

GENERELLE BETINGELSER

FOR

FORSYNING|WEB

DEL I: INDLEDNING

Aftalegrundlag

I disse betingelser er beskrevet rammerne for, hvordan DFF|EDB til kunden leverer deres standard-hjemmesideløsning bestående af en brugsret til DFF|EDB's eget udviklede CMS-programmel inkl. diverse hjemmesideskabeloner og hosting af kundens hjemmeside.

Disse betingelser udgør sammen med det underskrevne ordredokument den samlede aftale mellem DFF|EDB og kunden for kundens ret til brug af DFF|EDB's hjemmesideløsning. Foruden DFF|EDB's programmel og skabeloner vil kunden få leveret et open source program, Umbraco, i henhold til licensbetingelserne herfor.

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

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:	Etablering af kundens hjemmeside
Del III:	Drift, vedligehold og hosting
Del IV:	Generelle bestemmelser

DEL II: ETABLERING AF KUNDENS HJEMMESIDELØSNING**Ydelsens omfang**

DFF|EDB's hjemmesideløsning består af hjemmesideskabelon og forskellige moduler til brug for kundens oprettelse af egen hjemmeside, i det følgende kaldt DFF|EDB's CMS-programmel, og DFF|EDB's hosting af kundens hjemmeside.

Ved betaling af de fakturerede vederlag erhverver kunden en ikke-eksklusiv ret til at anvende DFF|EDB's CMS-programmel som en SAAS-ydelse i henhold til nærværende aftale til oprettelse af 1 hjemmeside for den i ordredokumentet angivne virksomhed. Hjemmesiden hostes hos DFF|EDB i henhold til nærværende betingelser.

Kundens rettigheder består, så længe nærværende aftale er i kraft.

Oprettelse

Kunden får på ikrafttrædelsestidspunktet tilsendt oplysning om brugertilladelse og adgangsinformationer til DFF|EDB's CMS-programmel herunder standardskabeloner i form af globalt indhold, såsom billeder, foldere, etc.

Kunden kan herefter oprette sin egen hjemmeside ved at indlægge data, grafik, billedmateriale mv. i skabelonen, og der kan som led i nærværende aftale lagres op til 10 GB data hos DFF|EDB. Yderligere lagerplads kan tilkøbes, dersom kunden får behov herfor.

Dersom kunden ønsker DFF|EDB's bistand til oprettelse af kundens hjemmeside, vil dette ske som ekstraydelse i henhold til DFF|EDB's generelle betingelser for levering af konsulentassistance.

Forudsætninger

Det er en forudsætning for DFF|EDB's levering af hjemmesideløsningen på de i aftalen angivne vilkår, at kunden som minimum har en browser, der opfylder de til enhver tid gældende minimumkrav, som oplyses af DFF|EDB på forespørgsel.

Øvrige forudsætninger

Der kan herudover i ordredokumentet være angivet øvrige konkrete krav til kunden.

CMS-programmellets funktionalitet

Programmellet er standardprodukter med standardfunktionalitet. 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 programmets funktion eller hensigtsmæssighed for kunden. Løsningen baseres på open source-programmet Umbraco, for hvilket hverken DFF|EDB eller Umbraco har noget ansvar for indhold eller funktionalitet.

Ansvar for hjemmesidens indhold og lovlighed

DFF|EDB stiller alene skabeloner og CMS-værktøj til rådighed for kunden, og det er kundens eget ansvar, at rettigheder til al information, der lagres og gøres tilgængelig på hjemmesiden, er lovlige, og at kunden har de nødvendige rettigheder.

Kundens medarbejdere

DFF|EDB overtager ingen medarbejdere fra kunden i forbindelse med overtagelse af de aftalte opgaver omkring hosting af kundens hjemmeside.

Backup inden overflytning af kundens data

Inden kunden flytter data til DFF|EDB's hjemmesideløsning og dermed DFF|EDB's hosting-miljø, er kunden forpligtet til at tage fyldestgørende backup af samtlige data.

Instruktion i anvendelsen af CMS-programmel og hjemmesideskabelon

DFF|EDB giver som del af etableringsvederlaget kunden et halvdagskursus, enten hos DFF|EDB (Merkurvej 7, Kolding) eller som online kursus, i, hvorledes kunden anvender DFF|EDB's CMS-programmel og opretter en hjemmeside baseret på DFF|EDB's standardskabeloner.

