCH GÖRA BACKUP PÅ ERA SYSTEM FÖR ATT FÖRHINDRA EN FÖRLUST ELLER FÖRVANSKNING AV DATA ELLER INFORMATION.
- C. **Modificeringar:** Ni får inte göra, ändra eller försöka göra några provisoriska

överlappningar, reparationer, ändringar eller utföra underhåll eller orsaka att det repareras på Novells mjukvara eller produkter som ligger under support enligt detta avtal, förutom det som kan komma överens med Novell om skriftligen i förväg. Om det, enligt Novells åsikt, gjorts några otillåtna ändringar, tillägg, justeringar eller reparationer av Novells mjukvara eller produkter som avsevärt och skadligt påverkar Novells förmåga att utföra teknisk service, förbehåller sig Novell rätten att genast upphäva denna överenskommelse med skriftlig underrättelse till Er om Novell vid vilket ingen återbetalning skulle ske.

Kontakt-ID (eller PIN): Era auktoriserade kontakter måste begränsas till de utvalda som tar emot samtals angående teknisk service inom Er organisation (t.ex. help desk-personal, konsulter, systemadministratörer). Ni är ansvariga för säkerheten på supportincidenterna och får distribuera PIN-koderna endast till dem som är auktoriserade att ringa Novell. PIN innebär begränsade tillträdeskoderna till för att kunna ta emot teknisk service tillhandahållen av Novell under detta avtal. Novell förbehåller sig rätten att bryta detta kontrakt genast med skriftlig underrättelse till Er om Novell upptäcker en överträdelse av denna åtgärd.

- E. **Riskfyllda omgivningar:** Ni erkänner att den tekniska servicen (inkluderat alla produkter som levereras till Er som del av den tekniska servicen) inte är menade att forma, skapa eller stödja eller inte heller serva redskap för on-linekontroll i riskfyllda omgivningar som erfordrar ett helsäkert utförande, så som, men inte inskränkt till, nukleära systemmöjligheter, flygplansnavigation, flygplans kommunikationssystem, luftfartskontroll, direkta livsuppehållande maskiner eller vapensystem, i vilka defekter i produkterna kan leda till död, personskada eller allvarig fysisk eller miljöbetingad skada.

6. **Lego:**

Novell får lägga ut på underleverantör vilken del som helst av den tekniska supporten, inkluderat On-siteservice, till en tredje part utan Ert medgivande i förväg, förbehållet att Novell förblir fullt ansvarig inför Er för utförandet av alla förpliktelser inom den tekniska servicen under detta avtal. För alla ändamål med detta avtal, kommer alla sådana underleverantörer anses som en oberoende leverantör hos Novell

och inte en anställd, agent, konsortium eller partner till Novell.

7. **Mjukvara och produkter:**

Med förbehåll för Novells mottagande av gällande avgifter gör Novell en enkel, icke överförbar, ej överlåtbar, världsomfattande och oavbruten rätt tillgänglig för Er att använda, utföra, verkställa, reproducera, visa upp och distribuera alla produkter som tillhandahållits till Er från Novell som del av den tekniska servicen eller annat supportmaterial inom Er organisation. I det fall att sådana produkter görs tillgängliga för Er genom ett separat licensavtal, ska villkoren i en sådan överenskommelse råda över villkoren i denna sektion 7. Produkter definieras som all mjukvara (Patches, Novell10. Support Connection CD etc.) eller dokumentation eller hårdvara som ställs till Er förfogande under detta avtal.

8. **Täckta produkter:**

Novell kommer att tillhandahålla teknisk service på alla gällande versioner av Novells mjukvaruprodukter. I respekt för alla Novells mjukvaruprodukter, vilka är anpassade för att Er miljö eller Ert system, är supporten för sådana produkter inskränkta till standardinstallationen av denna produkt utan någon skräddarsydd service, om Ni inte har11. köpt ett Premium 4000 eller 5000 supportavtal (eller Premium 3000 ASE där det är tillgängligt). Novell kommer att ge support på icke gällande versioner av deras mjukvara i enlighet med deras policy för supportlivscykel som finns publicerad på <http://support.novell.com/lifecycle/> tillsammans med den då gällande listan med produkter utan support. Novell förbehåller sig rätten att inskränka och bryta supporten av icke gällande versioner av mjukvara ibland.

9. **Inskränkning av ansvar:**

A. För död eller personlig skada orsakad av försumlighet eller avsiktlig försummelse från Novells sida eller Novells anställda ska det inte förekomma någon inskränkning av ansvar. Förutom i det exempel eller i de två exempel nämnda nedan. Novells ansvar för några som helst krav på direkta skador, inkluderat fysisk skada på egendom., uppkommen under eller i relation till detta avtal eller all teknisk service eller produkt som tillhandahållits under detta avtal ska begränsas till 1.25 gånger avgifterna som betalats av Er för den tekniska servicen eller 30 000 Euro, vilket som nu är högst. Vid fall av

provincidenter, inskränks Novells ansvar till 50 Euro och i respekt av enstaka incidenter ska det inskränkas till 500 Euro.

