

## Hosting betingelser for

TransSoft A/S  
Skelagervej 375L  
9000 Aalborg  
Cvr.nr. 17203584

Herefter omtalt som TransSoft

### **Formål:**

Aftalen har til formål at sikre et afbalanceret aftaleforhold mellem TransSoft og kunder til gensidig gavn for begge parter. TransSoft og kunden forpligter sig til i fællesskab til stadighed at forsøge at optimere priser og processer til fælles gavn for begge parter.

### **Aftalegrundlag:**

#### **Anvendelse**

Enhver ydelse fra TransSoft sker på grundlag af nærværende hosting betingelser. Ændringer hertil er kun gyldige i det omfang, som de af TransSoft skriftligt er meddelt kunden. Se nedenfor under "**Gyldighed**".

I tilfælde af uoverensstemmelse mellem disse hosting betingelser, eventuelle bilag og ordrebekræftelser finder disse anvendelse i følgende prioriterede rækkefølge:

- ✓ Ordrebekræftelse fra TransSoft
- ✓ Hosting betingelser fra TransSoft
- ✓ Bilag

#### **Gyldighed**

Hosting betingelserne træder i kraft fra datoen for aftalens indgåelse, og fortsætter indtil denne opsiges. Alle produkter og services oprettes af TransSoft umiddelbart efter aftalens indgåelse. Alle bestilte hostede løsninger forud faktureres månedsvis, med mindre andet er angivet. Hosting betingelserne / aftalen løber i 12 hele måneder fra datoen for aftalens indgåelse. Hvert år kan hosting betingelserne / aftalen forlænges til en ny periode. Fejlbestilte perioder tilbagebetales ikke.

30 dage før endt periode fremsendes anmodning til kunden per e-mail om forlængelse af de efterfølgende 12 måneder i form af ny faktura. Hvis perioden ikke forlænges, suspenderes hosting betingelserne / aftalen efter udløb af den oprindeligt aftalte periode.

Et abonnement kan til enhver tid ændres til en anden type. Eventuel forudbetalt beløb modregnes ny kostpris. Der tilbagebetales ikke differencer til billigere abonnementer i en allerede påbegyndt abonnementsperiode. Ændring af et abonnement til et andet abonnement kan kun ske efter skriftligt samtykke fra TransSoft og være gældende fra næstkommende måned.

15 dage efter periodens oprindelige udløb – nedlægges adgang til hostingen. Herefter betragtes hosting aftalen som værende opsagt.

TransSoft kan ændre sine hosting betingelser med et varsel på 30 dage. Ændringer kan meddeles per e-mail til den med kunden aftalte e-mailadresse.

#### **Rettigheder til programmel**

Enhver brug af programmel sker i henhold til rettighedshavernes licensbetingelser, som kunden er forpligtiget til at sætte sig ind i.

#### **Aftaleophør/Opsigelse/Ophævelse**

Opsigelse af aftaler udover ændringer i nærværende hosting betingelser, jfr. ovenfor under "**Gyldighed**" skal ske skriftlig med 3 måneders varsel til udgangen af en måned.

Ingen af parterne kan dog opsiges en aftale, så længe en ydelse (hardware og software) ikke er fuldt leveret.

Ved væsentlig misligholdelse kan en aftale ophæves med øjeblikkelig virkning af den ikke misligholdende part. Ophævelse kan i så fald ske uden kompensation til den misligholdende part.

Indgivelse af konkursbegæring eller anmodning om rekonstruktion for en kunde medfører, at TransSoft er berettiget til at betragte de nævnte forhold som en væsentlig misligholdelse. TransSoft har ved væsentlig misligholdelse ret til erstatning efter dansk ret.

#### **Ordrebekræftelse**

Ordrebekræftelser kan indeholde særskilte vilkår udover nærværende hosting betingelser. Om det indbyrdes forhold mellem disse dokumenter henvises ovenfor til punktet "**Anvendelse**".

#### **Rettigheder til data**

Kunden bevarer samtlige rettigheder til egne data. Dersom kunden ønsker TransSofts bistand til udlæsning af data, kan dette ske som ekstra ydelse i henhold til TransSofts generelle priser og betingelser.

**Ydelser:**

**Overflytning af kundens data til TransSofts hosting miljø**

TransSoft bistår kunden med overflytning af kundens data til TransSofts hosting miljø. Kunden er forpligtet til inden overflytning påbegyndes, at tage fyldestgørende backup af samtlige data.

