

GENERELLE BETINGELSER FOR FORSYNING|BI

DEL I: INDLEDNING

Aftalegrundlag

I disse betingelser er beskrevet rammerne for, hvordan Softværket leverer deres standard BI-løsning til kunden.

Disse betingelser udgør sammen med det underskrevne ordredokument den samlede aftale mellem Softværket og kunden om kundens ret til brug af Softværkets BI-løsning.

Leverancens omfang og indhold kan dog også være baseret på en mundtlig eller skriftlig ordre afgivet af kunden. I så fald vil Softværket efterfølgende sende en bekræftelse, som kunden skal kontrollere og inden 2 dage skriftligt informere Softværket, dersom der er uoverensstemmelser i forhold til kundens ønsker.

Sker dette ikke, er det Softværkets bekræftelse, der er gældende som ordredokument mellem parterne.

Kundens brug af Forsyning|BI fra Softværket er underlagt de til enhver tid gældende "Generelle betingelser for Forsyning|BI" offentliggjort på selskabets hjemmeside, og kundens brug af løsninger 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. Softværkets 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 BI-løsning

Del III: Drift, vedligehold og hosting

Del IV: Generelle bestemmelser

DEL II: ETABLERING AF KUNDENS BI-LØSNING

Ydelsens omfang

Softværkets BI-løsning består af adgang til Softværkets BI-værktøj kaldet Forsyning|BI og med mulighed for at udtrække diverse standardrapporter fra Softværkets standard-løsninger, samt adgang til og lagring af data i Softværkets BI-datawarehouse.

Ved betaling af de fakturerede vederlag erhverver kunden en ikke-eksklusiv ret til at anvende Forsyning|BI som en SAAS-ydelse i henhold til nærværende aftale, og til brug for det i ordredokumentet antal navngivne brugere.

I standardprisen er endvidere indeholdt mulighed for at kunden kan lagre op til 5 GB data i Softværkets BI-datawarehouse. Såfremt kundens datastorage overskrider 5GB, vil kunden blive faktureret for yderligere diskplads, senest i forbindelse med abonnementsfaktureringen pr. 1. juni.

Kundens rettigheder består som angivet i nærværende aftale, og hvor andet ikke er angivet, så længe nærværende aftale er i kraft.

Oprettelse

Kunden får på ikrafttrædelsestidspunktet tilsendt oplysning om brugertilladelse og adgangsinformationer til Forsyning|BI .

Softværket er som en del af leverancen behjælpelig med at foretage en standardopsætning af løsningen for Kunden, i form af opsætning af en økonomirapport baseret på data fra Forsyning|FOF, hvor der som udgangspunkt replikeres data én gang i døgnet.

Dersom kunden ønsker Softværkets bistand med oprettelse eller opsætning af særlige rapporter m.v., yder Softværket gerne bistand hertil. Dette vil ske som ekstraydelse i henhold til Softværkets generelle betingelser for levering af konsulentassistance.

Forudsætninger

Det er en forudsætning for Softværkets levering af Forsyning|BI på de i aftalen angivne vilkår, at kunden som minimum har en browser, der opfylder de til enhver tid gældende minimumskrav, som oplyses af Softværket på forespørgsel. Det er kundens ansvar løbende at holde sig opdateret omkring de gældende krav til browserløsning hos kunden.

Endvidere er det en forudsætning, at kunden har en aktiv program- og supportaftale på de af Softværkets standardløsninger (omfattende alle underklienter), hvorfra der trækkes data.

Såfremt kunden ikke hoster sine data hos Softværket i Forsyning|Hosting, må der påregnes ekstraudgifter til etablering af VPN tunnel mv. En sådan etablering leveres af Softværket i henhold til Softværkets generelle betingelser for levering af konsulentassistance.

Øvrige forudsætninger

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

Forsyning|BI's funktionalitet

Forsyning|BI er et standardprodukt med standardfunktionalitet. Kunden opfordres til selv at undersøge, om funktionaliteten er hensigtsmæssig for kunden og kan opfylde kundens behov, og Softværket påtager sig ikke ansvar for løsningens funktion eller hensigtsmæssighed for kunden.

Back up inden overflytning af kundens data

I den situation, hvor kunden selv hoster data, og disse skal flyttes til Forsyning|BI, er kunden forpligtet til at tage fyldestgørende backup af samtlige data.

Instruktion i anvendelsen af BI-løsningen

Som en del af etableringen, og uden ekstra vederlag, vil Softværket give kunden en introduktion i brug og forståelse af rapporter i Forsyning|BI. Dette vil ske via telefon og TeamViewer (eller andet tilsvarende produkt) efter Softværkets valg.

Der vil ikke blive undervist i, hvorledes der oprettes kundespecifikke rapporter eller laves ændringer i standardrapporter, men dette kan tilkøbes som ekstraydelse eller undervisning i henhold til Softværkets generelle betingelser for levering af konsulentassistance.

