

OBISS

HANDELSBETINGELSER

Version 3.0
Oktober 2018

1. DEFINITIONER

1. Kontrakt er den indgåede Kontrakt, der er underskrevet af begge parter med tilhørende bilag herunder Handelsbetingelserne.
2. Klarmelding er det tidspunkt, hvor OBISS klarmelder det enkelte Produkt eller Ydelse til Kunden.
3. Levering (helt eller delt) af et Produkt eller en Ydelse sker, når Kunden får adgang til det eller de Produkter, som Kunden jf. Kontrakten har bestilt.
4. En Klarmelding af Produktet sker umiddelbart i forlængelse af Levering.
5. Kunden er som defineret i Kontrakten.
6. Parter er hhv. Kunden og OBISS sammen. Hver for sig benævnt Part.
7. Produkter er den vare, som kunden køber af OBISS jf. Kontrakten.
8. Ydelser er enten en sammensætning af Produkter eller andet end Produkter, som Kunden køber af OBISS på timebasis, konsulentbasis eller anden ordning.
9. Brugerlicens er en licensform, som giver en specifik navngiven bruger adgang til OBISS portalen.
10. OBISS portalen er en business intelligence webportal med indbygget funktionalitet, som giver adgang til data.
11. OBISS datacenter er betegnelsen for den IT infrastruktur OBISS anvender til brug for løsningen.
12. "Den Primære Emailadresse" er betegnelsen for den emailadresse, som er tilknyttet den person der administrerer Kundens konto.
13. Normal arbejdstid er mandag til fredag kl. 9.00 til kl. 16.00.
14. Handelsbetingelser er disse Handelsbetingelser
15. Produktspecifikationer er tillæg til Handelsbetingelserne relateret til et eller flere specifikke produkter, hvor det er nødvendigt.
16. Afregningsperiode defineres om en kalendermåned medmindre andet specifikt er aftalt i Kontrakten.

2. GENERELT

1. Disse Handelsbetingelser fastsætter betingelser, der gælder i Kontrakten indgået mellem Kunden og OBISS.
2. Følgende dokumenter er bilag til Kontrakten: Handelsbetingelser og evt. Produktspecifikationer.
3. Ved indbyrdes uoverensstemmelse mellem Kontrakten og dens bilag har følgende forrang i prioriteret rækkefølge: 1) Kontrakten, 2) Handelsbetingelserne, 3) Produktspecifikation.
4. OBISS er berettiget til at overdrage sine rettigheder og pligter efter Kontrakten til tredjemand. OBISS skal give Kunden meddelelse om overdragelse senest på tidspunktet for overdragelsen. OBISS er endvidere berettiget til at benytte underleverandører uden Kundens samtykke.
5. Kunden må videresælge ydelser købt hos OBISS til egne kunder.
6. Såfremt Kunden videresælger ydelser købt hos OBISS til egne kunder, er Kunden forpligtet til udtrykkeligt at gøre disse kunder opmærksom på, at kunderne ikke har noget kontraktforhold til OBISS, samt at kunderne er afhængig af et bestående kontraktforhold mellem OBISS og Kunden. Eventuelle tab hos Kundens egne kunder som følge af ophør af kontraktforholdet mellem OBISS og Kunden, er OBISS uvedkommende.
7. OBISS har ejendomsretten til OBISS portalen og alt underliggende udstyr og software i OBISS datacenter. Kunden har ingen ejendomsret af udstyr eller software med mindre det særskilt er specificeret i Kontrakten med tilhørende bilag.
8. Kunden opnår en brugsret af OBISS portalen ved tildeling af brugerlicenser.

3. KONTRAKTPERIODE

1. Kontrakten er gældende fra datoen af begge Parter underskrift.
2. Kontrakten er gældende indtil den skriftligt opsiges af en af parterne.

