

Smartday aftale

Kapitel 1 - Hoveddel

1. BAGGRUND - FORMÅL

Denne aftale regulerer parternes rettigheder og pligter forbundet med kundens brug af tjenesten SMARTDAY, en cloud-baseret tjeneste, som hostes for kunden af GSGroup A/S (leverandør) på server kontrolleret af leverandøren.

2. DEFINITIONER

2.1 **SaaS Licens:** De SMARTDAY-moduler som er angivet på aftalens forside og som tilbydes kunden på SaaS vilkår (Software as a Service), dvs. at kunden lejer en ret til at bruge de til enhver tid omfattede SMARTDAY-moduler, som hostes af leverandøren.

2.2 **Brugere:** Alle interne og eksterne brugere.

2.3 **Dokumentation:** Ethvert elektronisk og skriftligt hjælpemiddel og specifikationer som er udviklet af leverandøren relateret til SMARTDAY, samt enhver beskrivelse udviklet af leverandøren i relation til SMARTDAY-modulerne.

2.4 **Eksterne brugere:** Alle tredjemænd for hvilke kunden erhverver og faktisk betaler for brugsret til en eller flere SMARTDAY-moduler. Sådanne tredjemænd er personer eller andre, som ikke er interne brugere (herunder, men ikke begrænset til kundernes leverandører, forhandlere og kunder).

2.5 **Interne Brugere:** Alle medarbejdere, som er ansat af eller arbejder for kunden eller kundens datterselskab, og som er givet adgang af kunden til at bruge SMARTDAY i sit arbejde for kunden eller datterselskabet.

2.6 **Hovedforfald:** Den eller de datoer som er anført i prislisen, med de til enhver tid gældende ændringer.

2.7 **Leverandør:** GSGroup Danmark A/S (CVR: 27047599).

2.8 **Licensfiler/Koder:** De filer/koder som fungerer som nøgle og åbner for brug af SMARTDAY-modulerne for kunden.

2.9 **Opdateringer:** Nye versioner af SMARTDAY-modulerne som leverandøren udgiver fra tid til anden.

2.10 **Priser/Prislisten:** Leverandørens til enhver tid gældende priser for brug af SMARTDAY er angivet af leverandøren eller ved udleveret prisliste. Priserne er genstand for årlig regulering.

3. HOSTING

3.1 Leverandøren hoster SMARTDAY-modulerne med tilhørende data som kunden til enhver tid har lejet retten til at bruge i henhold til denne aftale, på leverandørens system/server på de betingelser og vilkår, som fremgår af kapitel 2.

3.2 Som en del af aftalen leverer leverandøren opdateringer, som kunden downloader på egen hånd.

3.3 Supportydelser fra leverandøren er reguleret i kapitel 3.

3.4 Kundens adgang til brug af SMARTDAY-modulerne sker ved at kunden downloader den netbaserede tjeneste. Kunden skal selv etablere og betale for oprettelse og brug af SIM-kort og telekommunikationsforbindelse til kundens hardware.

3.5 SIM-kort som leveres af leverandøren som en del af SMARTDAY-modulerne eller integreret i hardware leveret af leverandøren, må kun anvendes af kunden til datatrafik i forbindelse med kundens brug af SMARTDAY-modulerne i overensstemmelse med deres formål.

3.6 Leverandøren kan ændre vilkårene med 30 dages varsel.

4. BRUKSRETTENS OMFANG

4.1 Brugsret og antal brugere

4.1.1 Leverandøren giver kunden en ikke overførbar, ikke eksklusiv adgang til at bruge det antal SMARTDAY-moduler, som til enhver tid er bestilt og betalt af kunden.

4.1.2 Brugsretten omfatter alle interne brugere til enhver tid. Endvidere er kunden berettiget til at give eksterne brugere adgang til SMARTDAY-modulerne, udelukkende med det formål at få adgang til at ændre kundens data.