B.

Under inga som helst omständigheter ska Novell bli ansvarig inför Er för någon indirekt, special-, oväsentlig och tillfällig och därav följande skador, (inkluderat, men inte förbehållet, skador för förlust av vint, förlust av affärer, förlust av data, dataförvanskning eller störning med data) uppkommen under eller i relation till detta avtal eller all teknisk service eller produkt som tillhandahållits under detta avtal, och även Novell har underrättats om möjligheten till sådana skador.

Force majeure:

Ingen av parterna kommer att vara ansvarig för något misslyckande eller försening i fullgörandet, om sådant misslyckande eller försening beror på orsaker utanför skälig kontroll. Emellertid, om en parts fullgörande av någon av de materiella förpliktelserna är skäligan förväntad att bli försenad mer än 3 månader på grund av någon sådan orsak, får den andra parten säga upp detta avtal vid 30 dagar med skriftligt varsel.

Skatter:

Era avgifter är exklusive alla tillämpliga skatter. Ni går med på att betala och bära ansvaret för alla skatter som kan komma att associeras med leveransen av all supportverktyg eller andra produkter under detta avtal.

12. **Värkning av anställda:**

Ni samtycker härmed till att Ni inte kommer att, om det inte överenskommit med Novell skriftligen, värva servicen från de anställda hos Novell, eller någon annan enhet inom Novellgruppen som har ställts till ert förfogande och tillhandahållit teknisk service under detta avtal, under tiden för detta avtal och under ett år efter den senaste tekniska servicen under detta avtal. Om sådan aktion uppstår och resulterar i att en sådan anställd accepterar anställning hos Er, går Ni härmed med på att betala till Novell så som betalning för skador denna individs årliga inkomst hos Novell för att kompensera sådana rekryterings- och undervisningskostnader.

13. **Export:**

Alla produkter eller teknisk information som tillhandahållits under denna överenskommelse

ska råda under USAs exportkontroll och handelslagarna i andra länder. Parterna kommer överens om att iakttaga alla regler för exportkontroll och att skaffa alla erforderliga licenser eller klassificeringar för att exportera, reexportera eller importera produkter. Parterna kommer överens om att inte exportera eller reexportera till enheter på den USAs gällande lista för exportundantag eller till några spärrade eller terroristländer så som specificerats i USAs exportlag. Parterna får inte använda produkter för användning till förbjuden kärn-, missil- eller kemisk/biologisk vapenframställning. Var god se Bureau of Industry and Securitys hemsida www.bis.doc.gov innan ni exporterar Novells produkter. Var god referera till www.novell.com/info/exports/ för mer information om att exportera Novells mjukvara. Vid förfrågan kan Novell tillhandahålla specifik information angående tillämpliga restriktioner. Emellertid tar inte Novell något ansvar för Ert misslyckande att erhålla några godkännanden för export.

14. **Övrigt:**

A. **Tillämplig lag:** Detta avtal kommer att råda under materiell rätt, exkluderat de privata internationella lagregleringar i det land Ni bor i, där det landet är 1) medlemsstat i EU eller 2) i den europeiska handelsgemenskapen eller 3) Republiken Sydafrika. I sådant fall kommer jurisdiktionsort för någon dispyt relaterad till detta avtal att vara i Ert hemland. I alla andra fall inom Europa, Mellanöstern eller Afrika, kommer den tillämpliga lagen att vara

lagen i Den Federala Republiken Tyskland, med jurisdiktionsort i Düsseldorf.

Hela avtalet: detta avtal och Programbeskrivningen utgör hela avtalet mellan Er och Novell och ersätter alla tidigare överenskommelser eller kommunikationer mellan parterna med respekt där vid vare sig skriven eller oral.

- C. **Allvarsgrad:** Om någon bestämmelse eller del av detta avtal skulle hållas inför rätta för att vara illegal, ogiltig eller ej verkställbar, kommer de återstående delarna förbli i full styrka och effekt. Parterna kommer att byta ut en sådan ogiltig del mot en ny del som bäst möter upp den ursprungliga ekonomiska avsikten för parterna.
- D. **Bindande effekt/Överlåtelse:** Detta avtal är bindande för båda parternas respektive representanter, efterträdare och övertagare, men Ni kan inte överlåta detta avtal utan att först får ett skriftligt medgivande från Novell.
- E. **Modifikationer/Ändringar:** Förutom Novells rätt att revidera Programbeskrivningen då och då, så som nämnts i sektion 1 ovan, får detta avtal endast modifieras med ett skrivet instrument signerat av auktoriserade representanter från både Er och Novells sida. I synnerhet löptiden för den beställningsblankett ni kan lämna in är bedömd som ogiltig.