

PROCEEDY APS
GENERELLE ABONNEMENTSBETINGELSER
(Timeline)

§ 1 Aftalegrundlag

I disse betingelser er beskrevet rammerne for, hvordan Proceedy leverer tjenester til kunden samt drift, support, opdatering og fejlfhjælpning til kunden, i det følgende samlet kaldet SaaS-tjenesten. Disse betingelser med det af kunden accepterede ordredokument udgør den samlede aftale om kundens brug af SaaS-tjenesten.

§ 2 SaaS-tjenesten

SaaS-tjenestens nærmere indhold fremgår af nærværende betingelser, Proceedys hjemmeside og parternes ordredokument. I ordredokumentet vil det være specificeret, hvilken adgang til SaaS-tjenesten, som kunden har erhvervet.

En beskrivelse af funktionaliteten i løsningen kan findes på Proceedys hjemmeside. Den funktionalitet, kunden får til rådighed, er en standardfunktionalitet, der løbende opdateres.

Kunden opfordres til selv at undersøge, om funktionaliteten er hensigtsmæssig for kunden og kan opfylde kundens behov, idet Proceedy ikke påtager sig dette ansvar.

Der medfølger ingen dokumentation til brug af SaaS-tjenesten, idet denne er søgt gjort så intuitivt som muligt. Introduktion og hjælp i øvrigt kan findes på Proceedys hjemmeside og på den tilhørende supportside - www.proceedy.dk/support. Dersom kunden har brug for undervisning eller support i brugen af tjenesten, kan der altid rettes henvendelse til Proceedy, og vi vil herefter aftale konkret, hvad der er brug for.

§ 3 Etablering

Etableringen af kundens adgang til SaaS-tjenesten sker af kunden selv og som er yderligere beskrevet på Proceedys hjemmeside.

§ 4 Brugsrettens omfang

Så længe nærværende aftale er i kraft, erhverver kunden ved betaling af det fakturerede brugsvederlag en ikke-eksklusiv og tidsbegrænset ret til de erhvervede løsninger i SaaS-tjenesterne Proceedy med den i løsningen til hver en tid værende funktionalitet.

Kundens ret i henhold til nærværende aftale er knyttet til et unikt sign-in som er uoverdrageligt og som giver alene ret til den i ordredokumentet angivne brug af SaaS-tjenesten, til kundens egen virksomhed eller organisation, og alene til brug for servicering af kundens kunder. Kunden må ikke anvende SaaS-tjenesten til at udføre servicebureauvirksomhed for tredjemand, medmindre der er indgået særlig aftale med Proceedy herom.

Ved fusion eller anden sammenlægning, hvor virksomheden lægges sammen med et andet CVR-nummer, skal aftalen genforhandles.

§ 5 Service Level

Proceedy stiller serverkapacitet til rådighed, som Proceedy vurderer, er nødvendig for, at kunden opnår rimelige svartider målt på ydersiden af firewallen hos

Proceedys hostingpartner, men Proceedy yder ingen garantier herfor. Serverkapacitet bliver leveret via en underleverandør i Danmark.

Proceedy kan aldrig gøres ansvarlig for manglende forbindelse til SaaS-tjenesten, til det omfattede hostingmiljø eller for dårlige svartider, medmindre dette skyldes væsentlige fejl i selve Proceedy tjenesterne.

Proceedy har ingen forpligtelser i relation til problemer, der ikke skyldes forhold hos Proceedy, f.eks. fejl eller manglende kapacitet.

Der kan opstå behov for omgående afhjælpning af fejl eller implementering af ændringer, der af sikkerhedsmæssige grunde ikke kan vente. I sådanne situationer kan Proceedy være nødsaget til at tage hele eller dele af SaaS-tjenesten ud af drift. Proceedy vil så vidt muligt forsøge at minimere ulemperne ved en sådan afhjælpning og vil i det omfang, det er muligt, varsle sådant vedligeholdelsesarbejde.

§ 6 Support og fejlfhjælpning

Som en del af tjenesten, har Kunden adgang til en support side med video introduktioner og FAQ. I det omfang Kunden ikke kan få besvaret sit supportspørgsmål på denne side, kan Kunden rette henvendelse til Proceedy for dansk-talende hotline-support omkring SaaS-tjenestens funktionalitet inden for Proceedys normale åbningstid, mandag til fredag kl. 8-16.

