

# GENERELLE BETINGELSER FOR ADMINISTRATIONSSERVICE

## DEL I: INDLEDNING

### Aftalegrundlag

I disse betingelser er beskrevet rammerne for, hvordan DFF|EDB leverer administrationsservice til sine kunder. Disse betingelser udgør sammen med det underskrevne ordredokument den samlede aftale for kundens administrationsservice 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, da er det DFF|EDB's bekræftelse, der er gældende som ordredokument mellem parterne.

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

### Hvad er omfattet

Med nærværende aftale om administrationsservice, leverer DFF|EDB administrativ service til kunden på værksadministration og ledningsregistreringsservice, hvor DFF|EDB udfører disse opgaver i stedet for kundens ansatte.

Det vil fremgå af ordresedlen, i hvilket omfang DFF|EDB skal levere administrationsservice til kunden.

### 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 opfyldt de nødvendige betingelser og betalt forfaldne beløb.

### Opbygning

Nærværende betingelser er opdelt i følgende dele:

Del I:	Indledning
Del II:	Omfang og forudsætninger
Del III:	Administrations servicen
Del IV:	Generelle bestemmelser

## DEL II: OMFANG OG ETABLERING

### Forudsætninger

Det er en forudsætning, for DFF|EDB's levering af administrationsservice, på de i aftalen angivne vilkår, at kunden som minimum opfylder følgende betingelser:

- Såfremt kunden selv har adgang til det programmel og de data, der ligger til grund for den administrerede løsning, skal kunden have en aktiv aftale om hosting med DFF|EDB.
- Kunden skal udpege en kontaktperson hos kunden, som skal kunne tage beslutninger om alle spørgsmål, der måtte opstå i relation til opfyldelse af aftalen. Kundens kontaktperson skal angives i ordredokumentet, og meddelelse om udskiftning skal gives skiftligt til DFF|EDB.
- Kunden tilknyttes en primær kontaktperson ved DFF|EDB, som varetager al kontakt kunden og DFF|EDB imellem i det omfang, det er muligt.  
Henvendelser fra værker, der administreres af DFF|EDB, sidestilles med øvrige kunder i DFF|EDB's telefonkø fra værker, der administreres.
- Kunden afholder alle omkostninger til Betalingsservice, forsendelse, fortrykt papir og kuverter mv.
- Kunden skal være tilmeldt Betalingsservice Total.
- Såfremt aftalen omfatter lønadministration, skal kunden anvende Bluegarden til lønafregning samt være tilmeldt e-arkiv\*
- Kundens administrative procedurer skal i alle henseender leve op til lovgivningens krav.

### Øvrige forudsætninger

Der kan herudover i ordredokumentet være angivet konkrete krav til kunden, som knytter sig til den administrationsservice, der skal leveres.

### Oprettelse

DFF|EDB udarbejder en plan for, hvilke aktiviteter der skal finde sted, herunder de aktiviteter fra begge parter side, der er nødvendige som forudsætning for levering af administrationsservicen som aftalt.

Indledningsvist vil DFF|EDB gennemgå kundens data og rutiner. Hvis det er nødvendigt for DFF|EDB's administrationsservice, vil DFF|EDB stille krav til kunden om ændringer, med tidsrammer for gennemførelse heraf.

Dersom kunden ønsker DFF|EDB's bistand hos kunden i den forbindelse, vil dette ske som ekstraydelse i henhold til DFF|EDB's almindelige betingelser for levering af konsulentassistance.

**Kundens medarbejdere**

Den aftalte administrationsservice vil blive leveret af DFF|EDB's medarbejdere og DFF|EDB overtager ingen medarbejdere fra kunden i forbindelse med overtagelse af de aftalte opgaver fra kunden.

**DEL III: ADMINISTRATIONSSERVICEN****Service Level**

DFF|EDB leverer de i ordresedlen specificerede ydelser med personale, der lever op til god faglig standard på det pågældende område. Herudover har DFF|EDB ikke ansvar for ydelser leveret under denne aftale.