Dersom kunden ønsker TransSofts bistand hos kunden, vil dette ske som ekstraydelse i henhold til TransSofts almindelige priser og betingelser. TransSoft giver kunden online instruktion i anvendelse af TransSofts hosting miljø.

**Service level**

TransSoft stiller serverkapacitet og internetkapacitet til rådighed, som TransSoft vurderer, er nødvendigt, for at kunden opnår rimelige svartider. TransSoft bestræber sig på, at kundens svartider er rimelige, men TransSoft yder ingen garanti herfor.

TransSoft kan aldrig gøres ansvarlig for manglende forbindelse til TransSoft hosting miljø eller dårlige svartider. TransSoft har intet ansvar for problemer, der ikke skyldes forhold hos TransSoft, f.eks. fejl eller manglende kapacitet i datalinjer. TransSoft vil i sådanne tilfælde, så vidt mulig, være behjælpelig med afvikling af uopsættelige kørsler lokalt, dersom kunden måtte ønske det. Sådanne ydelser vil blive leveret på TransSofts almindelige priser og betingelser.

**Support**

Henvendelser besvares via vor telefon og/eller e-mail adresser. Har kunden brug for teknisk assistance, kan denne rekvireres via kontakt til TransSoft. TransSoft yder support på samtlige IT-services. Henføres fejl til kundens misligholdelse eller forkert opsætning, forbeholder TransSoft sig ret til at fakturere kunden den til enhver tid gældende timepris for support. Anvender kunden TransSofts akut hjælp faktureres kunden den til enhver tid gældende forhøjede timepris for support for akut hjælp i og udenfor TransSofts normale åbningstider. Akut hjælp via vagttelefon betragtes som forhøjet timepris for support udenfor TransSofts normale åbningstider. Omkostninger til udbedring af skader som følge af kundens overtrædelse af betingelserne, pålægges kunden at afholde. Dette omfatter også TransSofts tidsforbrug til den enhver tid gældende timepris for support hos TransSoft.

**Backup**

TransSoft udfører data backup en gang i døgnet, til brug for TransSoft, i tilfælde af systemer svigter.

Følgende gælder hosted mail:

Der tages daglig backup af hele kundens hosted mail løsning, i tilfælde af systemer svigter. TransSoft kan ikke garantere, at vi kan genskabe individuelle mails, i tilfælde af kunden sletter disse. Kunden henvises til slettet post funktionen i Outlook.

Genskabelse af data udføres til TransSofts pt. gældende priser og betingelser.

Selvom der gøres alt for at sikre data, påtager TransSoft sig intet ansvar for tab eller korrupte data.

TransSoft kan aldrig gøres erstatningsansvarlig for kundens direkte som indirekte tab. TransSoft forpligtigelse i forbindelse med nedbrud, er at reetablere de indlagte data ud fra den seneste backup. Kunden henvises derfor som en ekstra sikkerhed til selv i eget system at gemme alle data og løbende tage backup.

**Levering inkl. opetid og nedetid:**

**Generelle betingelser**

Leveringstid på virtuelle servere er 1-2 uger, alt afhængig af løsningen. Kunden skal forsyne TransSoft med data i aftalt elektronisk form, som vil blive overført til TransSofts virtuelle server. I tilfælde af, at kundens hostede løsning overskrider den gældende trafikgrænse for pågældende abonnement type, vil kunden modtage en mail med information herom. Hvis kunden ikke reagerer på TransSofts henvendelse og trafikgrænsen eskaleres yderligere, er TransSoft berettiget til uden yderligere varsel suspendere hostingen midlertidigt, indtil kunden har opgraderet til en større pakke.

**Diverse**

TransSoft vil løbende vurdere funktionen af scripts/programmer, som eventuelt kan belaste de enkelte kunders hostede løsninger, eller kan forårsage nedbrud. Hvis dette er tilfældet, er TransSoft berettiget til enhver tid at fjerne disse scripts/programmer eller midlertidigt lukke for adgangen til det pågældende produkt/service. Dette vil dog normalt foregå i samråd med kunden. Det er kundens ansvar at kunden har fornøden licens og fornøden internetkapacitet.

**TransSoft hosting driftstider**

Hosting miljøet vil som udgangspunkt være tilgængeligt alle dage i tidsrummet kl. 00.00 – kl. 24.00

Der kan dog forekomme lukninger i dette tidsrum forårsaget af driftsproblemer eller nødvendig ekstraordinær vedligeholdelse. Nødvendigt vedligeholdelsesarbejde vil som udgangspunkt blive udført i weekender / aftener efter kl. 20.00. TransSoft bestræber sig på at varsle sine kunder, i så god tid som muligt.