Der vil ikke blive undervist i, hvorledes der foretages layoutmæssige ændringer i standardskabelonen, men dette kan tilkøbes som ekstraydelse i henhold til DFF|EDB's generelle betingelser for levering af konsulentassistance.

DEL III: DRIFT, VEDLIGEHOLD OG HOSTING

Idriftsættelse

Det er kunden, der beslutter hvornår hjemmesiden skal publiceres.

SAAS-ydelsen

Kunden har, så længe nærværende aftale er i kraft, en ret til at anvende DFF|EDB's CMS-programmel til brug for kundens hjemmeside. Kunden må alene anvende programmet i DFF|EDB's hosting-miljø. Kunden må ikke kopiere programmet, ændre det eller anvende det i andre sammenhænge.

Fejl og mangler i programmet

Der er tale om en SAAS-ydelse, og der kan derfor ikke som sådan forekomme fejl og mangler ved programmet som følge af mangel på funktionalitet. Det er alene kundens ansvar, at programmet kan anvendes af kunden, og DFF|EDB påtager sig intet ansvar i den forbindelse.

Kunden kan dog indrapportere problemer, og der foretages løbende vedligeholdelse og afhjælpning af u hensigtsmæssigheder.

Vedligehold og opdatering af CMS-programmet

DFF|EDB vil løbende vedligeholde og opdatere DFF|EDB's CMS-programmel, når dette er nødvendigt for at rette fejl og afhjælpe uhensigtsmæssigheder. DFF|EDB foretager ingen vedligeholdelse eller fejlretning af Umbraco, men DFF|EDB vil løbende videreudvikle DFF|EDB's eget udviklede programmel med udbygning af eksisterende funktionalitet samt udvikling af ny funktionalitet. DFF|EDB kan i forbindelse med en opdatering endvidere vælge at fjerne hidtidig funktionalitet, hvis det skønnes hensigtsmæssigt.

Kunden er altid forpligtet til at anvende seneste version af DFF|EDB's CMS-programmel, og DFF|EDB vil sørge for at løfte kundens hjemmesideløsning til den seneste version som led i nærværende aftale og det faste vederlag.

Ansvarsbegrænsning for opdateringen

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

Service level

Hjemmesideløsningen hostes i DFF|EDB's hosting-miljø. DFF|EDB stiller serverkapacitet til rådighed, som, DFF|EDB vurderer, er nødvendig for, at besøgende på kundens hjemmeside opnår rimelige svartider. DFF|EDB bestræber sig på, at svartider er rimelige, men DFF|EDB yder ingen garantier herfor.

DFF|EDB kan aldrig gøres ansvarlig for manglende forbindelse til DFF|EDB's hosting-miljø, dårlige svar-tider eller manglende adgang til kundens hjemmeside. DFF|EDB har ingen forpligtelser for problemer, der ikke skyldes forhold hos DFF|EDB, f.eks. fejl eller manglende kapacitet i datalinjer.

DFF|EDB driftstider

CMS-systemet 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.

I tidsrummet kl. 20.00-06.00 må det forventes, at hosting-miljøet ikke er tilgængeligt på grund af DFF|EDB's vedligeholdelse og sikkerhedskopiering.

Support og problemløsning

Kunden kan som led i nærværende aftale kontakte DFF|EDB's support om problemer med DFF|EDB's CMS-programmel eller hjemmeside-hostingen.

Henvendelse kan ske via DFF|EDB's serviceprogrammel eller på telefon til DFF|EDB's support i DFF|EDB's åbningstid, hvor der ligeledes arbejdes med problemløsningen.

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 mv.

Det er alene kundens ansatte, der må kontakte DFF|EDB's support.

Forhold, der ikke er omfattet

Supporten omfatter alene problemer i relation til funktionalitetsproblemer i DFF|EDB's CMS-programmel. Som eksempler på forhold, der ikke er omfattet af supporten, er problemer

- der skyldes manglende grundlæggende kendskab til programmet
- der vedrører kundens ændring i standardkabeloner
- der nødvendiggør DFF|EDB's besøg hos kunden
- der skyldes tredjemands programmel herunder Umbraco
- der skyldes opsætning foretaget af andre end DFF|EDB
- der ikke vedrører programmets funktioner
- der må betegnes som revisionsmæssig, ingeniørmæssig el.lign. rådgivning
- der må betegnes som øvrig rådgivning

Ønsker kunden assistance til sådanne forhold, ydes denne i henhold til DFF|EDB's generelle betingelser for levering af konsulenttydelser.

