

Rättigheter	För kunden är det också viktigt att ha tillförsäkrat sig tillräckliga immateriella rättigheter för att själv kunna underhålla systemet eller anlita annan för underhållet.
Underhållsavtal	<p>Ett underhållsavtal bör reglera åtminstone nedanstående frågor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skall leverantören tillhandahålla en s k Helpdesk? • Skall kundens slutanvändare ringa direkt till Helpdesk eller skall leverantörens Helpdesk fungera endast som second line support? • Underhållsavtalet bör innehålla tider inom vilka leverantören skall ha åtgärdat fel eller problem eller åtminstone den tid inom vilken leverantören skall infinna sig på plats för att åtgärda fel eller brister. • Skall leverantören inom ramen för underhållsavtalet tillhandahålla endast felrättningar eller också uppdateringar som inkluderar ny funktionalitet? • Hur många år från leverans skall leverantören tillhandahålla underhåll? Gäller underhållsåtagandet även äldre versioner av systemet, även om senare uppdateringar släppts av leverantören? <p>Det är viktigt för kunden att försäkra sig om att leverantören tillhandahåller underhåll under systemets beräknade livstid och till förutsebar kostnad. Ett underhållsavtal som bara sträcker sig ett år framåt kan innebära en väsentlig fördyring för kunden för kommande år.</p>
Felkategorier	<p>Det är också viktigt att i underhållsavtalet fastställa vad som skall betraktas som fel. Förutom att IT-systemet vid var tidpunkt, med angivna undantag, skall uppfylla avtalad funktionalitet kan även, om detta inte redan framgår av specifikationerna, olika prestandakrav anges. För att möjliggöra en hög servicenivå där det behövs, kan fel klassificeras i olika kategorier beroende på hur allvarliga de är för kunden. Olika åtaganden från leverantören kan sedan knytas till de olika felkategorierna. Till exempel bör åtgärdstider/inställetider vara kortare när ett fel medför att kunden inte kan använda systemet och därmed kanske tvingas avstå från viss del av sin verksamhet.</p>

9. Påföljder

Tydliga åtaganden	Som ovan nämnts, är det nödvändigt att leverantören har tydliga åtaganden i avtalet, som man måste kunna visa brott
--------------------------	---