### **Problemløsning**

Der arbejdes med problemløsning i TransSofts normale åbningstid, hvor også problemer kan indrapporteres til TransSoft.

Den normale åbningstid er:

Mandag – torsdag kl. 08:00 – 16:30

Fredag: kl. 08:00 – 16:00

Der er lukket på helligdage og der kan endvidere være lukket enkelte hverdage, på grund af kongres, faglige arrangementer m.v.

### **Ændringer og opdateringer**

TransSoft afgør suverænt tidspunkt og behov for opdateringer af de leverede ydelser.

Alle ændringer og opdateringer på produkter/services foretages af kunden via TransSoft. Kunden vil ved oprettelsen få tilsendt brugernavn og kodeord til sin konto. Kunden skal træffe alle rimelige foranstaltninger for at bevare fortroligheden af sit brugernavn og kodeord til TransSoft.

Hvis kunden får mistanke til at brugers login oplysninger er blevet kendt for enhver uvedkommende, er det kundens pligt at underrette TransSoft straks, og ændre sit kodeord.

TransSofts ekstra arbejde med installation og konfiguration af programmel, som ønskes foretaget af kunden, leveres og afregnes særskilt efter TransSofts gældende priser og betingelser.

Kunden må ikke overdrage eller overføre sit produkt/service uden TransSofts forudgående skriftlige samtykke.

### **Oppe/nedetid**

TransSoft tilstræber, at alle systemer er tilgængelige 24 timer i døgnet, året rundt. Dog er TransSoft berettiget til at afbryde driften, ved vedligeholdelse, reparation eller andre tekniske forhold, der gør det nødvendigt.

Nedetid defineres ved at en ydelse som TransSoft tilbyder, er utilgængelig på baggrund af en eller flere årsager forårsaget af TransSoft.

Nedetid forårsaget med brug af kundens login, og serverangreb anses ikke for at være nedetid. Der henvises til bestemmelserne om Produktansvar og Ansvarsbegrænsning.

### **Kvalitet**

TransSoft skal til enhver tid sikre, at kvaliteten af en leverance lever op til det aftalte i henhold til ordrebekræftelsen og til den standard, som kunden med rette kan forvente af en professionel leverandør.

Hvor ikke andet er anført, skal kvaliteten som minimum opfylde gængse tolerancer og almindelige normer for TransSoft.

### **Underleverandører**

Ønsker TransSoft i forbindelse med udførelse af ordren at antage en underleverandør til at udføre hele eller en del af ordren, er TransSoft berettiget hertil. TransSoft har i så fald fortsat det fulde ansvar over for kunden for korrekt opfyldelse af leverancen/ordren.

### **Mangler og force majeure:**

#### **Force majeure**

TransSoft kan ikke gøres ansvarlige for eventuelle forsinkelser eller nedbrud, der skyldes force majeure herunder, forsinkelse, ulykke, krig, mobilisering, hackerangreb, virus, svigt eller nedbrud i elforsyning eller kommunikationslinjer, sygdom eller fravær af anden grund hos nøglemedarbejdere, skybrud, oversvømmelse, andre naturkatastrofer, brand, terror, sabotage, strejke eller lockout. Dette gælder selv om TransSoft er part i konflikten og selv om konflikten kun rammer dele af TransSoft eller dets leverandører.

#### **Mangler**

Kunden skal straks og uden unødigt ophold foretage en sådan undersøgelse af leverancen, som almindelig forretningsbrug måtte tilsi.

Reklamation over for TransSoft ved enhver mangel ved det leverede skal ske straks ved undersøgelsens afslutning.

TransSoft kan i tilfælde af en erkendt mangel ved det leverede efter eget valg enten afhjælpe manglen eller foretage omlevering. TransSoft skal uden unødigt ophold og inden 24 timer efter at have modtaget meddelelsen fra kunden herom oplyse, om man vil foretage afhjælpning eller omlevering.

Ovenstående gælder såvel for enkeltstående leverancer som for successive leverancer.

#### **Forsinkelser**

I tilfælde af forsinkelser i forhold til den bekræftede leveringsdato skal TransSoft straks skriftligt – mail er tilstrækkelig – informere kunden herom.

TransSoft kan i relation til en bekræftet afsendelses- eller leveringsdato betragte enhver forsinkelse forårsaget af kundens forhold som væsentlig med mindre, at andet er specifikt skriftlig aftalt.

TransSoft kan i tilfælde af forsinkelse forårsaget af kundens forhold vælge at hæve eller fastholde købet.