DEL III: DRIFT, VEDLIGEHOOLD OG HOSTING

SAAS-ydelsen

Kunden har så længe nærværende aftale er i kraft en ret til at anvende Forsyning|BI til brug for kundens virksomhed og omfattede underklienter. BI-løsningen vil understøtte de mest almindelige browserversioner.

Brugerændring

Brugere oprettes som angivet i ordresedlen. Ændres navngivne brugere, skal dette meddeles Softværket. Dersom kunden ønsker brugerantallet udvidet, bestilles det yderligere antal ved henvendelse til Softværket, og Softværket opretter de nye brugere snarest muligt. Der faktureres for de yderligere brugere fra den efterfølgende kalendermåned og frem til 31. maj, hvorefter fakturering sker årligt.

Brugeropsigelse

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.

Fejl og mangler i programmet

Forsyning|BI er tale en standard SAAS ydelse med den forekomne funktionalitet, som kunden accepterer. Der kan derfor ikke som sådan forekomme fejl og mangler i form af mangel på funktionalitet. Det er alene kundens ansvar, at Forsyning|BI kan anvendes af kunden, og Softværket påtager sig intet ansvar i den forbindelse.

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

Vedligehold og opdatering af Forsyning|BI

Softværket vil løbende vedligeholde og opdatere Forsyning|BI , når dette efter Softværkets vurdering er nødvendigt for at rette fejl og afhjælpe u hensigtsmæssigheder, eller i øvrigt skønnes nødvendigt. Softværket vil løbende videreudvikle Forsyning|BI med udbygning af eksisterende funktionalitet samt udvikling af ny funktionalitet. Softværket kan i forbindelse med en opdatering endvidere vælge at fjerne hidtidig funktionalitet, hvis det skønnes hensigtsmæssigt.

Ansvarsbegrænsning for opdateringer

Der kan forekomme fejl og u hensigtsmæssigheder i forbindelse med opdatering af Forsyning|BI, hvilket kunden må acceptere. Softværket forsøger snarest at afhjælpe sådanne fejl eller u hensigtsmæssigheder, men kan ikke påtage sig noget ansvar herfor eller for eventuelle følger af u hensigtsmæssigheden hos kunden.

Service Level

Forsyning|BI_hostes hos tredjepart efter aftale med Softværket. Softværket bestræber sig på, at svartider for kunden er rimelige, men Softværket yder ingen garanti herfor.

Softværket kan aldrig gøres ansvarlig for manglende forbindelse til Softværkets hosting- miljø, dårlige svartider eller manglende adgang til Forsyning|BI. Softværket har ingen forpligtelser i relation til problemer, der ikke skyldes forhold hos Softværket, f.eks. fejl eller manglende kapacitet i datalinjer.

Driftstider og driftsstabilitet

Forsyning|BI_vil som udgangspunkt være tilgængelig for kunden i døgndrift 365 dage om året med en opetid på 99,8 %, opgjort per kalenderår. Der kan dog forekomme lukninger i dette tidsrum forårsaget af driftsproblemer eller nødvendig ekstraordinær vedligeholdelse.

Nødvendigt vedligeholdelsesarbejde vil som udgangspunkt blive udført den første torsdag i hver måned i tidsrummet 23.00- 06.00. Uplanlagt nedetid vil blive forsøgt varslet 8 timer inden nedlukning for kritiske problemer og 5 dage inden nedlukning for mindre kritiske problemer.

Support og problemløsning

Kunden kan som led i nærværende aftale kontakte Softværket support omkring problemer med BI-løsningen.

Henvendelse kan ske via Softværkets serviceprogrammel eller på telefon til Softværket support i Softværkets 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 m.v.

Det er alene kundens navngivne brugere af Forsyning|BI, der må kontakte Softværkets support.

Forhold, der ikke er omfattet af gratis support:

Supporten omfatter alene problemer i relation til funktionalitetsproblemer i Forsyning|BI. Som eksempler på forhold, der ikke er omfattet af supporten, er problemer

- der skyldes manglende grundlæggende kendskab til BI-løsningen
- der skyldes kundens ændring i standardrapporter eller bagvedliggende kilde-data
- der skyldes nye rapporter oprettet af – eller på foranledning af – kunden såfremt disse ikke er en del af Forsyning|BI standarden
- der nødvendiggør Softværkets besøg hos kunden
- der skyldes tredjemands programmel
- der skyldes opsætning foretaget af andre end Softværket
- der ikke vedrører Forsyning|BI's funktioner
- der må betegnes som revisionsmæssig, ledelsesmæssig, ingeniørmæssig el.lign. rådgivning
- der må betegnes som øvrig rådgivning

Ønsker kunden assistance til ovenstående, kan dette eventuelt leveres af Softværket, og vil i så fald blive leveret i henhold til Softværkets generelle betingelser for levering af konsulentydelse.

Backup og tab af data

Der tages backup af Forsyning|BI og kundens data én gang i døgnet.

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.

Softværket fraskriver sig således ethvert ansvar i den anledning, herunder erstatningsansvaret for såvel kundens direkte som indirekte tab.