4. BETALINGSFORHOLD

1. Alle beløb nævnt i Kontrakten er opgivet i danske kroner (DKK) eksklusiv moms.
2. Betaling kan foretages til Nykredit Bank kontonummer 5470-1209926, IBAN-kontonummer DK3654700001209926, BIC-kode NYKBDKDK.
3. Betalingsfristen er netto 8 dage eller i henhold til angivelse på fakturaen.
4. Ved betaling efter forfaldsdato skal Kunden betale:
 - Kompensationsgebyr på 310 kr. ved første forfaldsdato
 - Morarenter på 1,5 % pr. påbegyndt måned.
 - Maksimalt 3 rykkere á 100 kr. med 10 dages mellemrum
 - Alle rimelige udgifter i forbindelse med inddrivelse af gæld (inkasso/advokat mv.).
5. Efter fremsendelse af rykker 2 til Kunden, forbeholder OBISS sig ret til ikke længere at servicere Kunden og begrænse funktionalitet i OBISS portalen, førend Kunden har indbetalt sit totale udestående inkl. renter og rykkergebyrer til OBISS.
6. Overskrides betalingsfristen med 90 dage, vil OBISS uden varsel kunne lukke Kundens konto til OBISS portalen hvorefter indhold slettes og er tabt.

5. FAKTURERING

1. Kundens produkter tilknyttes et abonnement, som fornyes automatisk i slutningen af hver Afregningsperiode indtil aftalen skriftligt opsiges.
2. Fakturering foretages automatisk for en Afregningsperiode og sendes til Den Primære Emailadresse den 20. i hver måned.

3. Et kreditkort kan tilknyttes Kundens abonnement, som automatisk vil blive debiteret ved fornyelse af Afregningsperiode. Alternativ foretages betaling i henhold til angivelse på fakturaen.
4. OBISS er berettiget til, efter eget valg, (1) enten at fakturere Kunden 50 % af etableringsvederlaget ved underskriftsdato og de resterende 50 % ved Klarmelding af Kontrakten, (2) eller at fakturere Kunden første gang ved Klarmelding af Kontrakten eller ved Klarmelding af første del-levering af Kontrakten.
5. Produkter med variabelt forbrug afregnes Aconto med et estimeret fast beløb og opgøres halvårligt i forhold til reelt forbrug.

6. OPLYSNINGER OM KUNDEN

1. De oplysninger Kunden afgiver, vil alene blive anvendt i forbindelse med levering, drift, vedligeholdelse og fejlretning af den aftalte Ydelse eller det aftalte Produkt, ved fakturering, ved evt. inddrivelse og indberetning til kreditoroplysningsbureau samt ved markedsføring over for Kunden.
2. Kunden er forpligtiget til skriftligt at meddele OBISS enhver senere ændring af Kundens navn, adresse, kontaktperson, og lignende.

7. LEVERING OG KLARMELDING

1. OBISS leverer de Ydelser og Produkter, der er angivet i Kontrakten med tilhørende bilag
2. Leveringstiden er som anført i Kontrakten, men OBISS er berettiget til at levere tidligere.
3. Såfremt en Kontrakt indeholder flere Ydelser og/eller Produkter kan leveringen ske i delleverancer.
4. OBISS udsender en Klarmelding til Kunden efter (del)Levering. Har Kunden indsigelser til leverancen, skal disse skriftligt meddeles OBISS indenfor 14 dage fra klarmeldingsdatoen. Herefter bortfalder muligheden for indsigelse.

8. FORPLIGTELSE VEDRØRENDE LEVERANCE

1. OBISS ejer alt udstyr i OBISS datacenter, som f.eks. server, switche, firewalls mv. OBISS varetager drift, vedligeholdelse og fejlretning på de til Kunden leverede Produkter og Ydelser indenfor OBISS portalen og OBISS datacenter.
2. OBISS varetager således ikke drift, vedligeholdelse og fejlretning på Kundens udstyr medmindre andet er aftalt. Grænsefladen for OBISS' ansvar, er defineret for de enkelte Produkter, som er udviklet/installeret/konfigureret på OBISS datacenter.
3. Fejl på Kundens eller Kundens tredjeparts udstyr, som får indflydelse på Kundens løsning i OBISS portalen, er udenfor OBISS's ansvar.
4. OBISS skal opretholde kravene i de til Produkterne tilhørende Produktspecifikationer og Service Level Agreement. Såfremt Kunden ikke mener, at disse krav er overholdt, skal Kunden straks og senest tre hverdage efter at Kunden er blevet opmærksom herpå, give skriftlig meddelelse til OBISS om den forringede kvalitet på Produktet eller Ydelsen.
5. Enhver økonomisk kompensation som følge af manglende overholdelse af Service Level Agreement opgøres i Produktets eller Ydelsens Service Level Agreement.
6. Kunden er forpligtet til, uden beregning, at assistere OBISS ved alle typer fejlsøgning og fejlretning som alene vedrører Kundens forhold.
7. Såfremt Kundens eget udstyr giver anledning til forstyrrelser i OBISS portalen eller på anden måde er til gene for OBISS' udstyr, er Kunden forpligtet til, på OBISS' opfordring, straks at afbryde den dataforbindelse, server eller anden kilde, der giver anledning til forstyrrelsen.
8. Kunden har pligt til at overholde de forskrifter, som følger af den til enhver tid gældende lovgivning samt de nærmere forskrifter, som OBISS angiver, vedrørende respekt for meddelelshemmeligheden, tavshedspligten og tilbørlig anvendelse af Produkterne og Ydelsen.

