



Handelsbetingelser

December 2020

Indhold

DEFINITIONER.....	3
KUNDENS BRUGSRET MV.	4
LØSNINGEN.....	4
KRAV TIL KUNDENS NETVÆRK OG WiFi.....	5
IKRAFTTRÆDELSE, VARIGHED OG OPSIGELSE	5
KVALIFICEREDE RESSOURCER, BEREDSKAB, VEDLIGEHOLD OG SUPPORTORGANISATION	6
KUNDENS FORPLIGTELSE.....	7
VEDERLAG OG BETALING.....	7
PERSONDATABEHANDLING OG SIKKERHED	7
FORTROLIGHED.....	8
BACK-UP	8
LOV- OG MYNDIGHEDSKRAV M.V.	8
ANSVARSBEGRÆNSNING	9
FORCE MAJEURE.....	9
OVERDRAGELSE OG BRUG AF UNDERLEVERANDØRER.....	9
MISLIGHOLDELSE.....	10
BISTAND VED OPHØR, TILBAGEHOLDSRET OG SLETNING AF DATA.....	10
KONFLIKTLØSNING	10
MEDDELELSE.....	11
REFERENCEKUNDE.....	11
GENERELLE VILKÅR	11
UNDERSKRIFTER	12
Bilag 1 - Prisbilag.....	13
Bilag 2	14
ServiceDesk.....	14
Beskrivelse	14

INDLEDNING

Nedenstående betingelser udgør en del af Parternes Aftale vedrørende Kundens anvendelse af Løsningen og fastlægger Parternes rettigheder og forpligtelser i tilknytning hertil.

Konfront forbeholder sig ret til at ændre vilkårene til enhver tid, herunder ændringer som følge af lovgivningen, grundet nye faktiske eller privatretlige forhold eller i forbindelse med opdatering af Løsningen. De til enhver tid gældende abonnementsbetingelser kan findes på:

<https://www.konfront.io>. Væsentlige ændringer til priser og betingelser vil blive varslet med minimum 30 dage.

Ved indgåelsen af Aftalen er parterne afskåret fra at påberåbe sig informationer, der ikke udtrykkeligt fremgår af Aftalen, herunder tidligere løfter, forhandlinger eller oplysninger om Løsningens funktionalitet.

Eventuelle tilføjelser til eller ændringer af Aftalen er kun gældende, hvis parterne har aftalt dem skriftligt.

DEFINITIONER

Følgende definitioner finder anvendelse:

"Aftalen": De mellem Parterne indgåede Handelsbetingelser vedrørende Kundens anvendelse af Løsningen med tilhørende databehandleraftalen.

"Bruger": Den fagperson, som anvender Konfront Platformen.

"Klienten": Den person, som er deltager i et forløb i Konfront Løsningen.

"Kunde": Den juridiske person, der i aftalen er angivet som aftalepart.

"Konfront": Konfront ApS med tilhørende underleverandører

"Løsningen eller Konfront Platformen": Konfronts udviklede managed service brancheløsning og som i bestillingen er angivet som en pakke.

"Part"/"Parterne": Kunden og/eller Konfront, alt efter sammenhængen.

KUNDENS BRUGSRET MV.

Kunden har mod betaling af det aftalte vederlag i Aftalens varighed en uoverdragelig og ikke-eksklusiv brugsret til at anvende Løsningen i overensstemmelse med nærværende Aftale.

Brugsretten kan anvendes af Kunden. Kunden kan være enkelte personer, virksomheder eller en organisation.

Brugsretten gælder kun det antal Brugere, som Kunden har købt adgang til.

For øvrige ydelser end adgang til Løsningen gælder de vilkår, som fremgår af Prisbilag 1.

Løsningen tilgås og anvendes ved brug af et brugernavn og password som udleveres af Konfront ApS.

Kunden er ansvarlig for at sikre forsvarlig og fortrolig opbevaring af brugernavn og password og for at sikre, at brugernavn og password kun benyttes med henblik på Kundens brug af Løsningen.

Konfront er indehaver af alle rettigheder til Løsningen, og hvad der i øvrigt måtte blive leveret som led i Aftalen, herunder ophavsret, varemærkeret og alle andre immaterielle rettigheder inklusiv design, software, programmel, grafik og logoer. Kunden opnår ikke i medfør af Aftalen nogen rettigheder til Løsningen, bortset fra det i Aftalen udtrykkeligt anførte.

