

GENERELLE BETINGELSER FOR FORSYNING|GIS

DEL I: INDLEDNING

Aftalegrundlag

I disse betingelser er beskrevet rammerne for, Softværkets tilrådighedsstillelse, vedligeholdelse, hosting og support i forbindelse med kundens adgang til Forsyning|GIS, i det følgende betegnet som SAAS ydelsen. Disse betingelser udgør sammen med det underskrevne ordredokument den samlede aftale for kundens abonnement på Forsyning|GIS programmel 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 Forsyning|GIS fra Softværket er underlagt de til enhver tid gældende "Generelle betingelser for Forsyning|GIS" offentliggjort på selskabets hjemmeside, og kundens benyttelse af Forsyning|GIS og/eller betaling af abonnementsfakturaer betragtes som accept af de senest offentliggjorte betingelser.

Tredjeparts licenser

Det er en forudsætning for at kunden kan anvende Forsyning|GIS Desktop, at kunden har erhvervet fornødne ESRI licenser og tilstrækkeligt antal Microsoft licenser. Softværket er gerne behjælpelig med anskaffelse af disse licenser.

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:	Oprettelse
Del III:	Funktionalitet og rettigheder
Del IV:	SLA og driftstider
Del V:	Programmelopdateringer
Del VI:	Support
Del VII:	Generelle bestemmelse

DEL II: OPRETTELSE

Kunde- og brugeroprettelse

Oprettelse af kunden sker ved på baggrund af de informationer, som fremgår af ordredokumentet.

Yderligere brugere

Ønsker kunden brugerantallet udvidet, bestilles det yderligere antal ved henvendelse til Softværket, og Softværket opretter de nye brugere til det ønskede tidspunkt, eller hvis intet angivet da snarest muligt. Der faktureres for de yderligere brugere fra den følgende kalendermåned frem til 31. maj, hvorefter fakturering sker årligt.

Etablering og overflytning af kundens data

Etablering af kunden og konvertering af kundens data skal forestås af Softværket og vil ske i henhold til særskilt betaling og særskilt indgået aftale.

Kunden er dog altid selv ansvarlig for, at der er taget fyldestgørende backup af samtlige data inden en eventuel overflytning påbegyndes.

Instruktion i anvendelsen

Det er en forudsætning, at kunden modtager relevant og tilstrækkelig undervisning i brugen af Forsyning|GIS. Denne undervisning er ikke en del af nærværende aftale, men skal aftales særskilt med Softværket. Yderligere undervisning herudover kan altid tilkøbes på Softværkets almindelige betingelser for levering af konsulentassistance.

DEL III: FUNKTIONALITET OG RETTIGHEDER

Funktionalitet

Den funktionalitet kunden får til rådighed ved Forsyning|GIS er en standard-funktionalitet, der løbende opdateres. Kunden opfordres til selv at undersøge, om funktionaliteten er hensigtsmæssig for kunden og kan opfylde kundens behov, og Softværket påtager sig ikke ansvar for programmellens funktion eller hensigtsmæssighed for kunden.

Brugsrettens omfang

Ved betaling af det fakturerede brugsvederlag erhverver kunden en ikke-eksklusiv og tidsbegrænset ret til som SAAS ydelse at anvende Forsyning|GIS med den til hver en tid værende funktionalitet til den i ordredokumentet angivne virksomhed og til det angivne antal, samtidige brugere.

Kunden erhverver alene ret til at anvende Forsyning|GIS til kundens egen virksomhed, og kunden må ikke udføre servicebureauvirksomhed for tredjemand, medmindre der er indgået særskilt aftale med Softværket herom.

Kunden må ikke kopiere, ændre eller tilpasse Forsyning|GIS uden skriftlig aftale med Softværket. Kunden må ikke bryde eller ændre sikkerhedskoder i Forsyning|GIS, og kunden må ikke ændre eller fjerne angivelser om rettighedsforhold til Forsyning|GIS.

Immaterielle rettigheder

Kunden får alene en brugsret til Forsyning|GIS, så længe nærværende aftale består, og alene således som brugsretten positivt er angivet i denne aftale. Kunden får ingen rettigheder til kildekoden eller til at få udleveret denne.

Tredjemands rettigheder

Softværket indestår for, at kundens brug af Forsyning|GIS i henhold til nærværende aftale ikke krænker tredjemands immaterielle rettigheder. Men skulle det ske, at tredjemand rejser indsigelser mod kundens brug af Forsyning|GIS eller dele heraf, skal kunden straks give Softværket besked herom, og Softværket overtager herefter kontrol med førelse af sagen, forhandlinger i den forbindelse og omkostninger herved.

Skulle tredjemand i forbindelse med en sådan sag få nedlagt forbud mod kundens brug af Forsyning|GIS, vil Softværket forsøge at skaffe kunden ret til fortsat anvendelse, alternativt erstatte Forsyning|GIS med andet programmel af tilsvarende art, eller ophæve denne laftale og tilbagebetale for fremtiden mod at refundere forudbetalt vederlag. Kunden kan ikke herudover gøre noget krav gældende mod Softværket.