4.1.3 Kunden er berettiget til at udvide antallet af brugere eller foretage ændringer i brugsretten, jf. punkt 4.1.1, under forudsætning af at kunden betaler for yderligere brugere eller andre ændringer, jf. aftalens punkt 5.4

4.1.4 I den udstrækning kunden tillader brugere at få adgang til at bruge SMARTDAY-modulerne, er kunden i alle henseender ansvarlig for at de nævnte brugere overholder bestemmelserne i denne aftale. Kunden er videre ansvarlig for at eventuelle datterselskaber gives adgang til SMARTDAY-modulerne. Såfremt kunden ikke opfylder denne forpligtelse, anses det for et væsentligt mislighold som berettiger leverandøren til at hæve aftalen i henhold til punkt 11.

4.2 Kopiering

4.2.1 Kunden kan ikke tage kopier af SMARTDAY medmindre, og kun i den udstrækning, retten til at foretage sådanne kopier fremgår af ufravigelige lovregler.

5. VEDERLAG M.V

5.1 Vederlaget for de ydelser som til enhver tid omfattes af aftalen, herunder adgangen til at bruge SMARTDAY-moduler samt hosting, support- og konsulentytelser, betales af kunden til leverandøren i henhold til de priser, som til enhver tid er angivet på leverandørens hjemmeside, jf. punkt 2.11.

5.2 Såfremt installationen af SMARTDAY, herunder overførsel af eksisterende data, specialtilpasninger, installation og konfiguration af tredjeparts software m.v., udføres af leverandøren, afregnes sådanne ydelser separat efterfølgende til leverandørens til enhver tid gældende priser.

5.3 Alle beløb forfalder til betaling som oplyst af leverandøren. Fakturering sker fra leverandøren forud hvert kvartal med mindre andet er aftalt.

5.4 Enhver ændring jf. punkt 4.1.3, herunder udvidelse af antal brugere, medfører en forhøjelse af vederlaget, jf. prislisen.

5.5 Såfremt kunden har indsigelser til faktura fra leverandøren, jf. punkt 5.4, skal kunden uden unødigt ophold skriftligt begrunde indsigelserne til leverandøren. Hvis indsigelser ikke er modtaget af leverandøren inden 30 dage fra fakturadato, mister kunden retten til at gøre indsigelser.

5.6 Kunden er ikke berettiget til at modregne eller tilbageholde nogen del af betalingen, medmindre det er skriftligt accepteret af leverandøren.

5.7 Vederlaget for aftalen omfatter tjenester inkluderet retten til Support ydet af leverandøren, jf. kapitel 3.

6. IMMATERIELLE RETTIGHEDER

6.1 Leverandøren har fuldstændig ophavsret, ejerskab og alle andre rettigheder til SMARTDAY-modulerne. Ethvert brud på leverandørens rettigheder, herunder ulovlig brug som muliggør kopiering af licensfiler/koder for tredjemand, anses som væsentlig mislighold af denne aftale og berettiger leverandøren til frit at ophæve aftalen helt eller delvist med øjeblikkelig virkning, jf. punkt 11.

6.2 Kunden må ikke ændre licensfiler/koder. Kunden må heller ikke ændre eller fjerne angivelser og/eller bemærkninger vedrørende ophavsret, varemærker eller andre rettigheder.

6.3 Kunden må ikke foretage reverse engineering, disassembling eller dekompile af SMARTDAY-modulerne medmindre og kun i den udstrækning sådanne handlinger er tilladt i henhold til ufravigelige lovregler.

(Tilegne sig viden om og ændre i softwarens design og infrastruktur)

7. ANSVAR OG ANSVARSFRASKRIVELSE

7.1 Leverandøren er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige regler med de begrænsninger og undtagelser, som følger af denne aftales punkt 7 og 8.