LØSNINGEN

Ved køb af flere Brugere udpeger Kunden en superadministrator, som selv varetager øvrige brugeroprettelser og administration af adgangsrettigheder til Løsningen. Kunden er ikke berettiget til at anvende Løsningen efter Aftalens udløb eller ophør.

Medmindre det er nødvendigt for Kundens anvendelse af Løsningen, i overensstemmelse med Aftalen og den forudsatte brug, er Kunden ikke berettiget til at foretage kopiering eller ændring af Løsningen eller gøre Løsningen tilgængelig for andre.

Konfront indestår for, at Løsningen ikke krænker tredjemandes rettigheder og skal friholde Kunden for krav fra tredjemand, såfremt det alligevel skulle vise sig, at Løsningen krænker tredjemandes rettigheder.

Det forventes som udgangspunkt, at Kunden selv indkøber de nødvendige VR briller og selv står for opsætningen heraf. Ved fejl på VR-brillerne henviser Konfront til de reklamationsrettigheder Kunden har ifølge sin aftale med leverandøren af VR-brillerne.

Konfront tilbyder opsætning og support af opsætningen af VR-briller mod et honorar, som fremgår af prisbilag 1.

KRAV TIL KUNDENS NETVÆRK OG WiFi

Konfront anbefaler, at Kunden har en dedikeret 100Mbit netværks- og Wi-Fi forbindelse til rådighed for anvendelsen af Løsningen.

IKRAFTTRÆDELSE, VARIGHED OG OPSIGELSE

Kunden vil umiddelbart efter bestilling af Løsningen modtage en bekræftelse på købet af Løsningen. Senest 3 dage efter bestilling af Løsningen modtager Kunden de nødvendige oplysninger for at kunne tilgå Løsningen.

Medmindre andet fremgår af Aftalen, kan Kunden benytte Løsningen samme dag, som Kunden modtager de nødvendige oplysninger til brug for login.

Følgende opsigelsesvarsel er gældende:

- Køber Kunden et 12 måneders abonnement og ønsker Kunden ikke at fortsætte abonnementet efter de første 12 måneder, skal Aftalen opsiges senest 2 måneder før udløb af de 12 måneder.

Opsiger Kunden ikke Aftalen som ovenfor angivet fortsætter abonnementet og kan herefter til enhver tid opsiges med 2 måneders varsel til udgangen af den måned.

Ved tilmelding til prøveabonnement ophører adgangen til platformen efter 30dage.

Opsigelse sker ved at kontakte Konfront ApS på Support@konfront.io.

KVALIFICEREDE RESSOURCER, BEREDSKAB, VEDLIGEHOOLD OG SUPPORTORGANISATION

Konfront er forpligtet til at opretholde en kvalificeret viden om Løsningen. Konfront er endvidere forpligtet til udelukkende at benytte kvalificerede underleverandører.

Konfront sikrer et beredskab og en supportorganisation, der gør det muligt at levere en god og stabil drift af Løsningen, en kvalificeret support samt overholdelse af de aftalte servicemål.

Følgende supportydelser leveres til Kunden uden særskilt beregning af Konfront:

- a. Vejledning og instruktion af centrale og it-kyndige brugere og administratorer, som har modtaget undervisning af en Konfront konsulent.
- b. Akut rettelse af kritiske Fejl¹ i Løsningen (ikke-kritiske fejl udbedres i forbindelse med udsendelsen af generelle opdateringer).

Øvrige ydelser, der måtte blive aftalt mellem Parterne, er betalbare konsulentytelser, der afregnes selvstændigt i henhold til priserne i Prisbilag 1.

Support udføres som udgangspunkt af Konfront på alle arbejdsdage indenfor normal arbejdstid i Danmark hvilket betyder mellem kl. 9-15.

I det omfang support nødvendiggør, at Konfront aflægger besøg hos Kunden, afregnes der i henhold til gældende timepriser, som anført i Prisbilag 1 om transportomkostninger.

Konfronts supportforpligtelse, som beskrevet overfor, ophører i det tilfælde, hvor Kunden ikke anvender en af de to seneste versioner af Løsningen.

Konfront gør opmærksom på, at den senest opdaterede version af Løsningen alene understøtter browserne (Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari (på MacOS)).

Konfront anvender Google Cloud som driftleverandør. Løsningen opdateres, debugges eller patches hver nat i tidsrummet fra 00-03.

Konfronts ansvar for levering af hosting-, storage- og backup-ydelserne er på "back-to-back" vilkår med Google Cloud, sådan at Konfront under denne Aftale garanterer den samme opetid og driftsstabilitet mv. til Kunden, som Konfront får fra Google Cloud.