DEL IV: SLA OG DRIFTSTIDER

Service Level

Softværket stiller programmel, 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. Serverkapacitet kan blive leveret via en underleverandør i Danmark. Såfremt kunden har behov for oplysninger herom må kunden kontakte Softværket.

Softværket kan aldrig gøres ansvarlig for manglende forbindelse til Forsyning|GIS, til det omfattede hosting- miljø eller dårlige svartider.

Softværket har ingen forpligtelser i relation til 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

SAAS ydelsen 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.

Servicevinduer

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 Forsyning|GIS 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.

Indrapportering af fejl

Afhjælpning af fejl i Forsyning|GIS sker ved kundens indrapportering til supporten efter de nedenfor angivne retningslinjer. 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 Softværket som kategori 1-, 2- eller 3-fejl, der behandles på følgende måde:

Kategori	Definition	Reaktionstid	Afhjælpningsmåde	Kommunikation
1: Kritiske fejl	Programmellet fungerer ikke, eller en vital funktionalitet fungerer ikke	Straks fejlen er meddelt og registreret	Der arbejdes, indtil workaroud er fundet, herefter som kategori 2-fejl	Der meddeles status i serviceprogrammellet
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 serviceprogrammellet
3: Andre fejl	Fejl, der ikke er kategori 1 eller 2	Inden for 1 uge	Løses, såfremt Softværket finder det hensigtsmæssigt. Kan ske ved næste planlagte opdatering eller anden måde efter Softværkets valg	Der meddeles status i serviceprogrammellet

Det er en forudsætning for Softværkets pligt til fejlretning, at fejlen ikke skyldes tredjepartsprogrammel, er en brugerfejl, eller skyldes andet, som ikke kan henføres til Softværkets SAAS ydelse.

Fejlfhjælpning, der nødvendiggør Softværkets besøg hos kunden er ikke omfattet af aftalen. Softværket bistår gerne hermed, men forbeholder sig ret til fakturering i henhold til Softværkets almindelige konsulenttakster.

Overvågning

Softværket har installeret relevant overvågningsværktøj, og der 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 Forsyning|GIS og adgang til hostingmiljøerne.

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

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.

DEL V: PROGRAMMELOPDATERING

Vedligeholdelse

Softværket vil løbende vedligeholde Forsyning|GIS ved at rette fejl og uhensigtsmæssigheder, samt løbende videreudvikle Forsyning|GIS med udbygning af eksisterende funktionalitet samt udvikling af ny funktionalitet. Der kan i forbindelse med vedligeholdelse ske en fjernelse af eksisterende funktionalitet, dersom denne skønnes ikke længere at være nødvendig eller hensigtsmæssig.

Brugergruppe

Softværkets andelshavere nedsætter en brugergruppe, der løbende indstiller forslag til videreudvikling og forbedring af Forsyning|GIS og prioriterer forslagene i samarbejde med Softværket.

Information om opdatering

Opdateringer installeres løbende af Softværket i takt med at sådanne udkommer. Kunden vil via en meddelelse i serviceprogrammet blive informeret, når der er sket en opdatering.

Ansvarsbegrænsning for opdateringen

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

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

DEL VI: SUPPORT

Indhold

Kunden har som en del af SAAS ydelsen ret til henvendelse til Softværket support omkring daglig anvendelse af Forsyning|GIS.

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

Kontaktinfo

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

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 Softværkets besøg hos kunden
- der skyldes tredjemands programmel eller maskinel
- der ikke vedrører programmeltets funktioner
- der må betegnes som revisionsmæssig, ingeniørmæssig ell.lign. rådgivning
- der må betegnes som øvrig rådgivning, eksempelvis inden for geodata og koordinatsystemer

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.

DEL VII: GENERELLE BESTEMMELSER

Priser og betaling

Softværkets vederlag for kundens ret til SAAS ydelsen 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.

Rettigheder til data

Kunden bevarer samtlige rettigheder til egne data og Softværket fraskriver sig enhver ret til at foretage tilbagehold i kundens data.

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

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.

Kundens data vil alene blive behandlet af Softværket i Danmark men kan ske ved brug af en ekstern hostingpartner.

Såfremt Softværket ønsker at foretage behandling af kundens data eller gøre disse tilgængelige i andre lande, vil Softværket, forinden dette sker, indhente kundens

skriftlige samtykke.

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 servere som stilles til rådighed af Softværket. 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 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.

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.

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.

Ikke virksomhedsoverdragelse ved ophør

Parterne anser ikke en flytning af data og programafvikling m.v. jf. nærværende SAAS aftale til Softværket eller videreflytning til en fremtidig leverandør, 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 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.

