

## GENERELLE BETINGELSER FOR Drift & Service

### DEL I: INDLEDNING

#### Aftalegrundlag

I disse betingelser er beskrevet rammerne for, hvordan Softværket leverer Drift & Service til sine kunder. Disse betingelser udgør sammen med det underskrevne ordredokument den samlede aftale for kundens abonnement på Drift & Service fra Softværket.

Leverancens omfang og indhold kan 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 Drift & Service fra Softværket er underlagt de til enhver tid gældende "Generelle betingelser for Drift & Service" offentliggjort på selskabets hjemmeside, og kundens benyttelse af Drift & Service 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:	Omfang og etablering
Del III:	Driftsydelsen
Del IV:	Generelle bestemmelser

### DEL II: OMFANG OG ETABLERING

## Hvad er omfattet?

Softværkets hosting-ydelser består af en Drift & Servicehost-grundpakke og mulighed for tilkøb af brugsret til visse tredjepartsprodukter. Det er i ordresedlen angivet, hvilke produkter kunden har købt adgang til.

### Grundpakke

Softværkets grundpakke giver kunden adgang til Softværkets hosting-miljø og følgende ydelser:

- Hosting af kundens licens til:
  - o Forsyning|FOF, incl. E|Forsyning såfremt kunden har en aktiv licens her til.
  - o Andet basalt programmel, såsom Adobe Reader, lommeregner etc.
  - o Mulighed for tilgang til Microsoft Business Central produkter leveret af Softværket, efter nærmere fastsatte regler.
  
- 10 GB diskplads på filserver pr. bruger. Er der behov for ekstra diskplads, afregnes dette til priser, som fremgår af den gældende prisliste, efter nedenstående beregning.
  
- Grundpakken kan udvides til, også at omfatte adgang til brug af Microsofts Officepakke i en nærmere beskrevet version, med eller uden postkasse (outlook). Er postkasse tilkøbt, inkluderes diskplads på 2GB pr. postkasse, merforbrug afregnes dette til gældende priser, efter nedenstående beregning.

### Afregning af merforbrug af diskplads

Der foretages to beregninger uafhængig af hinanden.

- Én beregning foretages for forbrugt diskplads for kundens Programmel, data m.v. medregnet der samlede forbrug for de til kunden tilknyttede brugeres diskforbrug til øvrige data for f.eks. office produkterne mv. Dette forbrug må ikke overstige antallet af brugere X 10GB.
  
- En anden beregning foretages for et samlet forbrug for kundens eventuelle tilkøbte postkasser. Det samlede diskforbrug må ikke overstige antallet af postkasser X 2GB.

Eventuelt overforbrug af diskplads opgøres ultimo hver måned i relation til kundens antal brugere og evt. postkasser i samme periode. Evt. beregnet overforbrug opkræves ultimo hver abonnementsperiode, og faktureres jf. Softværkets sædvanlige procedure

herfor. Såfremt Softværket finder det mere rationelt, forbeholdes der ret at medregne det opgjorte merforbrug i forbindelse med næste års abonnementsfakturerings, i stedet for særskilt fakturerings.

### **Ekstra programmel og ydelser**

Softværket er altid villig til at drøfte muligheden for installation af andet programmel end de ovennævnte i hosting-miljøet. Softværket er ikke forpligtet hertil og giver ingen garantier for, om installation kan lade sig gøre. I givet fald yder Softværket ingen garanti for funktionaliteten af det installerede og det hostede. Kunden indestår for, at installation af sådant programmel er retmæssigt og i overensstemmelse med licensbetingelserne.

En opgradering af tredjepartsprogrammel eller Softværkets miljø kan betyde at tredjepartsprogrammel ikke længere kan hostes. I så fald afinstalleres programmet, og kunden har ikke noget krav mod Softværket i den anledning.

Softværkets ekstra arbejde med installation og konfiguration af programmel, som ønskes foretaget af kunden, leveres og afregnes særskilt efter Softværkets almindelige betingelser for levering af konsulentassistance.

### **Forudsætninger**

Det er en forudsætning, at kunden har tegnet support- og opdateringsaftale på det Softværket-programmel, der hostes. På tredjepartsprodukter udbudt af Softværket som del af denne aftale er opdatering for disse produkter indeholdt i vederlaget.

Det er Softværket, der for alle produkter afgør, hvornår de respektive produkter opdateres. For Softværkets produkter vil dette løbende ske i takt med frigivelse af nye opdateringer.

Det er kundens ansvar, at kunden har fornøden licens og fornøden internetkapacitet.

### **Kunde- og brugeroprettelse**

Oprettelse af kunden sker ved, at kunden skal udfylde en oprettelsesformular, der sendes til Softværket. Herefter vil Softværket oprette kunden i hosting-miljøet, teste opsætningen og herefter sende en klarmelding til kunden.

Ønsker kunden 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 følgende kalendermåned 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.

### **Overflytning af kundens data og e-mails til Softværkets hosting-miljø**

Softværket bistår kunden med overflytning af kundens data til hosting-miljøet. Kunden er forpligtet til, inden overflytning påbegyndes, at tage fyldestgørende backup af samtlige data.

