

GENERELLE BETINGELSER FOR FORSYNING|WEB

DEL I: INDLEDNING

Aftalegrundlag

I disse betingelser er beskrevet rammerne for, hvordan Softværket til kunden leverer deres standardhjemmesideløsning bestående af en brugsret til Softværkets eget udviklede CMS-programmel inkl. diverse hjemmesideskabeloner og hosting af kundens hjemmeside.

Disse betingelser udgør sammen med det underskrevne ordredokument den samlede aftale mellem Softværket og kunden for kundens ret til brug af Softværkets hjemmesideløsning. Foruden Softværkets programmel og skabeloner vil kunden få leveret et open source program, Umbraco, i henhold til licensbetingelserne herfor.

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|WEB fra Softværket er underlagt de til enhver tid gældende "Generelle betingelser for Forsyning|WEB" offentliggjort på selskabets hjemmeside, og kundens benyttelse af Forsyning|WEB 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 hjemmeside
- Del III: Drift, vedligehold og hosting
- Del IV: Generelle bestemmelser

DEL II: ETABLERING AF KUNDENS HJEMMESIDELØSNING

Ydelsens omfang

Softværkets hjemmesideløsning består af hjemmesideskabelon og forskellige moduler til brug for kundens oprettelse af egen hjemmeside, i det følgende kaldt Softværkets CMS-programmel, og Softværkets hosting af kundens hjemmeside.

Ved betaling af de fakturerede vederlag erhverver kunden en ikke-eksklusiv ret til at anvende Softværkets CMS-programmel som en SAAS-ydelse i henhold til nærværende aftale til oprettelse af 1 hjemmeside for den i ordredokumentet angivne virksomhed. Hjemmesiden hostes hos Softværket i henhold til nærværende betingelser.

Kundens rettigheder består, så længe nærværende aftale er i kraft.

Oprettelse

Kunden får på ikrafttrædelsestidspunktet tilsendt oplysning om brugertilladelse og adgangsinformationer til Softværkets CMS-programmel herunder standardskabeloner i form af globalt indhold, såsom billeder, foldere, etc.

Kunden kan herefter oprette sin egen hjemmeside ved at indlægge data, grafik, billedmateriale mv. i skabelonen, og der kan som led i nærværende aftale lagres op til 10 GB data hos Softværket. Yderligere lagerplads kan tilkøbes, dersom kunden får behov herfor.

Dersom kunden ønsker Softværkets bistand til oprettelse af kundens hjemmeside, vil dette ske som ekstraydelse i henhold til Softværkets generelle betingelser for levering af konsulentassistance.

Forudsætninger

Det er en forudsætning for Softværkets levering af hjemmesideløsningen på de i aftalen angivne vilkår, at kunden som minimum har en browser, der opfylder de til enhver tid gældende minimumkrav, som oplyses af Softværket på forespørgsel.

Øvrige forudsætninger

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

CMS-programmellets funktionalitet

Programmellet er standardprodukter 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 programmellets funktion eller hensigtsmæssighed for kunden. Løsningen baseres på open source-programmet

Umbraco, for hvilket hverken Softværket eller Umbraco har noget ansvar for indhold eller funktionalitet.

Ansvar for hjemmesidens indhold og lovlighed

Softværket stiller alene skabeloner og CMS-værktøj til rådighed for kunden, og det er kundens eget ansvar, at rettigheder til al information, der lagres og gøres tilgængelig på hjemmesiden, er lovlige, og at kunden har de nødvendige rettigheder.

Kundens medarbejdere

Softværket overtager ingen medarbejdere fra kunden i forbindelse med overtagelse af de aftalte opgaver omkring hosting af kundens hjemmeside.

Backup inden overflytning af kundens data

Inden kunden flytter data til Softværkets hjemmesideløsning og dermed Softværkets hosting-miljø, er kunden forpligtet til at tage fyldestgørende backup af samtlige data.

Instruktion i anvendelsen af CMS-programmel og hjemmesideskabelon

Softværket giver som del af etableringsvederlaget kunden et halvdagskursus, enten hos Softværket (Merkurvej 7, Kolding) eller som online kursus, i, hvorledes kunden anvender Softværkets CMS-programmel og opretter en hjemmeside baseret på Softværkets standardskabeloner.

Der vil ikke blive undervist i, hvorledes der foretages layoutmæssige ændringer i standardskabelonen, men dette kan tilkøbes som ekstraydelse i henhold til Softværkets generelle betingelser for levering af konsulentassistance.

DEL III: DRIFT, VEDLIGEHOLD OG HOSTING

Idriftsættelse

Det er kunden, der beslutter hvornår hjemmesiden skal publiceres.

SAAS-ydelsen

Kunden har, så længe nærværende aftale er i kraft, en ret til at anvende Softværkets CMS-programmel til brug for kundens hjemmeside. Kunden må alene anvende programmet i Softværkets hosting-miljø. Kunden må ikke kopiere programmet, ændre det eller anvende det i andre sammenhænge.