7.2 Leverandøren er ikke, under nogle omstændigheder, ansvarlig for tabt omsætning eller fortjeneste, tab af data, skader af registrering eller data, eller nogen anden form for indirekte tab eller følgetab, herunder men ikke begrænset til tab af goodwill, tab som følge af enhver form for forretningsmæssig afbrydelse som måtte opstå i anledning af eller i forbindelse med denne aftale eller service- eller konsulenttjenester.

Ovennævnte ansvarsbegrænsning gælder uanset om leverandøren er blevet underrettet om muligheden for sådanne tab, og uanset om skaden forvoldes i eller uden for kontrakt. Kunden kan dermed ikke kræve erstatning fra leverandøren for nogle af de ovenfor nævnte tab.

- 7.3 Leverandøren er endvidere ikke ansvarlig for:
- (1) Tab relateret til uvedkommendes adgang til data og systemer, tab som skyldes at data eller information forsvinder, ændres og lignende, med mindre det godtgøres at leverandøren ikke har truffet de nødvendige tekniske eller organisatoriske sikkerhedstiltag som nævnt i aftalens punkt 13
 - (2) Mangler eller tab som følge af eksterne faktorer, herunder andre programmer eller samspillet mellem SMARTDAY- modulerne og kundens egne software/hardware.
 - (3) Forhold som skyldes mangelfulde ydelser fra kundens interne leverandør, andre netværksoperatører eller underleverandører, herunder nedbrud eller driftsforstyrrelser på internet mv.
 - (4) Tab som følge af at aftaler med tredjepart bortfalder eller misligholdes, medmindre det godtgøres at der foreligger forsæt eller grov uagtsomhed fra leverandørens side eller fra personer leverandøren hæfter for.
- 8. ANSVARSBEGRÆNSNING**
- 8.1 Leverandørens samlede ansvar for tab eller skade som opstår i forbindelse med indgåelse, implementering eller afvikling af denne aftale, eller levering af service- og/eller konsulenttjenesterne i relation til aftalen, er begrænset op til det beløb kunden har betalt i henhold til denne aftale på det tidspunkt kravet opstod. Ansvarret er under enhver omstændighed begrænset til det beløb kunden har betalt for leje af SMARTDAY- modulerne i de seneste 12 måneder.
- 8.2 Leverandøren har produktansvar for skade på personer eller ting efter de til enhver tid gældende ufravigelige lovregler. Leverandøren fraskriver sig imidlertid ethvert produktansvar som følge af tab eller skade på ting, som efter sin natur normalt er beregnet til kommercielt brug.
- 8.3 Ingen af parterne er ansvarlig for skade, som er en direkte eller indirekte konsekvens af at en part forsinkes eller forhindres i at opfylde sine forpligtelser i henhold til denne aftale på grund af en opstået Force Majeure begivenhed. Som Force Majeure anses ekstraordinære hændelser uden for parternes kontrol, som for eksempel oversvømmelse, krig, oprør, naturkatastrofer, datavirus, hackerangreb, drift forstyrrelser på internet osv. Det er imidlertid en forudsætning for at betragte virus og hackerangreb som Force Majeure, at den påvirkede part i henhold til normal branchepraktik har beskyttet sig mod virus og hackerangreb.
- 9. KRÆNKELSER AF TREDJEMANDS RETTIGHEDER**
- 9.1 Såfremt tredjemand gør gældende, at kundens brug af SMARTDAY- modulerne krænker tredjemands immaterielle rettigheder (herefter betegnet som « Krænkelser »), vil leverandøren forsvare kunden mod krænkelserkravet og betale alle omkostninger, herunder erstatningskrav og sagsomkostninger, under forudsætning af at kunden straks:
- (a) Giver leverandøren skriftlig underretning om krænkelserkravet, så snart kunden bliver kendt med et sådan krænkelserkrav;
 - (b) Tillader leverandøren fuldstændig at håndtere den retslige proces og alle foranstaltninger i tilknytning til denne, og
 - (c) Samarbejder med leverandøren i retsprocessen og alle foranstaltninger i tilknytning til denne, herunder ved at forsyne leverandøren med tilstrækkelig information samt yde den bistand, som er påkrævet for sådan en proces eller forlig.
- 9.2 Såfremt betingelserne under punkt 9.1 a-c ikke opfyldes, har leverandøren under enhver omstændighed ret, men ikke pligt, til at forsvare sig mod krænkelserkravet for egen regning. Ved underretning til kunden om dette, er leverandøren uigenkaldeligt bemyndiget af kunden til, i den udstrækning der er retslig adgang til det, at indgå i tvisten, herunder til at indgå forlig, vedrørende krænkelserkravet. Kunden er forpligtet til, i den udstrækning det er nødvendigt, at forsyne leverandøren med relevant information i tvistens anledning.
- 9.3 I tilfælde af et krænkelserkrav er leverandøren berettiget til enten:
- (a) At skaffe kunden ret til fortsat at anvende SMARTDAY- modulerne,
 - (b) At bringe krænkelseren til ophør ved at ændre SMARTDAY- modulerne helt eller delvist eller erstatte SMARTDAY- modulerne helt eller delvist med anden software, som har samme funktion som den eller de berørte SMARTDAY- moduler, eller