Softværkets eneste forpligtelse i forbindelse med nedbrud er, at retablere de indlagte

data ud fra den seneste backup.

Sikkerhed

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

Sikkerhedsrevision

Arbejde i forbindelse med sikkerhedsrevision er ikke omfattet af aftalen, men Softværket kan som ekstraydelse bistå kunden hermed i henhold til Softværkets almindelige betingelser for levering af konsulentydelse.

Rettigheder til data

Kunden bevarer samtlige rettigheder til egne data.

Dersom kunden ønsker Softværkets bistand til udlæsning af data, kan dette ske som ekstraydelse i henhold til Softværkets generelle betingelser for levering af konsulentassistance.

Softværket fraskriver sig enhver ret til at foretage tilbagehold i kundens data.

DEL IV: GENERELLE BESTEMMELSER

Priser og betaling

Softværkets vederlag for kundens ret til brug af Forsyning|BI, samt yderligere inkluderede ydelser jf. nærværende aftale, fremgår af ordredokumentet med eventuelt senere ændringer. Vederlaget faktureres årligt forud pr. 1. juni for perioden 1. juni indeværende år til 31. maj efterfølgende år.

Ved indgåelse af aftalen, eller i forbindelse med udvidelse af brugere, faktureres fra den følgende kalendermåned efter ikrafttræden og frem til næste faktureringsstermin.

Kundens anvendte diskplads opgøres årligt i maj måned i forbindelse med års-faktureringen. Dersom kundens diskplads i den forgangne driftsperiode har overskredet de indeholdte 5 GB, vil det registrerede merforbrug blive faktureret i forbindelse med

fakturering af det kommende 12 måneders aftaleperiode. Dersom aftalen ophører faktureres den forbrugte diskplads særskilt.

Fakturaer forfalder til betaling 14 dage efter fakturadato. Ved forsinket betaling er Softværket 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 Softværket regulere priserne ved eventuelle prisændringer fra tredjemand, der vedrører Forsyning|BI.

Persondata

I det omfang, Softværket behandler persondata for kunden, handler Softværket alene efter instruks fra kunden, og det er en forudsætning for nærværende aftales ikrafttræden, at der mellem parterne er indgået en databehandlaftale på Softværkets standardvilkår.

Ulovlig eller krænkende databehandling

Det er kundens ansvar, at der ikke lagres ulovligt materiale på BI-løsningen.

Dersom Softværket måtte erfare eller blive mødt med indsigelser om, at der lagres materiale, der enten kan være ulovligt eller krænke tredjemand, er Softværket berettiget til uden varsel at afskære kundens adgang til Forsyning|BI og slette kundens data. Softværket kan ikke mødes med noget krav fra kunden i den anledning uanset Softværket måtte have baseret lukningen på en fejlagtig vurdering af situationen.

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

Erstatningsbegrænsninger

Softværket 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.

Softværket kan under ingen omstændigheder gøres ansvarlig for det eventuelle merarbejde eller øvrige konsekvenser af, at Forsyning|BI ikke er tilgængelig eller rapporter, som er genereret i Forsyning|BI, ikke er retvisende.

Softværkets ansvar er altid begrænset til kundens direkte tab til tredjepartsudgifter, og Softværket kan under ingen omstændigheder gøres ansvarlig for kundens indirekte tab, tabt avance, fejlagtige data eller rapporter, manglende adgang til rapporter, tab af data eller tab foranlediget af beskadigelse af data eller omkostninger til datas reetablering.

Et eventuelt erstatningskrav mod Softværket vil aldrig kunne overstige et beløb svarende til det i tabsåret af kunden betalte vederlag efter nærværende aftale.

Ovenstående erstatningsbegrænsning finder anvendelse uanset graden af udvist uagtsomhed fra Softværkets side og finder tillige anvendelse for et eventuelt produktansvar.

Bestemmelser om ophør

Aftalen løber i aftaleperioder på 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.

Softværkets forpligtelse til at levere Forsyning|BI til kunden vil dog ophøre uden varsel såfremt kunden opsiger support- og programaftale på de forudsatte komplementære løsninger, som Forsyning|BI trækker på data fra, og nærværende aftale vil automatisk ophøre ved udgangen af den igangværende aftaleperiode.

Herudover kan aftalen ophøre ved ophævelse, dersom en af parterne væsentlig har misligholdt sine forpligtelser, og denne misligholdelse ikke er bragt til ophør med et rimeligt varsel efter, at den anden part har afgivet påkrav herom.

Ved ophør af aftalen, uanset årsag, ophører kundens ret til anvendelse af BI-løsningen og dermed også rettigheder til rapporter m.v. som er stillet til rådighed af Softværket. Kunden skal selv sørge for flytning af evt. lagrede data senest på ophørstidspunktet, på hvilket tidspunkt Softværket sletter kundens data. Softværket kan bistå med dataflytning på Softværkets generelle betingelser for levering af konsulentytelser.

Force Majeure

Softværket 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.