#### **Fastholdelse af købet.**

Vælger TransSoft at fastholde købet, skal kunden betale som aftalt uden hensyn til den opståede forsinkelse.

#### **Ophævelse af købet.**

Såfremt TransSoft vælger at hæve den indgåede aftale om levering, skal TransSoft fortage forsvarligt dækningssalg, hvis dette er muligt. Ekstra omkostninger i forbindelse med dækningssalget kan afkræves kunden. Kunden skal forud underrettes om, at TransSoft vælger at foretage et dækningssalg.

Såfremt dækningssalg ikke viser sig muligt inden for 14 dage efter, at kunden skulle have aftaget ydelsen, kan TransSoft kræve erstatning for sit tab som følge af ophævelsen.

## Ansvar og produktansvar:

### **Tavshedspligt**

TransSoft og kunden må ikke videregive oplysninger til tredjepart om en mellem dem indgået aftale eller andre oplysninger, der kommer i deres besiddelse som følge af samarbejdet, idet sådanne oplysninger betragtes som værende erhvervshemmeligheder. Dette gælder dog ikke oplysninger, som er almindeligt tilgængelige for tredjemand, herunder nærværende hosting betingelser. Meddelte oplysninger kan af TransSoft og kunden frit videregives til disses respektive concernforbundne selskaber.

### **Reference**

TransSoft er som et led i sin almindelige markedsføring berettiget til at anvende kunden som reference. Reference må angive kundenavn, men ikke oplysninger om det konkrete aftaleforhold. Kunden er dog berettiget til skriftligt at meddele TransSoft, at kunden ikke må anvendes som reference.

### **Sikkerhed**

TransSoft vil løbende bestræbe sig på at sikre driftsmiljøet mod virus, der kan forvolde skade på eller tab af data, programmel eller udstyr, samt at programmel og data er tidsvarende beskyttet mod uautoriseret adgang, så driftsmiljøet i videst muligt omfang er i overensstemmelse med bedste praksis i tilsvarende virksomheder i Danmark.

### **Kontrol og anvendelse af ydelser fra TransSoft**

Kunden må ikke anvende ydelser eller adgang hertil til andet formål eller i videre omfang end aftalt med TransSoft.

En sådan ikke konditionsmæssig brug fra kundens side, fritager TransSoft fra overholdelse af de kontraktlige forpligtelser i forhold til levering af de omhandlede produkter, teknologi og/eller tjenesteydelser i henhold til disse betingelser og ordrebekræftelse(r).

Det er kundens ansvar at anvende de ydelser, uanset af hvilken art, som TransSoft stiller til rådighed for kunden, inden for og i overensstemmelse med dansk lov.

Enhver ikke aftalt eller ulovlig anvendelse af ydelser fra TransSoft berettiger TransSoft til at lukke adgangen for kunden til aftalte ydelser.

Det samme gælder ved kundens anvendelse af ydelser på en sådan måde, at kundens handlemåde kan være egnet til at bringe TransSoft i miskredit konkret eller generelt, for eksempel men ikke udtømmende angivet ved at medvirke til udsendelse af SPAM mails, udbredelse af pornografisk materiale eller materiale af politisk, religiøs eller racistisk karakter.

Vurdering af de nævnte forhold ligger suverænt hos TransSoft.

Kundens overtrædelse af forpligtelser i henhold til ovenstående bestemmelse anses som væsentlig misligholdelse, hvorefter TransSoft er berettiget til at ophæve aftalen uden kompensation til kunden, ligesom TransSoft kan kræve erstatning efter dansk ret.

### **Produktansvar**

TransSoft har tegnet produktansvarsforsikring og er ansvarlig i overensstemmelse med reglerne i Produktansvarsloven, men ikke på noget andet grundlag.

Kunden er forpligtet til straks at orientere TransSoft, om situationer, som kunne udløse ansvar eller risiko herfor efter ovenstående regler.

Kundens undladelse af at give denne meddelelse til TransSoft medfører, at ansvaret for TransSoft i forhold til kunden begrænses i samme omfang, som rettidig meddelelse ville have givet TransSoft mulighed for at reagere med henblik på at begrænse et eventuelt tab.

### **Levering / ejendomsforbehold**

Aftalt specifik leveringstid på hver enkelt ydelse/vare skal anføres i Ordrebekræftelsen.

Gældende leveringsbetingelse er EXW TransSofts adresse i Aalborg eller eventuel adresse for underleverandør i begge tilfælde forstået som klausulen EXW i Inco terms 2010.