Fejl og mangler i programmet

Der er tale om en SAAS-ydelse, og der kan derfor ikke som sådan forekomme fejl og mangler ved programmet som følge af mangel på funktionalitet. Det er alene kundens ansvar, at programmet 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.

Vedligehold og opdatering af CMS-programmet

Softværket vil løbende vedligeholde og opdatere Softværkets CMS-programmet, når dette er nødvendigt for at rette fejl og afhjælpne u hensigtsmæssigheder. Softværket foretager ingen vedligeholdelse eller fejlretning af Umbraco, men Softværket vil løbende videreudvikle Softværkets eget udviklede programmet 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.

Kunden er altid forpligtet til at anvende seneste version af Softværkets CMS-programmet, og Softværket vil sørge for at løfte kundens hjemmesideløsning til den seneste version som led i nærværende aftale og det faste vederlag.

Ansvarsbegrænsning for opdateringen

Der kan forekomme fejl og u hensigtsmæssigheder i programopdateringer, som kunden må acceptere. Softværket forsøger snarest at afhjælpne sådanne, men kan ikke påtage sig noget ansvar hverken for følger af u hensigtsmæssigheden eller for muligheden for afhjælpning.

Service level

Hjemmesideløsningen hostes i Softværkets hosting-miljø. Softværket stiller serverkapacitet til rådighed, som, Softværket vurderer, er nødvendig for, at besøgende på kundens hjemmeside opnår rimelige svartider. Softværket bestræber sig på, at svartider er rimelige, men Softværket yder ingen garantier herfor.

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

Softværket driftstider

CMS-systemet 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.

Support og problemløsning

Kunden kan som led i nærværende aftale kontakte Softværkets support om problemer med Softværkets CMS-programmel eller hjemmeside-hostingen.

Henvendelse kan ske via Softværkets serviceprogrammel eller på telefon til Softværkets 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 mv.

Det er alene kundens ansatte, der må kontakte Softværkets support.

Forhold, der ikke er omfattet

Supporten omfatter alene problemer i relation til funktionalitetsproblemer i Softværkets CMS-programmel. Som eksempler på forhold, der ikke er omfattet af supporten, er problemer

- der skyldes manglende grundlæggende kendskab til programmet
- der vedrører kundens ændring i standardskabeloner
- der nødvendiggør Softværkets besøg hos kunden
- der skyldes tredjemands programmel herunder Umbraco
- der skyldes opsætning foretaget af andre end Softværket
- der ikke vedrører programmets funktioner
- der må betegnes som revisionsmæssig, ingeniørmæssig el.lign. rådgivning
- der må betegnes som øvrig rådgivning

Ønsker kunden assistance til sådanne forhold, ydes denne i henhold til Softværkets generelle betingelser for levering af konsulentytelser.

Overvågning

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

Backup

Der tages backup af programmet og kundens data én gang i døgnet. Backup tages i

perioden kl. 20.00-06.00. Backup- og restoreprogrammet vil blive testet jævnlige.

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 programmel 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.

Vedligeholdelse af hostingmiljøet

Planlagt vedligeholdelse af hostingmiljøet vil blive udført i tidsrummet kl. 20.00-06.00 og om nødvendigt i weekenden. I denne periode vil CMS-systemet ikke være tilgængeligt for kunden.

Der kan i hostingmiljøet 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 programmet 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 konsulenttydelser.

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 Softværkets CMS-programmel, diverse skabeloner samt hosting af kundens hjemmeside 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.

Persondata

I det omfang, Softværket behandler persondata for kunden, handler Softværket alene efter skriftlig

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.

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, og at rettigheder til materiale, der vises på kundens hjemmeside, er lovlige og ikke krænker tredjemandes rettigheder.

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 tjenesten 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.

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.

Særligt for Umbraco, open source

For Umbraco open source gælder dette programs licensbetingelser, som kan findes på www.umbraco.com og har følgende indhold:

" The software is provided "as is", without warranty of any kind, express or implied, including but not limited to the warranties of merchantability, fitness for a particular purpose and noninfringement. In no event shall the authors or copyright holders be liable for any claim, damages or other liability, whether in an action of contract, tort or otherwise, arising from, out of or in connection with the software or the use or other dealings in the software."

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 væsentligt 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, ophører kundens ret til anvendelse af CMS-programmet og dermed også rettigheder til layoutskabeloner mv., som er stillet til rådighed af Softværket. Kunden skal selv sørge for flytning af de lagrede data senest på ophørstidspunktet, på hvilket tidspunkt Softværket sletter kundens hjemmeside og data lagret hos Softværket. Softværket kan bistå med dataflytning på Softværkets generelle betingelser for levering af konsulentytelser.

Ikke virksomhedsoverdragelse ved ophør

Parterne anser ikke en flytning af hosting mv. 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.