Hvis Kunden ønsker at udtrække data fra Løsningen til fx. PDF afregnes der i henhold til gældende timepriser, som anført i Prisbilag 1.

¹ Se uddybende beskrivelse om Fejl i bilag 2

KUNDENS FORPLIGTELSER

Kunden varetager selv 1st level support overfor Kundens brugere af Løsningen således, at kun kvalificerede henvendelser videresendes til Konfront.

Ved fejlrettelser og problemafhjælpning skal Kunden sørge for, at fejlen/problemet er tilstrækkeligt dokumenteret, så Konfront mest effektivt kan igangsætte problemafhjælpning/fejlrettelsen. Dokumentationen skal bl.a. indeholde en beskrivelse af aktioner/hændelser/forhold, som førte til problemet/fejltilstanden, selve problemet/fejltilstanden (inkl. skærmdumps, logfiler, udskrifter m.m.) samt fejlkonsekvenserne (reproducerbarhed, nedsat funktionalitet, følgefejl m.m.).

Kunden er forpligtet til at vedligeholde en liste over superadministratorer i Kundens 1st level support, der kan rekvirere support.

Fejlrapportering skal ske til support@konfront.io

VEDERLAG OG BETALING

Betalingen sker via en faktura, som sendes til kunden. Fakturaen betales

PERSONDATABEHANDLING OG SIKKERHED

Kunden ejer alle data, der indlægges i Løsningen af Kunden eller på foranledning af Kunden (herefter under ét Kundens data).

Kundens data behandles og opbevares sikkerhedsmæssigt forsvarligt, og Konfront indestår for, at Løsningen teknisk altid er opsat i overensstemmelse med det, der til enhver tid må betragtes som god it-sikkerhedsskik, og at de nødvendige tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger vil blive iagttaget, herunder at reglerne i persondataforordningen om sikkerhedsforanstaltninger vil blive overholdt.

Konfront opbevarer alene de data, Kunden lægger i Løsningen. Konfront opbevarer og behandler alene disse data på vegne Kunden i overensstemmelse med Aftalen, herunder databehandleraftale og Kundens instruks. Det er alene Kunden, der bestemmer, hvem der skal have adgang til konkrete data på Løsningen.

Kunden er pligtig til at opretholde en god sikkerhedsadfærd, som indebærer, at Klienten ikke lades alene med en computer, hvor Brugeren er logget ind på Konfront Platformen.

Konstateres der sikkerhedsbrud eller forhold, hvor der er mistanke om, at Kundens data er blevet kompromitteret, skal Konfront, hvis Konfront er ansvarlig herfor, uden unødigt ophold underrette Kunden herom.

Når Kunden anvender platformen er kunden forpligtet til at overholde betingelserne, som er beskrevet i Leverandørens Databehandleraftale, som accepteres i forbindelse med godkendelse af disse handelsbetingelser. Gældende Databehandleraftalen findes på Konfronts hjemmeside.

FORTROLIGHED

Parterne er forpligtet til at iagttage ubetinget fortrolighed i relation til oplysninger, herunder priser, som Parterne får adgang til som led i Aftalen, medmindre der er tale om oplysninger, som i forvejen er kendt i offentligheden. Konfront er ikke berettiget til at give tredjemand adgang til sådanne oplysninger eller til selv at benytte dem til andre formål end opfyldelse af Aftalen. Ligeledes påhviler det Konfront at sikre, at de forskellige Kunder, der benytter Løsningen ikke har adgang til hinandens oplysninger.

Parterne skal pålægge eventuelle underleverandører ellers samarbejdsparter samme fortrolighedsforpligtelser, som Parten er underlagt i medfør af denne Aftale.

Pligten til fortrolighed vedbliver med at være gældende efter Aftalens ophør.

Kunden er forpligtet til at hemmeligholde brugernavne og adgangskoder. Hvis Kunden mister et brugernavn og/eller en adgangskode, eller der er opstået risiko for, at disse er kommet til uvedkommendes kendskab eller på anden måde er kompromitteret, skal Konfront orienteres herom og agere herefter.

BACK-UP

Konfront tager dagligt back-up af Løsningen og Kundens data.

Det påhviler Konfront at sikre, at back-up kopier opbevares sikkert og forsvarligt.

LOV- OG MYNDIGHEDSKRAV M.V.

Hver Part indestår overfor den anden Part for, at leverede ydelser er i overensstemmelse med relevante præceptive regler og myndighedskrav.