 - (c) At opsigte aftalen med øjeblikkelig virkning og betale det i punkt 8.1 anførte beløb til kunden, såfremt krænkelserkravet bliver anlagt mod kunden inden 5 år fra indgåelse af denne aftale.
- 9.4 Opfyldelse af leverandørens forpligtelser i henhold til punkt 9.3 udgør leverandørens samlede erstatningskrav og leverandørens fulde forpligtelser over for kunden som følge af ethvert krænkelserkrav. Kunden har ikke andre krav mod leverandøren som følge af et sådan krænkelserkrav. Ved opsigelse af denne aftale kommer punkt 14.3.2 – 14.3.5 til anvendelse.
- 9.5 Bestemmelserne i punkt 9.1, 9.2 og 9.3 skal ikke anvendes, hvis krænkelserkravet opstår som følge af misbrug eller fejlagtig brug af SMARTDAY fra kundens side. Ved enhver ændring af SMARTDAY- modulerne foretaget af andre end leverandøren, bortfalder foranstående forpligtelser i henhold til enhver del af SMARTDAY- modulerne som være ændret eller berørt af en sådan ændring.
- 10. GARANTI**
- 10.1 Såfremt kunden inden seks (6) måneder efter indgåelse af denne aftale leverer skriftlig dokumentation til leverandøren på, at der opstår væsentlige fejl ved SMARTDAY- modulet, hvor det med væsentlig fejl forstås, at en eller flere af SMARTDAY- modules centrale forretningsfunktioner ikke fungerer som tilsigtet af leverandøren, skal leverandøren enten:
- (a) Vederlagsfrit levere en ny version af SMARTDAY uden fejl, eller
 - (b) Vederlagsfrit rette fejlen, eller
 - (c) Ophæve aftalen og tilbagebetale det vederlag, kunden har betalt til leverandøren i forudgående periode (måned) før anmeldelsen til leverandøren blev modtaget.
- 10.2 SMARTDAY- modulerne er et standardprodukt, som lanceres sådan de til enhver tid fremstår. Bortset fra det, som er angivet i punkt 10.1, giver leverandøren ingen garanti vedrørende SMARTDAY- modulerne og leverandøren påtager sig ikke noget ansvar for om brug af SMARTDAY- modulerne opfylder kundens krav eller behov. Kunden kan derfor ikke fremme krav mod leverandøren hvis SMARTDAY- modulerne indeholder fejl eller u hensigtsmæssigheder, som ikke er omfattet af punkt 10.1.
- 10.3 Garantien i punkt 10.1 gælder ikke, hvis fejlen i SMARTDAY- modulerne opstår som følge af et misbrug, fejlagtig brug eller anden urigtig brug, som kunden hæfter for. Leverandøren fraskriver sig ethvert ansvar såfremt der har fundet en ændring sted i SMARTDAY- modulerne, foretaget af andre end leverandøren.
- 11. MISLIGHOLD**
- 11.1 Såfremt en af parterne væsentligt misligholder sine pligter efter denne aftale, kan den anden part ophæve aftalen, helt eller delvist med øjeblikkelig virkning. Dette gælder dog ikke, hvis den misligholdende part, efter skriftlig melding fra den anden part, har bragt misligholdet til ophør inden 14 dage.
- 11.2 Betalingsmislighold fra kunden med mere end 21 dage skal anses som væsentlig mislighold. Leverandøren kan også ophæve aftalen med øjeblikkelig virkning, hvis kunden går konkurs, indstiller sine betalinger eller søger gældsordning.
- 12. OVERDRAGELSE**
- 12.1 Kunden kan ikke overdrage eller på anden måde overføre sine rettigheder og pligter i henhold til denne aftale, herunder ved salg/udleje/udlån af retten til at bruge SMARTDAY- modulerne til tredjemænd, uden skriftlig forhåndssamtykke fra leverandøren.
- 12.2 Leverandøren har ret til at overdrage sine rettigheder og pligter i henhold til aftalen, helt eller delvist.
- 13. KUNDEOPLYSNINGER OG DATABESKYTTELSE**
- 13.1 Kunden og leverandøren er hver for sig ansvarlig for at overholde sine respektive forpligtelser vedrørende behandling af sensitive oplysninger.
- 13.2 Kunden accepterer, at alle kunderelaterede oplysninger modtaget af leverandøren i relation til denne aftale, såsom oplysninger vedrørende SMARTDAY- modulerne, herunder serienummer, branchekode, kundens navn, adresse, telefon- og fax-nummer samt e-mailadresse, URL, kontaktnavn og navn på kundens forhandler, kan bruges inden for leverandørens concern til intern administration af kundens rettigheder efter aftalen.
- 13.3 Kunden forpligter sig til at holde leverandøren løbende opdateret på eventuelle ændringer i kundens navn, adresser eller andre forhold, sådan at leverandøren kan administrere denne aftale samt opdatere SMARTDAY- modulerne på den mest hensigtsmæssige måde.
- 14. AFTALENS IKRAFTTRÆDELSE, VARIGHED OG OPHØR**
- 14.1 Prøvelicens:
Leverandøren giver licenstagere adgang til SMARTDAY som en "prøvelicens", som angivet i dette dokument, og videre kan licenstagere installere en kopi af SMARTDAY, som er angivet i denne licensaftale, udelukkende for licenstagernes personel, og udelukkende for evalueringsformål, så længe det maksimale antal samtidige brugere ikke overstiger antal ansatte i selskabet. Prøvelicensen er maksimalt tilgængelig for en given periode på 14 dage fra installation.