Dersom kunden ønsker Softværkets bistand hos kunden, vil dette ske som ekstraydelse i henhold til Softværkets almindelige betingelser for levering af konsulentassistance.

### **Instruktion i anvendelsen af hosting miljøet**

Softværket giver som del af etableringsvederlaget kunden online-instruktion i anvendelse af hosting-miljøet.

## **DEL III: DRIFTSYDELSEN**

### **Service Level**

Softværket stiller serverkapacitet og internetkapacitet til rådighed, som Softværket vurderer, er nødvendigt, for at kunden opnår rimelige svartider. Softværket bestræber sig på, at kundens svartider er rimelige, men Softværket yder ingen garantier herfor.

Softværket kan aldrig gøres ansvarlig for manglende forbindelse til Softværkets hosting-miljø eller dårlige svartider. Softværket har ingen forpligtelser for problemer, der ikke skyldes forhold hos Softværket, f.eks. fejl eller manglende kapacitet i datalinjer. Softværket vil i sådanne tilfælde så vidt muligt være behjælpelig med afvikling af uopsættelige kørsler lokalt, dersom kunden måtte ønske det. Sådant ydelse vil blive leveret på Softværkets almindelige betingelser for levering af konsulentydelse.

### **Softværket driftstider**

Hosting-miljøet 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 Softværkets vedligeholdelse og sikkerhedskopiering.

### **Problemløsning**

Der arbejdes med problemløsning i Softværkets normale åbningstid, hvor også problemer kan indrapporteres til Softværket.

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.

### **Overvågning**

Softværket har installeret relevant overvågningsværktøj på systemet, og systemet overvåges alle dage døgnet rundt. Overvågningen er bemandet inden for Softværkets normale åbningstid, og der vil inden for den normale åbningstid blive reageret snarest muligt på alle hændelser, der har betydning for kundens anvendelse af systemet.

### **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. Softværket fraskriver sig 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. Kunden henvises derfor som en ekstra sikkerhed til selv i eget system at gemme alle data og løbende tage backup.

### **Sikkerhed**

Dine data er vigtige og for at undgå uautoriseret adgang til disse inkluderer vores løsning 2-faktor login. Det betyder, at du i tillæg til brugernavn og password skal oplyse en tilfældigt genereret engangskode for at få adgang til hostingmiljøet. Denne kode får du via din mobiltelefon, enten som sms eller som en kode genereret i en særlig app.

Softværket 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**

Softværket vil løbende vedligeholde systemet ved at rette fejl og uhensigtsmæssigheder, samt løbende videreudvikle systemet med udbygning af eksisterende funktionalitet samt udvikling af ny funktionalitet.

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 Softværket være nødsaget til at tage hele eller dele af systemet ud af drift i perioden kl. 06.00-20.00. Softværket 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 Softværket kan som ekstraydelse bistå kunden hermed i henhold til Softværkets almindelige betingelser for levering af konsulentydelse.

### **Kontakt**

Henvendelse kan ske via Softværkets serviceprogrammel eller på telefon til Softværket support i Softværkets åbningstid. Det er alene kundens ansatte, der har ret til at kontakte supporten.

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.

### **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 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 hosting efter nærværende aftale fremgår af ordredokumentet og faktureres årligt forud pr. 1. juni for perioden 1. juni indeværende år til 31. maj efterfølgende år.

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 på det tredjepartsprogrammel, som kunden har adgang til.

## **Rettigheder til programmel**

Enhver brug af programmel sker i henhold til rettighedshavernes licensbetingelser, som kunden er forpligtet til at sætte sig ind i.

## **Persondata**

I det omfang, Softværket behandler persondata for kunden, handler Softværket alene efter instruks fra kunden. Softværket 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.

Softværket 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. Softværket kan på kundens anmodning fremsende dokumentation for kvaliteten af den leverede ydelse generelt. Ønskes en individuel rapportering kan denne udarbejdes mod særskilt honorering i henhold til gældende prisliste for konsulenttydelser.

Personoplysninger kan ikke underkastes behandling af Softværket eller en underdata-behandler 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 Softværket kunden herom, medmindre dette er forbudt af hensyn til vigtige samfundsmæssige interesser.

Softværket 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 Softværkets servere. Dersom Softværket måtte erfare, at der lagres materiale, der enten kan være ulovligt eller krænke tredjemand, er Softværket berettiget til uden varsel at afskære kundens adgang til tjenesten og slette kundens data. Softværket kan ikke mødes med noget krav fra kunden i den anledning.

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

### **Erstatningsbegrænsninger**

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

Softværkets ansvar er altid begrænset til kundens direkte tab, og Softværket 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 Softværket 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 Softværkets 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 Softværket sletter kundens data lagret hos Softværket. Softværket kan bistå med dataflytning på Softværkets almindelige betingelser for levering af konsulentydelse.

### **Ikke virksomhedsoverdragelse ved ophør**

Parterne anser ikke en flytning af hosting m.v. til Softværket 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 Softværket i forbindelse med aftalens ophør, uanset årsag. Såfremt medarbejdere hos kunden eller Softværket mod forventning måtte gøre krav eller forpligtelser gældende over for Softværket i den anledning, skal kunden friholde Softværket herfor.

**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.