Som eksempler, der – som udgangspunkt - ikke er omfattet af den gratis support, kan nævnes følgende forhold;

- der skyldes tredjemands programmel eller maskinel
- der skyldes ændring af interface eller dataformat hos kunden
- der ikke vedrører SaaS-tjenestens funktioner
- der må betegnes som faglig rådgivning

Proceedy vil gerne medvirke til at løse problemer, der ikke er omfattet af den gratis support efter nærværende aftale, men forbeholder sig ret til fakturering herfor i henhold til Proceedys generelle betingelser for levering af konsulenttydelser.

§ 7 Indrapportering af fejl

Afhjælpning af fejl sker ved kundens indrapportering til supporten efter de angivne retningslinjer, hvor der ved en fejl forstås den situation, at en funktionalitet i SaaS-tjenesten ikke virker som beskrevet af Proceedy. Det anses ikke som en fejl, at en ikke beskrevet funktionalitet mangler, eller at SaaS-tjenesten reagerer langsommere, end kunden måtte forvente. Fejl vil blive meddelt på www.proceedy.dk/support

§ 8 Hosting og sikkerhed

SaaS-tjenesten hostes hos tredjepart i EU. Tilgængelighed til server, backup, overvågning, sikkerhed herunder virusbeskyttelse mv. sker i henhold til hostingpartnerens betingelser, som kunden kan få oplyst ved henvendelse til Proceedy. En nærmere sikkerhedsbeskrivelse kan findes på Proceedys hjemmeside.

§ 9 Opdateringer

Tjenesten opdateres løbende, og Kunden vil automatisk få adgang til den opdaterede løsning. Opdateringer kan

indeholde ny eller ændret funktionalitet, men det kan også forekomme, at Proceedy fjerner tidligere funktionalitet, som ikke skønnes hensigtsmæssig længere. Hvis denne funktionalitet vurderes ikke at skabe værdi.

Proceedy bestræber sig på løbende at videreudvikle SaaS-tjenesten, herunder rette fejl og uhensigtsmæssigheder, men Proceedy har ingen pligt til at udgive nye versioner.

§ 10 Priser og betaling

Pris for kundens anvendelse af de erhvervede løsninger i SaaS-tjenesten fremgår af ordredokumentet.

Der faktureres fra driftsættelsen frem til kalenderårets udgang. Herefter faktureres årligt forud pr. 1. januar.

Alle priser er opgivet ekskl. moms og øvrige afgifter.

Proceedy er berettiget til uden meddelelse til kunden at regulere priserne årligt med virkning fra 1. januar i forhold til stigning i lønindekset for den private sektor udgivet af Danmarks Statistik eller det indeks, der måtte erstatte dette indeks. Reguleringen sker efter følgende formel: (nyt indeks – gammelt indeks) divideret med gammelt indeks x 100% = procentuelle stigning. Reguleringen sker i december måned på baggrund af det i Q3 offentliggjorte indeks.

Medmindre andet fremgår af ordredokumentet, kan Proceedy til hver en tid herudover regulere prisen med 3 måneders varsel med virkning fra den 1. januar det følgende år.

Fakturaer forfalder til betaling 14 dage efter fakturadato. Ved forsinket betaling er Proceedy berettiget til renter efter rentelovens bestemmelser.

§ 11 Kundens manglende betaling

I tilfælde af kundens manglende betaling har Proceedy ret til at suspendere kundens ret til SaaS-tjenesten. Såfremt kunden efter 2 betalingspåmindelser fortsat ikke har betalt udestående beløb, kan Proceedy afbryde kundens adgang til SaaS-tjenesten.

§ 12 Persondata mv

Kunden accepterer som en forudsætning for adgang til tjenesten, at der indgås en Databehandleraftale på Proceedy standardvilkår.

I det omfang, Proceedy behandler persondata for kunden, handler Proceedy alene efter instruks fra kunden.

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

§ 13 Immaterielle rettigheder

Kunden får alene en brugsret til de specificerede løsninger i SaaS-tjenesten, således som brugsretten positivt er angivet i denne aftale.

Brugsretten kan ikke overdrages. Kunden får ingen rettigheder til Proceedys tjenester eller til at få udleveret kildekode. Alle rettigheder til grund for SaaS-tjenesterne, herunder ophavsretten, tilhører alene Proceedy.

Kunden må ikke ændre eller videreudvikle på SaaS-tjenesten eller foretage yderligere kopiering end tilladt

ved denne aftale. Manglende overholdelse heraf betragtes som væsentlig misligholdelse.

§ 14 Tredjemandsrettigheder

Skulle det ske, at tredjemand rejser indsigelser mod kundens brug af SaaS-tjenesten eller dele heraf, skal kunden straks give Proceedy besked herom, og Proceedy overtager herefter kontrol med førelse af sagen, forhandlinger i den forbindelse og omkostninger herefter.

