

Salgs- og leveringsbetingelser

Udfærdiget af:

Hovmarks Data ApS

2. december 2019

Indhold: Softwareløsning systembeskrivelse

Salgs&leveringsbetingelser:.....	2
Anvendelse.....	2
Omfang	2
Hosting	3
Backup og overvågning.....	3
Reaktionstider	3
Tidsfrister og pris.....	3
Betalingsbetingelser	4
Deponering af kode.....	4
Opsigelse	4
Værneting og lovvalg.....	5
Ændring i betingelser	5
Fortrolighedsaftale	5
Andre betingelser	5
Force Majeure.....	5
Ansvar	6
Reklamation	6
Rettigheder	6

Salgs- & leveringsbetingelser:

Anvendelse

Nedenstående salgs- og leveringsbetingelser ("Betingelserne") er gældende for alle tilbud, ordrebekræftelser, salg og leverancer fra Hovmark Data ApS (" kaldet Hovmark Data"), medmindre andet, skriftligt er aftalt imellem parterne. Kunden er defineret i Aftalen.

Betingelserne gælder alle ydelser, som Hovmark Data leverer. Kunden er forpligtet af den indgåede Aftale og disse Betingelser i hele Aftalens løbetid, idet Aftalen alene kan opsiges på de vilkår, der fremgår af Aftalen, jf. dog pkt. 7 nedenfor om Selskabets ret til at ændre Betingelserne.

Produktspecifikationen har til enhver tid forrang frem for en løsningsbeskrivelse. En løsningsbeskrivelse udgør ingen juridisk forpligtelse for Selskabet.

Omfang

Ydelsen Hosting Hovmark opretter internetløsningen, når kunden har accepteret aftalen, og er indforstået med Hovmark Datas generelle salgs- og leveringsbetingelser med Bilag 1. til denne Aftale). Drift Hovmark Data tilstræber, at alle systemer altid er tilgængelige. Hovmark Data er dog berettiget til at afbryde driften, når vedligeholdelse eller andre tekniske forhold gør det nødvendigt. Planlagte driftsafbrydelser tilstræbes meddelt Kunden på e-mail senest 8 timer før afbrydelse.

Hosting

Serverne er placeret i professionelle datacentre i Europa. Datacentrenes køleanlæg og strømforsyning er redundante. Herudover beskyttes anlægget af Argonite brandslukningsanlæg.

Der garanteres en opetid pr. løbende kvartal på minimum 99,7 %. Oppetiden måles pr. kvartal ud fra følgende formel: $(\text{Total tid} - \text{Samlet nedetid}) * 100 / \text{Total tid}$

Eksempel på 30 minutters nedetid i løbet af et kvartal: $(7.776.000 - 30*60) * 100 / 7.776.000 = 99,977 \%$

Aftalte servicevinduer regnes ikke med som samlet nedetid.

Backup og overvågning (Hvis det er en del af aftalen)

Hovmark Data foretager en imagebaseret backup af Kundens Systemer. Det tilstræbes at denne backup foretages på daglig basis. Denne backup kan benyttes til at rulle virtuelle servere tilbage til sidste backup punkt. Den virtuelle server kan genskabes fra bunden i løbet af nogle få timer.

Ud over dette tages filbackup af alle indkomne data, bookinger samt scanninger. Denne filbackup placeres på en anden server end systemet driftes på. Således kan indkomne filer genindlæses, hvis behovet for genskabning af en nedbrudt server opstår.

Reaktionstider

Henvendelser til Hovmark Data skal tilstræbes at blive besvaret hurtigst muligt.

Hovmark Data yder både remote og onsite fejl retning, software opdatering og versionsstyring inden for normal arbejdstid (man – torsdag 08:00 – 16:00, fredag 08:00-14:30). Meldinger om væsentlige fejl på en løsning leveret af Hovmark kan uden for normal arbejdstid ske på vagttelefon i tidsrummet 6:30 – 08:00 og igen fra 16:00 – 20:00.

