

GENERELLE BETINGELSER FOR FORSYNING|GIS

DEL I: INDLEDNING

Aftalegrundlag

I disse betingelser er beskrevet rammerne for, DFF|EDB's tilrådighedsstilling, vedligeholdelse, hosting og support i forbindelse med kundens adgang til Forsyning|GIS, i det følgende betegnet som SAAS ydelsen. Disse betingelser udgør sammen med det underskrevne ordredokument den samlede aftale for kundens abonnement på Forsyning|GIS programmel fra DFF|EDB.

Leverancens omfang og indhold kan også være baseret på en mundtlig eller skriftlig ordre afgivet af kunden. I så fald vil DFF|EDB efterfølgende sende en bekræftelse, som kunden skal kontrollere og inden 2 dage skriftligt informere DFF|EDB, dersom der er uoverensstemmelser i forhold til kundens ønsker. Sker dette ikke, er det DFF|EDB's bekræftelse, der er gældende som ordredokument mellem parterne.

Kundens brug af Forsyning|GIS fra DFF|EDB er underlagt de til enhver tid gældende "Generelle betingelser for Forsyning|GIS" offentliggjort på selskabets hjemmeside, og kundens benyttelse af Forsyning|GIS og/eller betaling af abonnementsfakturaer betragtes som accept af de senest offentliggjorte betingelser.

Tredjeparts licenser

Det er en forudsætning for at kunden kan anvende Forsyning|GIS Desktop, at kunden har erhvervet fornødne ESRI licenser og tilstrækkeligt antal Microsoft licenser. DFF|EDB er gerne behjælpelig med anskaffelse af disse licenser.

Ikrafttræden

Nærværende aftale træder i kraft på den i ordredokumentet angivne dato. DFF|EDB's forpligtelser i henhold til aftalen forudsætter dog altid, at kunden har betalt forfaldne beløb.

Opbygning

Nærværende betingelser er opdelt i følgende dele:

Del I:	Indledning
Del II:	Oprettelse
Del III:	Funktionalitet og rettigheder
Del IV:	SLA og driftstider
Del V:	Programmelopdateringer
Del VI:	Support
Del VII:	Generelle bestemmelser

DEL II: OPRETTELSE

Kunde- og brugeroprettelse

Oprettelse af kunden sker ved på baggrund af de informationer, som fremgår af ordredokumentet.

Yderligere brugere

Ønsker kunden brugerantallet udvidet, bestilles det yderligere antal ved henvendelse til DFF|EDB, og DFF|EDB opretter de nye brugere til det ønskede tidspunkt, eller hvis intet angivet da snarest muligt. Der faktureres for de yderligere brugere fra den følgende kalendermåned frem til 31. maj, hvorefter fakturering sker årligt.

Etablering og overflytning af kundens data

Etablering af kunden og konvertering af kundens data skal forestås af DFF|EDB og vil ske i henhold til særskilt betaling og særskilt indgået aftale.

Kunden er dog altid selv ansvarlig for, at der er taget fyldestgørende backup af samtlige data inden en eventuel overflytning påbegyndes.

Instruktion i anvendelsen

Det er en forudsætning, at kunden modtager relevant og tilstrækkelig undervisning i brugen af Forsyning|GIS. Denne undervisning er ikke en del af nærværende aftale, men skal aftales særskilt med DFF|EDB. Yderligere undervisning herudover kan altid tilkøbes på DFF|EDB's almindelige betingelser for levering af konsulentassistance.

DEL III: FUNKTIONALITET OG RETTIGHEDER

Funktionalitet

Den funktionalitet kunden får til rådighed ved Forsyning|GIS er en standard-funktionalitet, der løbende opdateres. Kunden opfordres til selv at undersøge, om funktionaliteten er hensigtsmæssig for kunden og kan opfylde kundens behov, og DFF|EDB påtager sig ikke ansvar for programmellens funktion eller hensigtsmæssighed for kunden.

Brugsrettens omfang

Ved betaling af det fakturerede brugsvederlag erhverver kunden en ikke-eksklusiv og tidsbegrænset ret til som SAAS ydelse at anvende Forsyning|GIS med den til hver en tid værende funktionalitet til den i ordredokumentet angivne virksomhed og til det angivne antal, samtidige brugere. Kunden erhverver alene ret til at anvende Forsyning|GIS til kundens egen virksomhed, og kunden må ikke udføre servicebureauvirksomhed for tredjemand, medmindre der er indgået særskilt aftale med DFF|EDB herom.