- 14.2 **Kontraktens ikrafttrædelse:**
Aftalen træder i kraft ved leverandørens modtagelse af skriftlig accept fra kunden og løber videre uden tidsbegrænsning, med mindre at der er indgået en kontrakt og at andet står anført i kontrakten.
- 14.3 Kunden kan opsigte aftalen med virkning fra og med indeværende måned + 2 måneder, efter kontraktens udløb. Dette gælder fra skriftlig opsigelse er bekræftet modtaget af leverandøren.
- 14.4 **Ved aftalens ophør uanset årsag gælder følgende:**
- 14.4.1 Det ydes ingen kompensation eller tilbagebetaling af eventuelt forudbetalt beløb i henhold til aftalen.
- 14.4.2 Kundens brug af SMARTDAY- modulerne skal ophøre straks efter udløbet af opsigelsesperioden og fjerne og tilintetgøre SMARTDAY- modulerne, herunder enhver eventuel kopi.
- 14.4.3 Hvis aftalen ophæves som følge af kundens mislighold, jf. punkt 11, er leverandøren berettiget til selv at vælge i hvilken form kundens data udleveres, og straks efter overføring af kundens data, slette alle kundens data fra server.
- 14.4.4 Enhver udlevering af kundens data, herunder data på kundens egne servere, vil kun ske mod kundens betaling eller sikkerhedsstillelse for eventuelle udestående, herunder men ikke begrænset til, eventuelt erstatningskrav fra leverandøren før udlevering kan foretages.
- 14.4.5 I tilfælde af kundens misbrug af leverandørens server, herunder blandt andet ved lagring af ulovlig data, lagring af data som er til skade for leverandøren eller leverandørens kunder, eller hvis gemt data kan true sikkerheden, er leverandøren berettiget til at ophæve aftalen uden varsel, jf. punkt 11.