Reaktionstiden ved fejlmelding er ca. 60 minutter. Henvendelser vedrørende systemsupport modtaget uden for normal åbningstid vil blive faktureret efter den til enhver tid gældende timesats. I tilfælde af kritiske nedbrud reageres døgnet rundt inden for ca. 60 minutter.

Væsentlige fejl: Fejl der reducerer centrale funktioner i løsningen leveret af Hovmark Data.

Kritiske fejl/nedbrud: Fejl der umuliggør anvendelsen af løsningen leveret af Hovmark Data.

Tidsfrister og pris

Internetløsningen igangsættes straks efter indgåelse af aftalen og når de af Kunden nødvendige informationer er godkendt for løsningen. Fakturering af oprettelse og abonnement foregår fra den 1. i den måned hvor aftalen indgås.

Prisen er baseret på tidsforbruget for de personer, der er tilknyttet opgaven. De enkelte personers timesats afhænger af omfanget af deres ansvar og af den krævede erfaring og ekspertise. Pris for løsningen angivet i tilbuddet.

Arbejde udover det ovenfor omtalte (f.eks. manglende materiale, ukorrekte data, telefonisk rådgivning, møder mv.) faktureres særskilt efter medgået timeforbrug.

Betalingsbetingelser

Alle priser udstedt og oplyst af Hovmark Data er i danske kroner og ex. moms, hvor intet andet er opgivet. Alle ydelser ved Hovmark Data skal betales ved bankoverførsel til Hovmark Data. Faktureringen for etablering skal forudbetales. Alle beløb opkrævet i henhold til denne Aftale, skal betales senest på forfaldsdagen, som er opgivet på fakturaen (8 dage netto). Månedsydelser faktureres kvartalsvis forud. Ved betaling efter forfaldsdagen løber gebyr og det skyldige beløb tilskrives på 2 % af restancen pr påbegyndt måned.

Ved manglende betaling og følgelig to advarsler herom reducere eller lukke for adgang til systemet. Ved udviklingsprojekter betales ordresummen ved ordre. Annullering og ændring af en ordre kan kun ske med Hovmark godkendelse.

Månedsabonnement faktureres månedsvis forud startende ved ordre. Regulering af abonnement (indeks/pristalsregulering) vil ske årligt til starten af nyt år.

Yderligere leverancer afregnes efter medgået tid.

Deponering af kode

Hovmark Data kan tilbyde deponering af kildekoden til unikke udviklingsprojekter, hvor dette er angivet i samarbejdsaftalen, kontrakten eller samarbejdsaftalen mod et fastsat gebyr samt de arbejdstimer, der anvendes til vedligeholdelse af depoterne.

Gebyret varierer afhængigt af det fornødne antal depoter til et udviklingsprojekt. Hovmark tilbyder kildekodedeponering i samarbejde med firmaet: Codekeeper BV, NL.
www.codekeeper.co

Opsigelse

Kunden kan opsigse aftalen efter den første periode på 12 måneder (obligatorisk bindingsperiode). Efter den indledende periode fornyes aftalen automatisk i på hinanden følgende perioder på et 1 år, med mindre en af parterne giver den anden part skriftligt varsel om deres hensigt om ikke at forny aftalen mindst tre (3) måneder før den dato, hvor aftalen ville blive fornyet. En opsigelse er gyldig når den resterende kontraktsum er indbetalt. Kunden har 30 dages fortrydelsesret, Dog bemærkes det at hardware og installations omkostninger samt abonnementer ikke refunderes. Ønsker Hovmark Data at opsigse aftalen kan dette ske med 3 måneders varsel skriftligt til kunden. Ved manglende rettidig betaling, misligholdelse, chikane eller på anden måde afvigelser af Internet løsningen eller systemet af Kunden kan Hovmark Data, efter to advarsler med en uge imellem hver, lukke for adgang til systemet. Hovmark Data fremsender skriftlig begrundelse for lukning af adgang til systemet.