Kunden må ikke kopiere, ændre eller tilpasse Forsyning|GIS uden skriftlig aftale med DFF|EDB. Kunden må ikke bryde eller ændre sikkerhedskoder i Forsyning|GIS, og kunden må ikke ændre eller fjerne angivelser om rettighedsforhold til Forsyning|GIS.

Immaterielle rettigheder

Kunden får alene en brugsret til Forsyning|GIS, så længe nærværende aftale består, og alene således som brugsretten positivt er angivet i denne aftale. Kunden får ingen rettigheder til kildekoden eller til at få udleveret denne.

Tredjemands rettigheder

DFF|EDB indestår for, at kundens brug af Forsyning|GIS i henhold til nærværende aftale ikke krænker tredjemands immaterielle rettigheder. Men skulle det ske, at tredjemand rejser indsigelser mod kundens brug af Forsyning|GIS eller dele heraf, skal kunden straks give DFF|EDB besked herom, og DFF|EDB overtager herefter kontrol med førelse af sagen, forhandlinger i den forbindelse og omkostninger herved.

Skulle tredjemand i forbindelse med en sådan sag få nedlagt forbud mod kundens brug af Forsyning|GIS, vil DFF|EDB forsøge at skaffe kunden ret til fortsat anvendelse, alternativt erstatte Forsyning|GIS med andet programmel af tilsvarende art, eller ophæve denne laftale og tilbagebetale for fremtiden mod at refundere forudbetalt vederlag. Kunden kan ikke herudover gøre noget krav gældende mod DFF|EDB.

DEL IV: SLA OG DRIFTSTIDER**Service Level**

DFF|EDB stiller programmel, serverkapacitet og internetkapacitet til rådighed, som DFF|EDB vurderer, er nødvendigt, for at kunden opnår rimelige svartider. DFF|EDB bestræber sig på, at kundens svartider er rimelige, men DFF|EDB yder ingen garantier herfor. Serverkapacitet kan blive leveret via en underleverandør i Danmark. Såfremt kunden har behov for oplysninger herom må kunden kontakte DFF|EDB.

DFF|EDB kan aldrig gøres ansvarlig for manglende forbindelse til Forsyning|GIS, til det omfattede hosting- miljø eller dårlige svartider.

DFF|EDB har ingen forpligtelser i relation til problemer, der ikke skyldes forhold hos DFF|EDB, f.eks. fejl eller manglende kapacitet i datalinjer. DFF|EDB vil i sådanne tilfælde så vidt muligt være behjælpelig med afvikling af uopsættelige kørsler lokalt, dersom kunden måtte ønske det. Sådan ydelse vil blive leveret på DFF|EDB's almindelige betingelser for levering af konsulentydelser.

DFF|EDB's driftstider

SAAS ydelsen vil som udgangspunkt være tilgængeligt alle dage i tidsrummet kl. 06.00-20.00. Der kan dog forekomme lukninger i dette tidsrum forårsaget af driftsproblemer eller nødvendig ekstraordinær vedligeholdelse. Nødvendigt vedligeholdelsesarbejde vil som udgangspunkt blive udført i weekender.

Servicevinduer

Planlagt vedligeholdelse vil blive udført i tidsrummet kl. 20.00-06.00 og om nødvendigt i weekenden.

Der kan opstå behov for omgående afhjælpning af fejl eller implementering af ændringer, der af sikkerhedsmæssige grunde ikke kan afvente. I sådanne situationer kan DFF|EDB være nødsaget til at tage hele eller dele af Forsyning|GIS ud af drift i perioden kl. 06.00-20.00. DFF|EDB vil så vidt muligt forsøge at minimere ulemperne ved en sådan afhjælpning og vil i det omfang, det er muligt, varsle sådant vedligeholdelsesarbejde.

Indrapportering af fejl

Afhjælpning af fejl i Forsyning|GIS sker ved kundens indrapportering til supporten efter de nedenfor angivne retningslinjer. Det anses ikke som en fejl i programmet, at en ikke beskrevet funktionalitet mangler, eller at programmet reagerer langsommere, end kunden måtte forvente.