TransSoft forbeholder sig ejendomsretten til den aftalte ydelse indtil, at den samlede købesum inklusive eventuelle omkostninger, renter og eventuelle gebyrer er betalte. Se nedenfor under "**Betaling**".

### **Transport af rettigheder**

TransSoft er berettiget til at overdrage sine rettigheder og pligter i henhold til aftaler med kunden til tredjemand.

### **Ændring af aftalen**

Alle ændringer af konkrete aftaler kan alene ske skriftligt. Om ændringer i hosting betingelser se ovenfor under punktet "**Gyldighed**".

### **Meddelelser**

Meddelelser mellem parterne kan afgives via e-mail.

TransSoft og kunden oplyser senest ved ordre og ordrebekræftelse hinanden om den mailadresse, hvor til meddelelser skal sendes. Ændringer meddeles modparten skriftligt med et varsel på 30 dage.

En e-mail meddelelse anses for afsendt fra TransSoft, når TransSoft ikke inden for 24 timer efter afsendelse af e-mailen har modtaget en fejlmeddelelse eller anden meddelelse om, at transmissionen ikke var succesfuld.

### **Ansvarsbegrænsning**

I intet tilfælde er TransSoft ansvarlig for indirekte tab og andre økonomiske konsekvenser, herunder, men ikke begrænset til, tabt fortjeneste, driftstab, rentetab, tab af kontrakter, tab af anvendelsesmuligheder og lign., produktionstab, kapitalomkostninger eller omkostninger eller ansvar i forbindelse med afbrydelse af driften, strømsvigt og udgifter til erstatningsstrøm, systemnedbrud, samt uvedkommendes adgang til systemet.

TransSofts ansvar som følge af tingskade, herunder skade på fast ejendom, er begrænset til ordresummen eksklusiv moms, dog max. kr. 100.000 pr. skadesbegivenhed pr. kalenderår.

**Priser, regulering og betaling:**

**Priser**

Alle priser angives eksklusiv moms og afgifter af enhver art. Priser fremsat i tilbud er gældende i 15 dage regnet fra tilbudsdato. Priser oplyst i salgs- og markedsføringsmateriale er alene vejledende. Endelige priser fremgår af Ordrebekræftelse og er inklusiv emballage.

**Prisstigninger / reguleringer**

TransSoft arbejder løbende på at forbedre sine produkter. Prisstigninger kan derfor forekomme.

Prisstigninger varsles af TransSoft med mindst 30 dages varsel før ikrafttræden.

Prisen reguleres årligt med virkning 12 måneder efter aftalen træder i kraft, til priser vedtaget af selskabets direktion. TransSoft forbeholder sig ret til, løbende at ændre priserne, såfremt dette er nødvendigt.

Herudover vil TransSoft regulere priserne ved eventuelle prisændringer på det tredjepartsprogrammel, som kunden har adgang til.

**Betaling**

Betalingsbetingelser er netto 20 dage fra fakturadato, idet datoen er angivet på faktura fra TransSoft.

Forsinket betaling medfører morarente beregnet som 1,5 % af fakturabeløb per påbegyndt måned.

Udskrivning af kontoudtog og/eller rykker som følge af manglende overholdelse af betalingsfrist medfører et gebyr på kr. 100 for hvert kontoudtog eller rykkerbrev.

Enhver betaling fra kunder afskrives af TransSoft på den til enhver værende ældste del af saldoen med kunden, idet der først afskrives på eventuelle renter og påløbne omkostninger, hvorefter et restbeløb afskrives på (rest)gælden.

**Tvister:**

**Tvister**

Opstår der tvist mellem TransSoft og kunden, er kunden indforstået med at deltage i mæglingsforhandlinger mellem TransSofts ledelse og kundens ledelse.

Kan sådanne mæglingsforhandlinger ikke løse tvisten inden 4 uger efter, at tvisten er opstået, er enhver af parterne berettiget til at anlægge en sag ved retten til afklaring af tvisten.

Aftaleforhold mellem TransSoft og kunden er underlagt dansk ret. Retssag skal uanset kundens adresse anlægges ved retten i Aalborg.

Kunden og TransSoft er gensidigt forpligtede til at lade sig sagsøge ved den domstol, som behandler erstatningskrav, der er rejst mod én af dem på grundlag af skade eller tab, som påstås forårsaget af leverancen. Det indbyrdes forhold mellem TransSoft og kunden skal dog altid afgøres efter reglerne i nærværende hosting betingelser.

Betingelserne er sidst opdateret 17. marts 2016.

Dato:

-----  
TransSoft A/S  
Navn

-----  
Kunde  
Navn