9. FORPLIGTELSE TIL ADMINISTRATORROLLEN

1. I OBISS portalen skal der minimum være en bruger med administrator-rolle, som har ansvaret for Kundens konto og løsning og som giver maksimale beføjelser. Flere brugere kan tildeles administratorrollen. En bruger, som er tildelt rollen som administrator, har et særligt ansvar og kan oprette og nedlægge andre brugere samt tildele forskellige brugerroller herunder rettigheder til dataadgang. Administratoren kan oprette og slette indhold samt konfigurere organisationens løsning.
2. Administratorrollens ansvar indbefatter følgende:
 - Administrere Kundens brugeradgang(e) til OBISS portalen
 - Administrere rettigheder til data på brugere i OBISS portalen
 - Foretage løbende backup af eget indhold i OBISS portalen til brug for gendannelse af eksempelvis tabt/slettet indhold.
 - Tilsikre løbende betaling for serviceydelserne
 - Opsige aftalen

10. FORPLIGTELSE TIL BRUGERKONTOEN

1. For at få adgang til OBISS portalen, skal Administratoren oprette brugerne og tildele en brugerrolle med tilhørende licenstype, som underlægges følgende forpligtigelser og krav:
 - En brugerkonto er personlig og må aldrig deles med andre personer, hvilket betragtes som misligholdelse af aftalen.
 - En brugerkonto skal til enhver tid kunne blive valideret via et aktiveringslink sendt til den Primære Emailadresse. Indtil validering vil brugerkontoen forblive spærret.

- En brugerkontos adgangskode skal forblive hemmelig og ikke komme til andres kendskab. Ved tvivl skal adgangskoden uopfordret ændres til en ny kode.
- 2. Emails fra OBISS kundeservice og OBISS portalen skal uhindret kunne sendes til brugerkontoens Primære Emailadresse.
- 3. Ved mistænkelig brugeraktivitet kan OBISS uden varsel spærre kontoen indtil sagen er afklaret hurtigst muligt.

11. OBISS PORTALENS SERVICEMÅL

1. OBISS portalens servicemål defineres som følger:

Systemopetid* (udenfor vedligeholdelse):	99,8%
Tidsfrist for svar på skriftlig henvendelse:	24 timer
Tidsfrist for påbegyndelse af opgave:	10 hverdage
Vedligeholdelsesvindue:	Første torsdag hver måned kl. 23-06.
Varsling af planlagt nedetid (kritisk):	8 timer
Varsling af planlagt nedetid (som ikke er kritisk):	5 dage
Åbningstid:	Kl. 08-17
Varsling af vedligeholdelse indenfor business hours:	5 dage
Varsling af vedligeholdelse udenfor business hours:	48 timer

* Systemet er ikke oppe, hvis der er kritiske fejl på løsningen. (F.eks. at en bruger ikke kan logge på OBISS portalen eller rapporter ikke er tilgængelige med sit indhold).

