

GENERELLE BETINGELSER FOR SUPPORT OG PROGRAMMELOP DATERING

DEL I: INDLEDNING

Aftalegrundlag

I disse betingelser er beskrevet rammerne for, hvordan Softværket leverer support og programmelopdatering til sine kunder. Disse betingelser udgør sammen med det underskrevne ordredokument og eventuelle senere ordredokumenter for tilkøb den samlede aftale for kundens abonnement på hotline support og programmelopdatering 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 programmel fra Softværket er underlagt de til enhver tid gældende licensbetingelser samt "generelle betingelser for Support og programmelopdatering" offentliggjort på selskabets hjemmeside, og kundens brug af programmet og/eller betaling af abonnementsfakturaer betragtes som accept af de senest offentliggjorte betingelser.

Omfattet programmel

Det programmel, der er omfattet, vil fremgå af kundens ordredokumenter, og et samlet overblik kan ses på den årlige abonnementsfaktura.

Aftalen omfatter kun standardprogrammel, med mindre det klart er angivet i ordredokumentet, at specialudvikling leveret af Softværket også er omfattet af nærværende aftale. Det skal være klart specificeret, hvilken specialudvikling der er omfattet, og ved tvivl fortolkes omfanget begrænset.

Ikrafttræden

Abonnementet træder i kraft, når programmet er installeret hos kunden eller på kundens driftsplatform. Softværkets forpligtelser i henhold til aftalen forudsætter dog altid, at kunden har betalt forfaldne beløb.

Generelle betingelser

Det er en betingelse for Softværkets forpligtelse til support og fejlretning, at kunden er på nyeste release.

Opbygning

Nærværende betingelser er opdelt i følgende dele:

Del I:	Indledning
Del II:	Hotline og support
Del III:	Afhjælpning af fejl
Del IV:	Programmelopdateringer
Del V:	Generelle bestemmelser

DEL II: HOTLINE SUPPORT

Hvad er omfattet?

Hotline support-abonnementet omfatter kundens ret til henvendelse til Softværket support omkring det omfattede Softværket-programmel.

Kontaktinfo

Henvendelse kan ske via Softværkets 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.

Hvem må kontakte?

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

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 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

Softværket vil gerne medvirke til at løse problemer, der ikke er omfattet af supporten, men forbeholder sig ret til fakturering herfor i henhold til Softværkets generelle betingelser for konsulentassistance.

DEL III: AFHJÆLPNING AF FEJL

Indrapportering af fejl

Afhjælpning af fejl sker ved kundens indrapportering til supporten efter de i DEL II angivne retningslinjer, hvor der ved en fejl forstås den situation, at en funktionalitet i programmet ikke virker som beskrevet af Softværket. 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 fejlafhjælpning

Fejlen rubriceres af Softværket som kategori 1-, 2- eller 3-fejl, der behandles på følgende måde:

Kategori	Definition	Reaktionstid	Afhjælpnings-måde	Kommunikation
1: Kritiske fejl	Programmet fungerer ikke, eller en vital funktionalitet fungerer ikke	Straks fejlen er konstateret hos Softværket	Der arbejdes, indtil workaroud er fundet, herefter som kategori 2-fejl	Der meddeles status i serviceprogrammet
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 serviceprogrammet
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 serviceprogrammet

Forudsætninger for fejlretning

Det er en forudsætning for Softværkets pligt til fejlretning, at kunden har installeret seneste programopdateringer, og at fejlen ikke skyldes tredjepartsprogrammer, er en brugerfejl, hardwarefejl eller skyldes andet, som ikke kan henføres til Softværkets program.

Forhold, der ikke er omfattet

Fejlafhjælpning, der er forårsaget af kundens manglende opdatering til seneste release, eller fejl, der nødvendiggør Softværkets besøg hos kunden eller ændring af programmelkode, er ikke omfattet af aftalen. Softværket bistår gerne hermed, men forbeholder sig ret til fakturering i henhold til Softværkets almindelige konsulenttakster.

DEL IV: PROGRAMMELOPDATERING**Brugergruppe**

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

Indhold

Så længe denne aftale er i kraft, får kunden tilbudt programmelopdateringer til det omfattede standardprogram i form af nye releases eller versioner. Programmelopdateringer kan indeholde ny eller ændret funktionalitet, ligesom Softværket kan vælge at fjerne hidtidig funktionalitet.

Kunden erhverver alene en brugsret til programmelopdateringer.

Forudsætning

Brugsretten forudsætter endvidere gyldig licens til selve programmet, og opdateringen er undergivet programmets licensbetingelser, herunder brugsrets begrænsninger og ansvarsfraskrivelser.

Opdateringens hyppighed

Softværket bestræber sig på løbende at videreudvikle Softværkets programmel, herunder rette fejl og uhensigtsmæssigheder.

Information om opdatering

Opdateringer stilles til kundens rådighed via internettet. Softværket vil via serviceprogrammet og en meddelelse i programmet informere kunden, når nye opdateringer er tilgængelige.

Implementering af opdatering

Kunden skal følge Softværkets anvisninger til implementering af nye opdateringer, og der er ikke i aftalen indeholdt yderligere ydelser, som måtte blive nødvendige på grund af kundens forkerte implementering eller øvrige behov for bistand til implementering.

Ansvarsbegrænsning for opdateringen

Der kan forekomme fejl og u hensigtsmæssigheder i programmelopdateringer, som kunden må acceptere. Softværket forsøger snarest at afhjælpe sådanne, men kan ikke påtage sig noget ansvar hverken for følger af u hensigtsmæssigheden 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 V: GENERELLE BESTEMMELSER

Forholdsregler

Inden kunden foretager ændringer i sit system, installerer opdateringer eller lader Softværket påbegynde fejlretning, skal kunden sikre, at der er foretaget fornøden backup af det samlede system.

Priser og betaling

Softværkets vederlag for kundens ret efter nærværende aftale vil fremgå af ordredokumentet.

Der 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.

Kundens manglende betaling

I tilfælde af kundens manglende betaling har Softværket ret til at suspendere kundens ret til support og opdatering og afbryde kundens adgang til supportprogrammet.

Prisregulering

Prisen reguleres årligt med virkning fra 1. juni i henhold til priser vedtaget af selskabets bestyrelse.

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 kan opsiges af begge parter med 3 måneders skriftligt varsel til ophør pr. 31. maj.

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.

Genindtræden

Har kunden opsagt et abonnement på support og opdatering, og ønsker kunden at genindtræde i en sådan aftale, skal der svares vederlag for den periode, hvor kunden ikke har haft abonnement. Skal Softværket yde bistand til at få kunden ført op på nyeste release, vil kunden blive faktureret dette efter Softværkets almindelige betingelser for levering af konsulentassistance.

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.