15. ØVRIGE BESTEMMELSER

- 15.1 Hvis en bestemmelse i denne aftale erklæres ulovlig, ugyldig eller uden retskraft, skal bestemmelsen det gælder håndhæves i størst mulig udstrækning efter gældende lov, sådan at parternes oprindelige hensigt opretholdes.
- 15.2 At en af parterne ikke udnytter en rettighed eller misligholdsbeføjelse som følger af denne aftale eller ved lov, indebærer ikke at vedkommende part har givet permanent afkald på sin ret, og det forhindrer ikke partens adgang til at påberåbe sig sin ret eller gøre misligholdsbeføjelse gældende.

16. LOVVALG OG VÆRNETING

- 16.1 Aftalen skal tolkes og gennemføres efter gældende ret. Alle tvister som opstår i relation til denne aftale, skal reguleres af de ordinære domstole.

Kapitel 2 - Betingelser vedrørende hosting

1. Generelle driftsforhold

- 1.1 **Sikkerhed**
- 1.1.1 Alle servere som hostes af leverandøren, har leverandørens udvalgte driftsteknikere kun adgang til.
- 1.2 **Tilgængelighed**
- 1.2.1 Ved aftalt driftstid forstås mandag til torsdag i tidsrummet kl. 08- 16.00, fredag kl. 08.00 - 15.00, undtaget andre officielle helligdage, samt følgende fridage: juleaften (24/12) og nytårsaften (31/12)
- 1.2.2 Responstiden betyder reaktionstiden ved tastetryk. Leverandøren garanterer ikke for kundens responstid, da denne kan være afhængig af kundens eget eller 3.parts netværk
- 1.2.3 Serveren har, inden for den aftalte driftstid, en opetid/funktionstid på mindst 99 %.
- 1.2.4 Udenfor den aftalte driftstid har leverandøren ikke et ansvar for tilgængeligheden. Hvis tilgængeligheden til server ikke fungerer udenfor den aftalte driftstid, tilstræber Smartday hurtigst mulig afhjælpning, dog senest med påbegyndelse ved starten af den efterfølgende aftalte driftstid.
- 1.3 **Back-up**
- 1.3.1 Kundens system- og brugerdata på kundens tildelte harddiskplads på leverandørens server, er omfattet af backup. Yderligere backup er ikke inkluderet og vil udelukkende være på kundens eget ansvar og regning.

- 1.3.2 Backup foretages, med mindre andet er særskilt aftalt, hver nat udenfor den aftalte driftstid, jf. punkt 1.2.1. Backup foretages hver dag og omfatter de sidste 14 dage. Backup foretages hovedsageligt til leverandørens eget brug i tilfælde af nedetid. Hvis kunden ønsker at bruge backup til brug for reetablering af egen data, foretages dette af leverandøren mod en særskilt betaling til de til enhver tid gældende timesatser. Ønsker kunden mere backup, skal det reguleres i særskilt aftale.