2. OBISS portalens servicemål for fejlretning defineres som følger:

KATEGORI	DEFINITION	REAKTIONSTID	AFHJÆLPNINGSMÅDE	KOMMUNIKATION
1: Kritiske fejl	OBISS portalen fungerer ikke, eller en vital funktionalitet fungerer ikke.	Straks efter fejlen er konstateret hos OBISS eller OBISS er blevet vidende om denne.	Der arbejdes uden ophold i døgndrift, indtil "work around" er fundet. Herefter som en kategori 2-fejl.	Der meddeles status på mail til den Primære Emailadresse samt status på OBISS hjemmeside.
2: Alvorlige fejl	Væsentlig funktionalitet virker ikke eller kræver "work arounds".	Inden for 1-3 arbejdsdage efter fejlen er konstateret hos OBISS eller OBISS er blevet vidende om denne.	Der arbejdes inden for normal åbningstid.	Der meddeles status på OBISS hjemmeside.
3: Andre fejl	Fejl, der ikke er i kategori 1 eller 2.	Inden for 1 uge efter fejlen er konstateret hos OBISS eller OBISS er blevet vidende om denne.	Næste planlagte opdatering.	Der meddeles status på OBISS hjemmeside.

12. SÆRLIGT FOR LICENSER

1. OBISS portalen er baseret på software fra Tredjepart konfigureret på OBISS datacenter. Kunden må forvente løbende udvikling og opdatering af funktionalitet i løsningen. Fejl i softwaren kan forekomme og indrapporteres til tredjepart med henblik på fejlretning i senere softwareopdateringer.
2. OBISS er ansvarlig for alle forpligtelser over for software-producenten (trejdepart).
3. Kunden har ingen licensforpligtelser overfor de af OBISS' anvendte tredjeparter.
4. Kunden opnår en ikke-overdragelig og ikke-eksklusiv brugsret til OBISS portalen.

13. MISBRUG, MISLIGHOLDELSE OG FORCE MAJEURE

1. Såfremt Kunden forsætligt foretager handlinger, som ødelægger underliggende udstyr, stilles Kunden til ansvar for de omkostninger forbundet hermed, hvilket betragtes som grov misligholdelse af Kontrakten.
2. Såfremt Kunden anvender OBISS portalen til andre formål end business intelligence herunder forsøger at tilgå andres data ved hacker-lignende metoder enten uden- eller indenfor OBISS portalens netværk, er der tale om grov misligholdelse af Kontrakten.
3. Ved en parts væsentlige misligholdelse af Kontraktens forpligtelser, kan den anden part ophæve aftalen uden varsel. Er der tale om misligholdelse, der med rimelighed kan afhjælpes, er Parten forpligtiget til at give den misligholdende Part et skriftligt påkrav med en frist på 30 dage til at afhjælpes forholdet.
4. OBISS skal ikke anses som ansvarlig for misligholdelse af aftalen for så vidt misligholdelsen kan henføres til omstændigheder, der ligger uden for OBISS kontrol, og som OBISS ikke ved aftalens indgåelse burde have taget i betragtning og ej heller burde have undgået eller overvundet ("Force Majeure"). Såfremt OBISS er ramt af Force Majeure, og ikke indenfor 30 på hinanden følgende dage kan efterleve forpligtelserne i aftalen, er begge parter berettiget til at ophæve aftalen med øjeblikkelig virkning.

14. ANSVARSBEGRÆNSNING

1. Parterne vil være ansvarlige efter dansk rets almindelige regler og love og kan ved uoverensstemmelser afgøres ved byretten i Glostrup. OBISS er ikke ansvarlig for eventuelle følgeskader hos Kunden eller dennes tredjepart. Tab af oprettet indhold i

OBISS portalen såsom rapporter og dashboard er på eget ansvar, idet backup af indhold skal foretages af Kunden selv til ekstern fil.

2. Et eventuelt erstatningsansvar for OBISS omfatter ikke indirekte tab, følgeskader, driftstab, tabt fortjeneste eller andre økonomiske konsekvenser, herunder tab af data, skade på andre ting og erstatningskrav fra tredjemand. Et eventuelt erstatningsansvar omfatter heller ikke tab, som ikke med rimelighed kunne forudses af OBISS.
3. OBISS' erstatningsansvar er begrænset til DKK. 10.000,00 pr. år, uanset omfanget af de skader, som måtte være indtrådt i løbet af året.
4. Parterne er forpligtet til at overholde den til enhver tid gældende lovgivning omkring de pågældende Produkter og Ydelser samt tilhørende data.
5. Kunden opfordres til selv løbende at tage backup af data eller indgå Kontrakt med OBISS herom.
6. OBISS er ikke ansvarlig for fejl, der skyldes Kundens eller tredjeparts forhold.
7. OBISS er ikke ansvarlig for Kundens overholdelse af gældende dansk og international lovgivning, herunder ophavsret, persondataret og strafferet, og OBISS skal ikke rådgive herom eller kontrollere Kundens overholdelse heraf. Kunden er ansvarlig for omkostninger og tab, som bliver påført OBISS som følge af Kundens manglende overholdelse af gældende lovgivning.