Procedure for fejlafhjælpning

Fejlen rubriceres af DFF|EDB som kategori 1-, 2- eller 3-fejl, der behandles på følgende måde:

Kategori	Definition	Reaktionstid	Afhjælpningsmåde	Kommunikation
1: Kritiske fejl	Programmet fungerer ikke, eller en vital funktionalitet fungerer ikke	Straks fejlen er meddelt og registreret	Der arbejdes, indtil workarounds er fundet, herefter som kategori 2-fejl	Der meddeles status i serviceprogrammet
2: Alvorlige fejl	Væsentlig funktionalitet virker ikke eller kræver workarounds	Inden for 1-3 arbejdsdage	Der arbejdes inden for normal åbningstid	Der meddeles status i serviceprogrammet
3: Andre fejl	Fejl, der ikke er kategori 1 eller 2	Inden for 1 uge	Løses, såfremt DFF EDB finder det hensigtsmæssigt. Kan ske ved næste planlagte opdatering eller anden måde efter DFF EDB's valg	Der meddeles status i serviceprogrammet

Det er en forudsætning for DFF|EDB's pligt til fejlretning, at fejlen ikke skyldes tredjepartsprogrammer, er en brugerfejl, eller skyldes andet, som ikke kan henføres til DFF|EDB's SAAS ydelse.

Fejlafhjælpning, der nødvendiggør DFF|EDB's besøg hos kunden er ikke omfattet af aftalen. DFF|EDB bistår gerne hermed, men forbeholder sig ret til fakturering i henhold til DFF|EDB's almindelige konsulenttakster.

Overvågning

DFF|EDB har installeret relevant overvågningsværktøj, og der overvåges alle dage døgnet rundt. Overvågningen er bemanded inden for DFF|EDB's normale åbningstid, og der vil inden for den normale åbningstid blive reageret snarest muligt på alle hændelser, der har betydning for kundens anvendelse af Forsyning|GIS og adgang til hostingmiljøerne.

Backup

Der tages backup af systemet og kundens data én gang i døgnet. Backup tages i perioden kl. 20.00-06.00. Backup- og restoresystemet vil blive testet jævnligt.

Da kunden kan have indlagt data siden seneste backup og frem til et evt. nedbrud, kan de data, der er indlagt siden seneste backup, beskadiges eller tabes ved nedbrud. DFF|EDB fraskriver sig ethvert ansvar i den anledning, herunder erstatningsansvaret for såvel kundens direkte som indirekte tab.

DFF|EDB's eneste forpligtelse i forbindelse med nedbrud er at retablere de indlagte data ud fra den seneste backup. Kunden henvises derfor som en ekstra sikkerhed til selv i eget system at gemme alle data og løbende tage backup.

Sikkerhed

DFF|EDB vil løbende bestræbe sig på at sikre driftsmiljøet mod virus, der kan forvolde skade på eller tab af data, programmel eller udstyr, samt at programmel og data er tidsvarende beskyttet mod uautoriseret adgang, så driftsmiljøet i videst muligt omfang er i overensstemmelse med bedste praksis i tilsvarende virksomheder i Danmark.

DEL V: PROGRAMMELOPDATERING**Vedligeholdelse**

DFF|EDB vil løbende vedligeholde Forsyning|GIS ved at rette fejl og uhensigtsmæssigheder, samt løbende videreudvikle Forsyning|GIS med udbygning af eksisterende funktionalitet samt udvikling af ny funktionalitet. Der kan i forbindelse med vedligeholdelse ske en fjernelse af eksisterende funktionalitet, dersom denne skønnes ikke længere at være nødvendig eller hensigtsmæssig.

Brugergruppe

DFF|EDB's andelshavere nedsætter en brugergruppe, der løbende indstiller forslag til videreudvikling og forbedring af Forsyning|GIS og prioriterer forslagene i samarbejde med DFF|EDB.

Information om opdatering

Opdateringer installeres løbende af DFF|EDB i takt med at sådanne udkommer. Kunden vil via en meddelelse i serviceprogrammet blive informeret, når der er sket en opdatering.

Ansvarsbegrænsning for opdateringen

Der kan forekomme fejl og u hensigtsmæssigheder i programmelopdateringer, som kunden må acceptere. DFF|EDB forsøger snarest at afhjælpe sådanne, men kan ikke påtage sig noget ansvar hverken for følger af u hensigtsmæssigheder eller for muligheden for afhjælpning.