1.4 Opdateringer

- 1.4.1 Leverandøren installerer løbende opdateringer af SMARTDAY.
- 1.4.2 Opdateringer omfatter følgende ydelser:
- Nye funktioner til SMARTDAY –modulerne.
 - Forbedringer i funktioner i SMARTDAY- modulerne.
 - Fejlrettelser til SMARTDAY- modulerne.
- 1.4.3 Kunden er forpligtet til at følge enhver anvisning vedrørende anvendelsen af opdateringerne som foretages af leverandøren.
- 1.4.4 Leverandøren garanterer ikke for at der er retrospektiv kompatibilitet mellem nye versioner, eller mellem sproglige og landspecifikke funktionaliteter. Dette gælder tilsvarende integrationer mellem kundens ERP system og SMARTDAY- modulerne.

2. KUNDENS BRUG

- 2.1 Kunden tildeles den nødvendige harddiskplads på en af leverandørens servere.
- 2.2 Kunden er forpligtet til at give adgang til det antal brugere, som kunden har betalt for, jf. aftalens punkt 4.1.2, 4.1.3 og 5.4, samt at sikre at hver bruger har egen adgang og eget password. Hvis leverandøren får kendskab til at kunden ikke betaler for flere brugere, jf. aftalens punkt 5.4 og 5.5, eller hvis brugerne benytter samme password eller eksterne brugere gives adgang i større omfang end tilladt i aftalen, er leverandøren berettiget til at ophæve aftalen helt eller delvist, jf. aftalens pkt.11 og afbryde alle leverandørens forbindelser til kundens dataområde, jf. aftalens punkt 14.3.3. Leverandøren kan endvidere kræve fuld erstatning for ethvert tab, som leverandøren lider som følge af et sådan mislighold.
- 2.3 Kunden er selv ansvarlig for brugen af den tildelte plads og al data, som kunden har lagt ind på leverandørens server som led i denne aftale, herunder at de nævnte data tilhører kunden. Kunden står inde for at al data, herunder information m.v. som gemmes på den tildelte plads, er lovlig. Hvis leverandøren bliver kendt med at den tildelte plads benyttes til opbevaring af ulovligheder, kan leverandøren ophæve aftalen helt eller delvist, jf. pkt. 11 og kræve fuld erstatning for ethvert tab som følge af dette.
- 2.4 Kunden er ansvarlig for anvendeligheden og funktionaliteten af egen hardware og software, og kunden er forpligtet til for egen regning og risiko at overholde samtlige af leverandørens anvisninger om ændring af hardware og software, sådan at aftalen kan gennemføres efter sit indhold.

KAPITEL 3 AFTALE OM SUPPORT

1. DEFINITIONER

- 1.1 Aftalen: Aftale mellem leverandøren og kundens brug af SMARTDAY.
- 1.2 Arbejdsdag:
- mandag til torsdag fra kl. 08.00 til kl. 16.00 og
 - fredag fra kl. 08.00 til kl.15.00,
 - bortset fra de nævnte fri- og helligdage i kapitel 1.
- 1.3 Fejltyper: Er en betegnelse for en klassificering af fejltyper som følger af tabel .
- 1.4 Major Release:
- Betyder en softwareudgave som indeholder en væsentlig opgradering i forhold til tidligere knyttet til produktets funktionalitet og/eller muligheder.
- 1.5 Minor Release:
- Betyder en softwareudgave, som indeholder en mindre opgradering i forhold til tidligere.
- 1.6 Reaktionstid:
- Er den planlagte tid det tager fra en supportopgave registreres i leverandørens supportafdeling til supporten påbegyndes jf. tabel 2.