Overvågning

DFF|EDB har i hostingmiljøet installeret relevant overvågningsværktøj på programmet, og programmet overvåges alle dage døgnet rundt. Overvågningen er bemandet inden for DFF|EDB's normale arbejdstid, og der vil inden for den normale arbejdstid blive reageret snarest muligt på alle hændelser, der har betydning for kundens anvendelse af programmet.

Backup

Der tages backup af programmet og kundens data én gang i døgnet. Backup tages i perioden kl. 20.00-06.00. Backup- og restoreprogrammet 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 programmel 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.

Vedligeholdelse af hostingmiljøet

Planlagt vedligeholdelse af hostingmiljøet vil blive udført i tidsrummet kl. 20.00-06.00 og om nødvendigt i weekenden. I denne periode vil CMS-systemet ikke være tilgængeligt for kunden.

Der kan i hostingmiljøet 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 programmet 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.

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 konsulent-ydelser.

Rettigheder til data

Kunden bevarer samtlige rettigheder til egne 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 levering af konsulentassistance.

DFF|EDB fraskriver sig enhver ret til at foretage tilbagehold i kundens data.

DEL IV: GENERELLE BESTEMMELSER**Priser og betaling**

DFF|EDB's vederlag for kundens ret til brug af DFF|EDB's CMS-programmel, diverse skabeloner samt hosting af kundens hjemmeside 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.

Herudover vil DFF|EDB regulere priserne ved eventuelle prisændringer på det tredjepartsprogrammel, som kunden har adgang til.

Persondata

I det omfang, DFF|EDB behandler persondata for kunden, handler DFF|EDB alene efter skriftlig 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.

Personoplysninger kan ikke underkastes behandling af DFF|EDB eller en underdatabehandler i et land uden for den Europæiske Union eller EØS, medmindre den dataansvarlige og de registrerede i øvrigt giver konkret tilladelse hertil, eller det kræves i henhold til gældende ret.

I så fald underretter DFF|EDB kunden herom, medmindre dette er forbudt af hensyn til vigtige samfundsmæssige interesser.

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 DFF|EDB's servere, og at rettigheder til materiale, der vises på kundens hjemmeside, er lovlige og ikke krænker tredjemands rettigheder.

Dersom DFF|EDB måtte erfare eller blive mødt med indsigelser om, 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, uanset DFF|EDB måtte have baseret lukningen på en fejlagtig vurdering af situationen.

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.

Særligt for Umbraco, open source

For Umbraco open source gælder dette programs licensbetingelser, som kan findes på www.umbraco.com og har følgende indhold:

” The software is provided "as is", without warranty of any kind, express or implied, including but not limited to the warranties of merchantability, fitness for a particular purpose and noninfringement. In no event shall the authors or copyright holders be liable for any claim, damages or other liability, whether in an action of contract, tort or otherwise, arising from, out of or in connection with the software or the use or other dealings in the software.”

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 væsentligt 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, ophører kundens ret til anvendelse af CMS-programmet og dermed også rettigheder til layoutskabeloner mv., som er stillet til rådighed af DFF|EDB. Kunden skal selv sørge for flytning af de lagrede data senest på ophørstidspunktet, på hvilket tidspunkt DFF|EDB sletter kundens hjemmeside og data lagret hos DFF|EDB. DFF|EDB kan bistå med dataflytning på DFF|EDB's generelle betingelser for levering af konsulentydelser.

Ikke virksomhedsoverdragelse ved ophør

Parterne anser ikke en flytning af hosting mv. til DFF|EDB eller videreflytning til en fremtidig driftsleverandør, herunder kunden selv, i forbindelse med aftalens ophør, som omfattet af Lov om lønmodtageres retsstilling ved virksomhedsoverdragelse.

Hverken kunden eller kundens fremtidige driftsleverandør 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.

Twistløsning

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.