DFF|EDB bestræber sig på at sikre bagudkompatibilitet med såvel tidligere versioner som kundens specialtilpasninger, men kan ikke garantere dette.

DEL VI: SUPPORT**Indhold**

Kunden har som en del af SAAS ydelsen ret til henvendelse til DFF|EDB support omkring daglig anvendelse af Forsyning|GIS.

Det er alene kundens ansatte, der har ret til at kontakte supporten.

Kontaktinfo

Henvendelse kan ske via DFF|EDB's serviceprogrammel eller på telefon til DFF|EDB support i DFF|EDB's åbningstid.

Den normale åbningstid er:

Mandag-torsdag	kl. 08.00-15.45
Fredag	kl. 08.00-14.00

Hverdage undtagen 5. juni, 24. december og 31. december. Der kan endvidere være lukket enkelte hverdage på grund af kongres, faglige arrangementer m.v.

Forhold, der ikke er omfattet:

Som eksempler på forhold, der ikke er omfattet af supporten, er problemer

- der skyldes manglende grundlæggende kendskab til programmet
- der nødvendiggør DFF|EDB's besøg hos kunden
- der skyldes tredjemands programmel eller maskinel
- der ikke vedrører programmet's funktioner
- der må betegnes som revisionsmæssig, ingeniørmæssig el.lign. rådgivning
- der må betegnes som øvrig rådgivning, eksempelvis inden for geodata og koordinatsystemer

Sikkerhedsrevision

Arbejde i forbindelse med sikkerhedsrevision er ikke omfattet af aftalen, men DFF|EDB kan som ekstraydelse bistå kunden hermed i henhold til DFF|EDB's almindelige betingelser for levering af konsulenttydelser.

DEL VII: GENERELLE BESTEMMELSER

Priser og betaling

DFF|EDB's vederlag for kundens ret til SAAS ydelsen efter nærværende aftale fremgår af ordredokumentet og faktureres årligt forud pr. 1. juni for perioden 1. juni til 31. december, samt pr. 1. januar for perioden 1. januar til 31. maj.

Fakturaer forfalder til betaling 14 dage efter fakturadato. Ved forsinket betaling er DFF|EDB berettiget til renter fra forfaldstidspunktet med 1,5% pr. måned af det til enhver tid skyldige beløb.

Prisregulering

Prisen reguleres årligt med virkning fra 1. juni i henhold til priser vedtaget af selskabets bestyrelse.

Rettigheder til data

Kunden bevarer samtlige rettigheder til egne data og DFF|EDB fraskriver sig enhver ret til at foretage tilbagehold i kundens data.

Dersom kunden ønsker DFF|EDB's bistand til udlæsning af data, kan dette ske som ekstraydelse i henhold til DFF|EDB's generelle betingelser for konsulentassistance.

Persondata

I det omfang, DFF|EDB behandler persondata for kunden, handler DFF|EDB alene efter instruks fra kunden. DFF|EDB vil træffe de fornødne tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger mod, at oplysninger hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller forringes samt mod, at de kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med lov om behandling af personoplysninger.

DFF|EDB vil uden særskilt vederlag på kundens anmodning give kunden eller den direkte dataansvarlige tilstrækkelige oplysninger til, at det kan påses, at de tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger er truffet.

Kundens data vil alene blive behandlet af DFF|EDB i Danmark men kan ske ved brug af en ekstern hostingpartner.

Såfremt DFF|EDB ønsker at foretage behandling af kundens data eller gøre disse tilgængelige i andre lande, vil DFF|EDB, forinden dette sker, indhente kundens skriftlige samtykke.

DFF|EDB vil under ingen omstændigheder anvende kundens data til andre formål end opfyldelse af aftalen, medmindre andet aftales med kunden.

Kundens krænkende adfærd

Det er kundens ansvar, at der ikke lagres ulovligt eller krænkende materiale på servere som stilles til rådighed af DFF|EDB. Dersom DFF|EDB måtte erfare, at der lagres materiale, der enten kan være ulovligt eller krænke tredjemand, er DFF|EDB berettiget til uden varsel at afskære kundens adgang til tjenesten og slette kundens data. DFF|EDB kan ikke mødes med noget krav fra kunden i den anledning.

Bliver der rejst krav mod DFF|EDB som følge af kundens adfærd, skal kunden omgående og uden begrænsning skadesløsholde DFF|EDB i enhver henseende.

