

## **GENERELLE BETINGELSER FOR SUPPORT OG PROGRAMMELOPDATERING**

### **DEL I: INDLEDNING**

#### **Aftalegrundlag**

I disse betingelser er beskrevet rammerne for, hvordan DFF|EDB leverer support og programmelopdatering til sine kunder. Disse betingelser udgør sammen med det underskrevne ordredokument og eventuelle senere ordredokumenter for tilkøb den samlede aftale for kundens abonnement på hotline support og programmelopdatering 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 programmel fra DFF|EDB er underlagt de til enhver tid gældende licensbetingelser samt "generelle betingelser for Support og programmelopdatering" offentliggjort på selskabets hjemmeside, og kundens brug af programmet og/eller betaling af abonnementsfakturaer betragtes som accept af de senest offentliggjorte betingelser.

#### **Omfattet programmel**

Det programmel, der er omfattet, vil fremgå af kundens ordredokumenter, og et samlet overblik kan ses på den årlige abonnementsfaktura.

Aftalen omfatter kun standardprogrammel, med mindre det klart er angivet i ordredokumentet, at specialudvikling leveret af DFF|EDB også er omfattet af nærværende aftale. Det skal være klart specificeret, hvilken specialudvikling der er omfattet, og ved tvivl fortolkes omfanget begrænset.

#### **Ikrafttræden**

Abonnementet træder i kraft, når programmet er installeret hos kunden eller på kundens driftsplatform. DFF|EDB's forpligtelser i henhold til aftalen forudsætter dog altid, at kunden har betalt forfaldne beløb.

#### **Generelle betingelser**

Det er en betingelse for DFF|EDB's forpligtelse til support og fejlretning, at kunden er på nyeste release.

## Opbygning

Nærværende betingelser er opdelt i følgende dele:

Del I:	Indledning
Del II:	Hotline og support
Del III:	Afhjælpning af fejl
Del IV:	Programmelopdateringer
Del V:	Generelle bestemmelser

## DEL II: HOTLINE SUPPORT

### Hvad er omfattet?

Hotline support-abonnementet omfatter kundens ret til henvendelse til DFF|EDB support omkring det omfattede DFF|EDB-programmel.

### 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.

### Hvem må kontakte?

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

### 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 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

DFF|EDB vil gerne medvirke til at løse problemer, der ikke er omfattet af supporten, men forbeholder sig ret til fakturering herfor i henhold til DFF|EDB's generelle betingelser for konsulentassistance.

## DEL III: AFHJÆLPNING AF FEJL

### Indrapportering af fejl

Afhjælpning af fejl sker ved kundens indrapportering til supporten efter de i DEL II angivne retningslinjer, hvor der ved en fejl forstås den situation, at en funktionalitet i programmet ikke virker som beskrevet af DFF|EDB. 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 fejlfhjælpning

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

Kategori	Definition	Reaktionstid	Afhjælpnings-måde	Kommunikation
1: Kritiske fejl	Programmet fungerer ikke, eller en vital funktionalitet fungerer ikke	Straks fejlen er konstateret hos DFF EDB	Der arbejdes, indtil workaroud 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

### Forudsætninger for fejlretning

Det er en forudsætning for DFF|EDB's pligt til fejlretning, at kunden har installeret seneste programopdateringer, og at fejlen ikke skyldes tredjepartsprogram, er en brugerfejl, hardwarefejl eller skyldes andet, som ikke kan henføres til DFF|EDB's program.

### Forhold, der ikke er omfattet

Fejlfhjælpning, der er forårsaget af kundens manglende opdatering til seneste release, eller fejl, der nødvendiggør DFF|EDB's besøg hos kunden eller ændring af programkode, er ikke omfattet af aftalen. DFF|EDB bistår gerne hermed, men forbeholder sig ret til fakturering i henhold til DFF|EDB's almindelige konsulenttakster.

## **DEL IV: PROGRAMMELOPDATERING**

### **Brugergruppe**

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

### **Indhold**

Så længe denne aftale er i kraft, får kunden tilbudt programmelopdateringer til det omfattede standardprogrammel i form af nye releases eller versioner. Programmelopdateringer kan indeholde ny eller ændret funktionalitet, ligesom DFF|EDB kan vælge at fjerne hidtidig funktionalitet.

Kunden erhverver alene en brugsret til programmelopdateringer.

### **Forudsætning**

Brugsretten forudsætter endvidere gyldig licens til selve programmet, og opdateringen er undergivet programmets licensbetingelser, herunder brugsrets begrænsninger og ansvarsfraskrivelser.

### **Opdateringens hyppighed**

DFF|EDB bestræber sig på løbende at videreudvikle DFF|EDB's programmel, herunder rette fejl og uhensigtsmæssigheder.

### **Information om opdatering**

Opdateringer stilles til kundens rådighed via internettet. DFF|EDB vil via serviceprogrammet og en meddelelse i programmet informere kunden, når nye opdateringer er tilgængelige.

### **Implementering af opdatering**

Kunden skal følge DFF|EDB's anvisninger til implementering af nye opdateringer, og der er ikke i aftalen indeholdt yderligere ydelser, som måtte blive nødvendige på grund af kundens forkerte implementering eller øvrige behov for bistand til implementering.

### **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.

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

## **DEL V: GENERELLE BESTEMMELSER**

### **Forholdsregler**

Inden kunden foretager ændringer i sit system, installerer opdateringer eller lader DFF|EDB påbegynde fejlretning, skal kunden sikre, at der er foretaget fornøden backup af det samlede system.

### **Priser og betaling**

DFF|EDB's vederlag for kundens ret efter nærværende aftale vil fremgå af ordredokumentet.

Der 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.

### **Kundens manglende betaling**

I tilfælde af kundens manglende betaling har DFF|EDB ret til at suspendere kundens ret til support og opdatering og afbryde kundens adgang til supportprogrammet.

### **Prisregulering**

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

### **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 kan opsiges af begge parter med 3 måneders skriftligt varsel til ophør pr. 31. maj.

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.

**Genindtræden**

Har kunden opsagt et abonnement på support og opdatering, og ønsker kunden at genindtræde i en sådan aftale, skal der svares vederlag for den periode, hvor kunden ikke har haft abonnement. Skal DFF|EDB yde bistand til at få kunden ført op på nyeste release, vil kunden blive faktureret dette efter DFF|EDB's almindelige betingelser for levering af konsulentassistance.

**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.