ANSVARSBEGRÆNSNING

Konfront har bestræbt sig på at sikre, at Løsningen understøtter et klientforløb, som er baseret på et videnskabeligt dokumenteret grundlag, dog er Konfront ikke ansvarlig for behandlingen, herunder hvorledes Brugeren anvender af systemet i forhold til Klienten. Der gives ingen direkte eller indirekte garanti for oplysningernes eller de angivne behandlingsforslag. Konfront påtager sig intet ansvar for fejl eller mangler af nogen som helst art. Anvendelse af Løsningen erstatter således ikke psykologisk eller lægelig rådgivning,

Konfront påtager sig intet ansvar for et eventuelt tab som følge af brug af Løsningen, hvad enten tabet skyldes fejl eller uhensigtsmæssigheder i Løsningen eller andre årsager.

Parterne er ansvarlige efter dansk rets almindelige regler. Ingen af Parterne er dog ansvarlig for den anden Parts indirekte tab eller følgeskader, herunder driftstab, tab af forventet indtjening, tab af avance eller tab af goodwill.

Konfronts samlede erstatningsansvar for tab eller skade kan i intet tilfælde overskride et beløb, der svarer til Kundens licensbetaling og løbende betalinger i medfør af Aftalen for de seneste 12 måneder regnet fra kravets stiftelse.

FORCE MAJEURE

Ingen af Parterne skal i henhold til Aftalen anses for ansvarlig over for den anden Part, for så vidt angår forhold, der ligger udenfor Partens kontrol, og som Parten ikke ved Aftalens indgåelse burde have taget i betragtning og ej heller burde have undgået eller overvundet.

OVERDRAGELSE OG BRUG AF UNDERLEVERANDØRER

Ingen af Parterne er berettiget til at overdrage sine rettigheder eller forpligtelser efter Aftalen til tredjemand uden forudgående, skriftligt samtykke fra den anden Part.

Konfront er med Kundens samtykke berettiget til at benytte underleverandører som led i Aftalens opfyldelse. Konfront hæfter overfor Kunden for underleverandørers ydelser på samme måde som for egne ydelser.

Kunden giver hermed samtykke til at Konfront kan benytte Google cloud, som underleverandører til hosting og drift af Løsningen.

MISLIGHOLDELSE

Såfremt en af Parterne væsentligt misligholder Aftalen, og misligholdelsen ikke er afhjulpet senest 14 dage efter modtagelse af påkrav herom fra den ikke-misligholdende Part, er den ikke-misligholdende Part berettiget til at ophæve Aftalen uden yderligere varsel.

I tilfælde af en Parts væsentlige misligholdelse gælder dansk rets almindelige regler herom. Ophævelse kan alene ske med virkning for fremtiden ("ex nunc").

BISTAND VED OPHØR, TILBAGEHOLDSRET OG SLETNING AF DATA

I tilfælde af Aftalens ophør (uanset grund) skal Konfront i op til 90 dage efter Aftalens ophør på Kundens anfordring bistå med udlevering af Kundens data fra Løsningen. Konfront er berettiget til betaling herfor efter medgået tid.

Konfront er i intet tilfælde berettiget til at tilbageholde Kundens data. Konfront skal på anfordring udlevere alt, der tilhører Kunden og er i Konfronts besiddelse. Udlevering skal ske selvom Kunden måtte være i en påstået eller aktuel misligholdelse samt uanset art og omfang af en sådan misligholdelse.

Hvor andet ikke er konkret aftalt med Kunden, skal Konfront i forbindelse med Aftalens ophør, så hurtigt dette er praktisk muligt efter udlevering til Kunden, efterfølgende slette enhver kopi af Kundens data, herunder sletning fra alle bagvedliggende databaser.

KONFLIKTLØSNING

Ved uenighed kan hver af Parterne anmode Voldgiftsinstituttet om at udmelde en uvildig sagkyndig, der afgør spørgsmålet endeligt og bindende for begge Parter. Den sagkyndige træffer afgørelse om fordelingen af sit honorar mellem Parterne under hensyntagen til afgørelsens udfald.

Ved uoverensstemmelser skal Parterne med en positiv, samarbejdende og ansvarlig holdning søge at indlede forhandlinger med henblik på at løse tvisten. Om nødvendigt skal forhandlingerne søges løftet op på højt plan i Parternes organisationer.

Er konflikten ikke løst ved forhandling inden 8 uger efter, at en af Parterne har fremsat begæring om for- handling, er hver af Parterne berettiget til at indbringe konflikten for de almindelige domstole. Værneting i 1. instans er Københavns byret.