Erstatningsbegrænsninger

DFF|EDB er ikke ansvarlig for skader som følge af edb-virus, uanset omfanget eller arten heraf, uanset hvorledes vira'en er overført eller viderebragt eller som sikredes ydelse/leverance skulle have forhindret denne virus.

DFF|EDB's ansvar er altid begrænset til kundens direkte tab, og DFF|EDB kan under ingen omstændigheder gøres ansvarlig for kundens indirekte tab, tabt avance, tab af data eller tab foranlediget af beskadigelse af data eller omkostninger til datas reetablering.

Et eventuelt erstatningskrav mod DFF|EDB vil aldrig kunne overstige et beløb svarende til det i tabsåret betalte vederlag efter denne aftale.

Ovenstående erstatningsbegrænsning finder anvendelse uanset graden af udvist uagtsomhed fra DFF|EDB's side og finder tillige anvendelse for et eventuelt produktansvar.

Bestemmelser om ophør

Aftalen løber 1 år ad gangen fra 1.juni til 31.maj forudsat kundens betaling og kan opsiges af begge parter med 3 måneders skriftligt varsel til udløb af en aftaleperiode.

Herudover kan aftalen ophøre ved ophævelse, dersom en af parterne væsentlig har misligholdt sine forpligtelser, og denne misligholdelse ikke er bragt til ophør senest 5 hverdage efter modtagelse af påkrav fra den part, der påberåber sig misligholdelsen.

Ved ophør af aftalen, uanset årsag, skal kunden selv sørge for flytning af de lagrede data senest på ophørstidspunktet, på hvilket tidspunkt DFF|EDB sletter kundens data lagret hos DFF|EDB. DFF|EDB kan bistå med dataflytning på DFF|EDBs almindelige betingelser for levering af konsulenttydelser.

Brugersopsigelse

Kunden kan til hver en tid reducere antallet af brugere med minimum 1 måneds varsel til udløb den 31.maj. Ved opsigelse til udløb inden denne dato krediteres ikke for det forudbetalte vederlag.

Ikke virksomhedsoverdragelse ved ophør

Parterne anser ikke en flytning af data og programafvikling m.v. jf. nærværende SAAS aftale til DFF|EDB eller videreflytning til en fremtidig leverandør, herunder kunden selv, i forbindelse med aftalens ophør, som omfattet af Lov om lønmodtageres retsstilling ved virksomhedsoverdragelse.

Hverken kunden eller kundens fremtidige leverandør overtager ansatte fra DFF|EDB i forbindelse med aftalens ophør, uanset årsag.

Såfremt medarbejdere hos kunden eller DFF|EDB mod forventning måtte gøre krav eller forpligtelser gældende over for DFF|EDB i den anledning, skal kunden friholde DFF|EDB herfor.

Force Majeure

DFF|EDB er ikke ansvarlig for begivenheder, der må betragtes som force majeure, herunder krig, mobilisering, terror, ekstraordinære hackerangreb og virus, svigt eller nedbrud i elforsyning eller kommunikationslinjer, sygdom eller fravær af anden grund hos nøglemedarbejdere, strejke, lockout, brand, oversvømmelse, skybrud eller andre naturkatastrofer.

Fortolkning

Hvor intet andet er angivet i nærværende aftale, finder dansk rets almindelige regler anvendelse på forholdet mellem parterne.

Tvistløsning

Hvis parterne bliver uenige, kan hver part anmode om et forhandlingsmøde med deltagelse af parternes direktør og bestyrelsesformand.

Såfremt dette ikke leder til en løsning på konflikten, kan hver af parterne begære sagen indbragt til mediation ved en uafhængig mediator, som i mangel af enighed mellem parterne skal udpeges af Voldgiftsinstituttet. En part kan til enhver tid afbryde mediationen, herunder indbringe sagen for voldgift, jf. nedenfor.

Hver part bærer egne omkostninger til mediationen og omkostningerne til mediatoren og eventuelt selve mediationens afholdelse deles ligeligt mellem parterne.

Enhver uenighed, der opstår mellem kunder og selskabet omkring nærværende selskabs vedtægter eller samhandlen mellem selskabet og den enkelte kunde, skal i mangel af mindelig løsning afgøres endeligt ved voldgift ved Voldgiftsinstituttet efter de af Voldgiftsinstituttet vedtagne regler herom, som er gældende ved indledningen af voldgiftssagen.