**Kundens ansvar for processer, lovgivning og retningslinjer**

DFF|EDB er alene udførende på de aftalte opgaver. Kunden er opmærksom på, at DFF|EDB ikke er rådgiver over for kunden omkring hverken servicen eller kundens procedurer, herunder heller ikke omkring overholdelse af lovgivning og retningslinjer. DFF|EDB undersøger ikke, inden en opgave udføres, det hensigtsmæssige eller lovlige i opgaven eller processen.

Dersom DFF|EDB erfarer, at et værk har brug for ændring eller opstramning af procedurer på et eller flere områder, vil DFF|EDB gøre kunden opmærksom herpå, men det er alene kunden, der har ansvar for egne procedurer. DFF|EDB har i ingen forhold nogen form for rådgiveransvar i forhold til kunden.

**DFF|EDB arbejdstider**

DFF|EDB vil være tilgængelig indenfor DFF|EDB's normale arbejdstid, hvor også problemer kan indrapporteres til DFF|EDB.

Den normale arbejdstid 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.

**Ansvar for og rettigheder til data**

DFF|EDB's administrationsservice vedrører alene de aktiviteter, der er angivet i ordredokumentet, og kan alene betragtes som en ressourceforstærkning til kunden. Kunden er derfor stadig ansvarlig for validiteten af data.

Kunden bevarer samtlige rettigheder til egne data.

## **DEL IV: GENERELLE BESTEMMELSER**

### **Priser og betaling**

DFF|EDB's vederlag for levering af den aftalte administrationsservice til kunden fremgår af ordredokumentet, og faktureres kvartalsvis forud hver den 1/6, 1/9, 1/1 og 1/3.

Ved indgåelse af ny aftale faktureres fra den følgende kalendermåned efter ikrafttræden og frem til næste faktureringstermin.

Fakturaer forfalder til betaling 14 dage efter fakturadato. Ved forsinket betaling er DFF|EDB berettiget til renter fra forfaldstidspunktet med 1,5 % per 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.

Omfanget af administrationsydelser, som DFF|EDB forventes at skulle håndtere pr. år, er angivet i ordredokumentet. Opgavens omfang opgøres hvert år pr. 1. juni eller på det i ordredokumentet angivne tidspunkt, hvorefter et eventuelt overforbrug vil blive indregnet i estimering af forbrug for det efterfølgende år. Sker der i løbet af et år væsentlige ændringer i kundens forhold, vil forbruget på dette tidspunkt blive taget op til vurdering og om nødvendigt revideret.

### **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.

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.

### **Tredjepartsleverandører**

DFF|EDB kan aldrig efter nærværende aftale gøres ansvarlig for manglende levering af opgaver under administrationsservicen, der skyldes forhold hos tredjemand eller kunden, som f.eks. fejl eller manglende kapacitet i datalinjer eller fejl og nedbrud hos nødvendige tredjepartsleverandører. DFF|EDB vil i sådanne tilfælde så vidt muligt være behjælpelig med afvikling af uopsættelige aktiviteter på anden vis, dersom kunden måtte ønske det, og det er muligt. En sådan ydelse vil blive leveret på DFF|EDB's almindelige betingelser for levering af konsulenttydelser.

### **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 har alene ansvar for, at de til administrationsservicen dedikerede ressourcer har en almindelig god faglig standard til den pågældende opgave, men DFF|EDB kan ikke yde garantier for, at der ikke sker fejl i forbindelse med administrationen.

DFF|EDB's ansvar er altid begrænset til situationer, hvor DFF|EDB har handlet groft uagtsomt, og i den situation kan alene kundens direkte tab kræves erstattet. 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 udgangen af en kalendermåned. Er der jf. ordredokumentet indgået en tidsbegrænset aftale, vil denne ophøre ved udløb og kan ikke opsiges i den aftalte administrationsperiode.

Herudover kan aftalen ophøre ved ophævelse, dersom en af parterne væsentlig har misligholdt sine forpligtelser, og denne 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 en eventuel flytning af de lagrede data senest på ophørstidspunktet. DFF|EDB kan bistå med dataflytning på DFF|EDBs almindelige betingelser for levering af konsulentydelse. Efter ophør af aftalen har DFF|EDB i henhold til nærværende aftale ikke længere forpligtelse til opbevaring af kundens data.

### **Ikke virksomhedsoverdragelse ved ophør**

Parterne anser ikke en flytning af hosting m.v. 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 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.