15. ÆNDRING AF PRISER OG HANDELSBETINGELSER

1. OBISS må ændre nærværende Handelsbetingelser af uvæsentlig betydning uden varsel og gøre ændringen tilgængelig på OBISS hjemmeside.
2. OBISS må ændre nærværende Handelsbetingelser af væsentlig betydning forudsat Kunden er varslet med 6 måneder sendt til Kundens Primære Emailadresse.
3. Ændring er priser på Produkter eller Ydelser, som Kunden har taget i anvendelse, betragtes som væsentlige.
4. Ændring af priser på Produkter eller Ydelser, som Kunden ikke har taget i anvendelse, betragtes som uvæsentlige.
5. Alle licenspriser indeksreguleres årligt med 2% uden varsling og er gældende fra den 1. januar.
6. Såfremt et Produkt eller Ydelser stiger med mere end nettoprisindekset + 10%, kan Kunden skriftligt opsiges Kontrakten med 30 dages varsel.
7. OBISS er berettiget til uden varsel at korrigere prisen på Produkter og Ydelser, som følge af ændringer i offentlige skatter og afgifter samt ændringer i OBISS' leverandørers/producenters priser og vilkår.

16. OPSIGELSE AF KONTRAKTEN

1. Kontrakten kan kun gyldigt opsiges skriftligt af Kunden ved udgangen af en måned plus tre måneder. OBISS bekræfter skriftligt enhver modtaget opsigelse og oplyser Kunden den gyldige ophørsdato.
2. Såfremt OBISS beslutter at ophøre med at udbyde et Produkt eller en Ydelse, kan OBISS opsiges Kontrakten for så vidt angår det pågældende Produkt eller den pågældende Ydelse med 12 måneders varsel.
3. Hvis OBISS får inddraget sin tilladelse til at udbyde et Produkt eller en Ydelse hos en leverandør, kan OBISS opsiges Kontrakten med det tilsvarende varsel til samtidig ophør.
4. OBISS er til enhver tid berettiget til at opsiges Kontrakten med 18 måneders varsel, også selvom Kontrakten ikke er misligholdt af Kunden.

17. TAVSHEDSPLIGT

1. Parterne har tavshedspligt om fortrolige oplysninger, som Parterne får kendskab til om hinanden i anledning af Kontrakten. Som fortrolige oplysninger anses bl.a. (men ikke udtømmende) tekniske, forretningsmæssige og finansielle oplysninger og øvrige oplysninger, der er markeret som "fortrolige". Parterne må ikke videregive sådanne oplysninger til tredjemand og skal endvidere bestræbe sig på at undgå og modvirke, at sådanne oplysninger kommer tredjemand og offentligheden til kendskab medmindre dette er påkrævet efter lovgivningen.
2. OBISS er berettiget til i markedsføringsmateriale, herunder på OBISS' hjemmeside, at anføre Kunden som reference.

18. KOMMUNIKATION OG MARKEDSFØRING

1. OBISS portalen anvender email til udsendelse af BI notifikationer til brugernes emailadresse.
2. OBISS forbeholder sig ret til at anvende Kundens Primære Emailadresse tilknyttet kontoejeren i OBISS portalen vedrørende den aktuelle aftale, vigtig information i forbindelse med Produkter og Ydelser eller anden relevant information fra OBISS.
3. Kunden giver med indgåelse af aftalen OBISS samtykke til at tilmelde Kunden til OBISS' nyhedsbrev, der sendes via e-mail.
4. Kunden har til enhver tid mulighed for at framelde sig nyhedsbrevet via et link nederst i nyhedsbrevet.
5. OBISS deler ikke din mailadresse med samarbejdspartnere, leverandører eller andre interessenter.