Værneting og lovvalg

Enhver tvist i anledning af denne aftale skal afgøres efter dansk ret med retten i Esbjerg som værneting. Retsforholdet mellem Hovmark Data og Kunden er underlagt dansk lov.

Ændring i betingelser

Væsentlige ændringer i Betingelserne, betaling, opsigelse samt væsentlige ændringer i indholdet af de ydelser, som leveres i henhold til Aftalen, kan kun foretages af Selskabet med 3 måneders varsel til den første i en måned.

Fortrolighedsaftale

Kundedata bliver stillet til rådighed for Hovmark alene til aftalte formål. Multiflash behandler informationerne strengt fortroligt. Denne forpligtigelse indebærer, at hverken eksistensen eller indholdet af data bliver kendt eller stillet til rådighed for tredjepart. Adgangen til data gives kun til medarbejdere i virksomheden, der har brug for at implementere dette i løsningen. Alle medarbejdere der har adgang til disse data skal informeres om forpligtelserne vedrørende håndtering af data omtalt i denne aftale. Hovmark Data tager de nødvendige forholdsregler, og sikrer, at der ikke er adgang til data for uautoriserede ansatte eller tredjepart. Aftalens fortrolighed og begrænsninger for anvendelse er gældende også ved evt. ophør af samarbejde. Priser m.m. er strengt fortrolige og må ikke udleveres til tredjepart.

Andre betingelser

Hovmark Data hæfter ikke for driften eller data hos kunden eller dennes kunder. Generelle salgs og leveringsbetingelser følger NL92 samt tillæg NVP 99 idet nedenstående dog træder i stedet hvor dette er relevant.

Force Majeure

Der tages forbehold for forhold, der er uden for Hovmark Data indflydelse.

Ansvar

Hvis Data er ansvarlig overfor køber, er ansvaret begrænset til kun at omfatte de hos Hovmark Data købte varer og/eller ydelser, og omfatter derfor ikke følgeskader på tilsluttet udstyr og indirekte tab, som f.eks. tabt arbejdsfortjeneste, driftstab og installationsomkostninger. Hovmark Data har heller ikke ansvar overfor købers retsforhold til tredjemand. Hovmark Data er alene ansvarlig for skader i det omfang, at disse skyldes forsømmelser fra Hovmark Datas side og ikke i videre omfang end ovenfor anført.

Reklamation

Hovmark Data yder et (1) års reklamationsret (hvis ikke andet er anført) på varer og ydelser, fra leveringstidspunktet, for fabrikations- og materialemangler/fejl. Reklamationsretten bortfalder, hvis manglen/fejlen opstår som følge af forhold hos køber, f.eks. fejlbehandling eller hændeligt uheld. Ved reklamation skal køber selv sørge for, at produktet leveres til Hovmark Data, med oplysning om købers navn, adresse, telefonnummer (hvis muligt), dokumentation for købsdatoen, samt beskrivelse af fejlen. Omkostninger ved undersøgelse eller reparation af fejl eller skade, på grund af disse forhold betales alene af køber. Rejse, rejsetid og andre omkostninger, betales altid af kunden.

Rettigheder

Hovmark Data overdrager Brugsret til programmer udviklet for kundens regning til kunden for brug i kundens virksomhed. Brugsretten kan ikke sælges eller overdrages til tredjemand. Hovmark Data forbeholder sig ret til at anvende kildekoden eller dele deraf til løsning af andre opgaver som er kunden uvedkommende. Herunder metoder, komponenter og teknikker, der er en del af Hovmark Datas generelle udviklings miljø, som Hovmark Data vælger at lade indgå i opgaven. Vælger kunden at lade tredje part tilgå løsningerne har Hovmark ret til kompensation.