MEDDELELSE

Hvor der i aftalegrundlaget stilles krav om skriftlig meddelelse, skal der benyttes anbefalet brev eller e-mail stilet til kunden eller Konfront på de i Aftalen anførte adresser. Andre typer meddelelser er ikke at betragte som "skriftlige meddelelser" i henhold til Aftalen.

REFERENCEKUNDE

Medmindre andet aftales, er Konfront berettiget til at anvende Kundens navn og logo på sin hjemmeside som en referencekunde. Såfremt Konfront indhenter kundecitat fra Kunden til visning på Konfronts hjemmeside eller i andet materiale, kan Kunden til enhver tid og uden krav til begrundelse herfor kræve sådan et citat fjernet.

GENERELLE VILKÅR

Betalingsbetingelserne er netto 30 dage.

Vederlag for anvendelse af Løsningen kan ikke kræves refunderet i tilfælde af Aftalens ophævelse.

Forsinkede betalinger forrentes med rentelovens sats. Undlader Kunden at betale et skyldigt vederlag vedrørende Løsningen trods forudgående skriftligt påkrav på mindst 10 dage, er Konfront endvidere berettiget til at lukke for Kundens adgang til Løsningen indtil betaling har fundet sted og/eller efter Konfronts valg at ophæve Aftalen uden yderligere varsel. Dog kan Kunden afværge en sådan lukning/ophævelse ved at deponere det krævede beløb i et anerkendt pengeinstitut.

Prisen for Brugsretten og den årlige licens reguleres i overensstemmelse med udviklingen i Nettoprisindekset hvert år med virkning pr. den 1. januar, dog sådan at prisen minimum øges med 3 %.

Konfront kan i tillæg til ovenstående og med 120 dages varsel regulere prisen baseret på uforudset udvikling i Konfronts driftsomkostninger, som ikke skyldes Konfronts forhold. Prisreguleringer gives først virkning ved næstkommende licensfakturering.

Bilag 1 - Prisbilag

Akut support uden for den angivne supportaftale.....	1.500kr/time
Yderligere implementeringsstøtte.....	1.500kr/time
Transport.....	550kr/time
Konsulentbistand ift. med udtræk af data fra platform.....	1.500 kr. /time
Yderligere køb af adgang til indsatsområde.....	2.500kr./år
Faglig opkvalificeringskursus´- 6 timer ved faglig Konfront-ekspert.....	30.000 kr.

Bilag 2

ServiceDesk

Beskrivelse

Kunder driver selv 1st-level supportfunktion fx fornyelse af kode, mindre anvendelsestekniske spørgsmål, ændringer i brugerprofil.

Kunden supportfunktion kan "visitere" og videresende incidents til 2nd-level support hos leverandøren.

Leverandørens servicedesk er kontaktpunktet (telefonnummer, e-mailadresse eller IT-system), hvor leverandøren kan kontaktes på support@konfront.io eller telefon: + 45 30912050

Serviceeskens har følgende åbningstider:

- Mandag-fredag: 09:00 – 16:00
- Lørdag: lukket
- Søn- og helligdage: lukket

I tilfælde af, at Kunden er blevet bekendt med alvorlige akutte fejl som fx hacking, har Kunden pligt til at oplyse Leverandøren på akuttelefon: + 45 20142916. Er denne akutupstået fejl sket på baggrund af en handling foretaget af Kunden, vil kunden efterfølgende blive faktureret for udbedring af denne hændelse med en timepris, der er anført i Prisbilag 1

Hvis opdatering uden for servicevindue, skal Kunde informeres fx seneste 5 arbejdsdage inden igangsætning.

Serviceniveau	
1.priøtet	Kritisk support/fejl: Alle henvendelser modtaget i leverandørens servicedesk i denne kategori skal være tildelt en ansvarlig medarbejder og der skal være påbegyndt analyse og fejlrettelse inden for 2 timer efter modtagelsen af henvendelsen. Betydelig support/fejl: Alle henvendelser modtaget i leverandørens servicedesk skal være tildelt en ansvarlig medarbejder og der skal være påbegyndt analyse og fejlrettelse inden for 8 timer efter modtagelsen af henvendelsen.
2.priøtet	Fejl, der forhindrer en eller flere brugere i at arbejde på Platformen. Løsning påbegyndes indenfor 1 dag efter at Konfronts hotline er bekendt med fejlen.
3.priøtet	Driftsforstyrrelser, hvor alle væsentlige funktioner er velfungerende, men som hindrer en eller flere brugere i at anvende programmet optimalt. Løsning påbegyndes inden for 2 døgn.