2. AFTALENS OMFANG

- 2.1 Aftalen omfatter abonnement som giver adgang til Support vedrørende SMARTDAY- moduler på de fastsatte vilkår og betingelser.
3. Support
- 3.1 Fejltyper:

| Fejltype | Event: |
|----------|--|
| Klasse 1 | En kritisk fejl som forhindrer bruger i at benytte afgørende funktionaliteter i SMARTDAY- modulerne, |
| Klasse 2 | En fejl som forhindrer brugere i at udføre en eller flere enkelte funktioner i SMARTDAY- modulerne |
| Klasse 3 | En mindre kritisk fejl som ikke berører basis funktionaliteten i SMARTDAY- modulerne |

Tabel 1

- 3.2 Support ydes på de fastsatte vilkår nedenfor

Reaktionstider fremgår af tabel 2 nedenfor. Reaktionstiden løber fra tidspunktet, hvor leverandøren modtager kundens fejlrapport jf. punkt 9 og indtil leverandøren har påbegyndt analyse af problemet:

| Reaktionstid (efter klasse) | Servicetid | Supportydelser |
|--------------------------------------|---------------------------|---|
| Klasse 1 1 Arbejdsdag | Man-Torsdag: kl. 08-16 | Alle yderligere supportydelser afregnes til forbrugt tid til leverandørens til enhver tid gældende priser. |
| Klasse 2 2 Arbejdsdage | Fredag: kl. 08-15 | Feks. installation og geninstallation af software, indlæsning af back up ifm. nedbrud, opsætning af kommunikation mm. til GPS |
| Klasse 3 Fremtidig release | | |

Tabel 2

4. BEGRÆNSNINGER

- 4.1 Denne aftale inkluderer ikke undervisning i brug af SMARTDAY- moduler eller support vedrørende kundespecifikke integrationer.
- 4.2 Rettelser af eventuelle fejl vil blive foretaget så længe det er muligt for leverandøren gennem ekstern adgang til kundens udstyr. Hvis fejlen er af sådan karakter, at den må løses på stedet (on-site support) er dette ikke omfattet af denne aftale og vil blive afregnet iht. leverandørens til enhver tid gældende timesats, jf. prislisten.
- 4.3 Aftalen omfatter ikke ret til hardware

5. FEJL SOM IKKE SKYLDES LEVERANDØREN

- 5.1 Denne aftalen omfatter ikke services og fejlrettelser, som er et resultat af tredjeparts software eller i øvrigt ikke har direkte relation til leverandøren.
- 5.2 Hvis kunden ønsker at modtage sådan en service fra leverandøren, faktureres dette iht. forbrugt tid efter leverandørens til enhver tid gældende timesats jf. prislisten. Dette gælder også i tilfælde, hvor kunden eller tredjepart har udført en ukorrekt installation eller på anden måde har foretaget ændringer eller rettelser i kundens systemer.

6. UNDTAGET

Support ydes ikke på følgende fri- og helligdage:

- Julaften og julens helligdage
- Nytårsaften (31. december) og nytårsdag (1. januar)
- Helligdage i forbindelse med påske
- Kr. Himmelfartsdag
- 2. Pinsedag
- Øvrige officielle nationale helligdage

7. KUNDENS ANSVARSOMRÅDE

For leverandørens ydelser af support til kunden gælder følgende:

- 7.1 Kunden skal give leverandøren de nødvendige adgange til kundens udstyr og systemer, samt stille relevant personale til rådighed.
- 7.2 Kunden skal overholde leverandørens retningslinjer for brug af Smartday.
- 7.3 Kunden skal aktivt sikre undervisning/oplæring af egne brugere i brugen af SMARTDAY- modulerne.

8. FEJLMELDING

- 8.1 For at spare mest mulig tid, skal en fejl afdækkes af kunden så godt som overhovedet muligt og omgående rapporteres til leverandøren med angivelse af følgende:
1. Grundig beskrivelse af hvordan fejlen opstod, hvilket system kunden bruger, og hvor i systemet fejlen er fundet, herunder fejltype, jf. tabel 1
 2. Hvis mulig tages «screen dumps»
- 8.2 Det er en afgørende forudsætning for hurtigst mulig fejlrettelse, at konstaterede fejl meddeles til leverandøren i det øjeblik, de opstår.