Skulle tredjemand i forbindelse med en sådan sag få nedlagt forbud mod kundens brug af SaaS-tjenesten, vil Proceedy forsøge at skaffe kunden ret til fortsat anvendelse, alternativt erstatte løsningen med en anden løsning af tilsvarende art, eller ophæve denne SaaS-aftale og tilbagebetale det erlagte forudbetalte vederlag. Kunden kan ikke herudover gøre noget krav gældende mod Proceedy.

§ 15 Erstatningsbegrænsninger

Proceedy kan ikke drages til ansvar for kundens eventuelle tab, hverken direkte eller indirekte, som følge af problemer og fejl i forbindelse med anvendelse af SaaS-tjenesten og herunder problemer med onlinetilgang, funktionalitet og virkemåde. Kunden er selv ansvarlig for at sikre offline arbejde med løsningen, hvis det er nødvendigt.

Proceedy kan under ingen omstændigheder, og uanset graden af uagtsomhed, gøres ansvarlig for kundens tab som følge af SaaS-tjenestens fejl, fejlhåndtering af data, persondatakrænkelser, udarbejdelse af tidslinjer m.v. Proceedy er ikke ansvarlig for Kundens indirekte tab, tabt fakturering eller avance, tab af data, tab foranlediget af beskadigelse af data, omkostninger til datas reetablering eller omkostninger til tredjemands afhjælpning.

Skulle Proceedy ifalde erstatningsansvar overfor kunden, vil dette altid, og uanset baggrunden for erstatningsansvaret, være begrænset til 50% af kundens erlagte vederlag i henhold til nærværende aftale inden for de sidste 12 måneder før skadens opstående, dog maks. DKK 100.000,-

Ovenstående erstatningsbegrænsning finder anvendelse uanset graden af udvist uagtsomhed fra Proceedys side og finder tillige anvendelse for et eventuelt produktansvar.

§ 16 Bestemmelser om ændring og ophør

Kunden kan til hver en tid opsige nærværende aftale med 1 måneds skriftligt varsel til udgangen af en kalendermåned.

Aftalen kan opsiges fra Proceedys side med 12 måneders varsel til udgangen af en kalendermåned. Proceedy kan dog varsle ændring af priser og leveringsvilkår med 1 måneds varsel til udgangen af en kalendermåned.

Herudover kan aftalen ophøre ved ophævelse, dersom en af parterne væsentligt har misligholdt sine forpligtelser, og denne misligholdelse ikke er bragt til ophør eller gjort uvæsentlig senest 10 arbejdsdage efter modtagelse af påkrav fra den part, der påberåber sig misligholdelsen.

Ved ophør af aftalen, uanset årsag, skal kunden sørge for selv at få udlæst data mv. som lagret på løsningen. Kundens omkostninger til at håndtere og indlæse disse data påhviler kunden. Proceedy kan, dersom kunden ønsker dette, i øvrigt bistå med dataflytning på

Proceedys almindelige betingelser for levering af konsulentytelser.

§ 17 Force Majeure

Proceedy 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.

§ 18 Fortolkning

Hvor intet andet er angivet i nærværende aftale, finder dansk rets almindelige regler anvendelse på forholdet mellem parterne.

§ 19 Fortrolighed og reference

Begge parter kan i samarbejdet få adgang til fortrolige oplysninger om den anden part. Begge parter erklærer at behandle sådanne oplysninger med den nødvendige diskretion og respekt for fortroligheden.

Oplysninger til offentligheden om en verserende konflikt mellem parterne vil være at betragte som et brud på den aftalte fortrolighed.

§ 20 Overdragelse

Proceedy forbeholder sig ret til uden samtykke at overdrage hosting-delen til en anden udbyder i Danmark eller EU, ligesom Proceedy uden samtykke kan overdrage den samlede aftale ved salg af hele eller dele af Proceedys virksomhed, som led i omstrukturering, fusion eller fission m.v.

Kunden kan ikke uden skriftlig accept fra Proceedy overdrage aftalen.

§ 21 Tvistløsning

Hvis parterne bliver uenige, kan hver part anmode om et møde mellem direktørerne med henblik på at få uenigheden løst i mindelighed. En direktør kan dog bemyndige en anden til at tage mødet.

Enhver tvist, som måtte opstå i forbindelse med denne aftale, skal søges bilagt ved mediation ved Voldgiftsinstituttet efter de af Voldgiftsinstituttet vedtagne regler herom, som er gældende ved indgivelsen af anmodningen om mediation.

Hvis mediationen afsluttes, uden at tvisten er løst, eller sagen af anden grund af en af parterne ønskes indbragt til retslig afgørelse, skal tvisten afgøres ved Byretten i Aarhus.