

Generelle vilkår

Dette dokument beskriver de generelle betingelser for at benytte services hostet hos Green Volcano.

1. Ikrafttræden og varighed

Kundens brugsret gælder fra ikrafttrædelsesdatoen jf. parternes aftale og fortsætter indtil den enkelte kundes aftale opsiges eller ophæves af en af parterne jf. pkt. 12.

2. Brugsrettens omfang

Green Volcano giver ved ikrafttrædelsen kunden ret til at benytte systemet, som beskrevet her og i den vedlagte Serviceaftale.

3. Ydelser og serviceniveau

3.a. Oppetid

Green Volcano tilstræber en høj og stabil oppetid døgnet rundt. Den primære driftstid ligger på alle hverdage mellem kl. 6.00 – 24.00.

Al planlagt vedligeholdelse foretaget af Green Volcano foretages så vidt muligt inden for den sekundære driftstid, der dækker alle weekender, helligdage og hverdage mellem kl. 0.00 – 6.00, og systemet og funktionaliteten kan derfor i større eller mindre omfang være utilgængelig inden for den sekundære driftstid.

Green Volcano er ikke herre over hvornår underleverandører af hostingydelser placerer deres vedligeholdelse, men Green Volcano vil så vidt muligt orientere kunden om planlagte vedligeholdelsesperioder som underleverandører vil foretage i det omfang at sådan vedligeholdelse vil påvirke kundens system.

3.b. Overvågning

Der er installeret overvågningsværktøj på systemet, som kan registrere eventuelle

nedbrud. systemet overvåges alle dage, døgnet rundt. Der vil inden for den primære driftstid blive reageret uden ophold på alle hændelser, der har betydning for kundens anvendelse af systemet.

3.c. Backup

Der tages løbende backups af systemet. Den nærmere beskrivelse af backup-rutinen, rotation, opbevaring og periodevis verificering af backuppen samt hyppigheden heraf, beskrives i Serviceaftalen.

Da kunden/brugerne kan have tilføjet data siden seneste backup og frem til et evt. nedbrud, kan de data, der er tilføjet siden seneste backup beskadiges/tages, og Green Volcano fraskriver sig ethvert ansvar i den sammenhæng, herunder erstatningsansvaret for såvel kundens/brugernes direkte som indirekte tab.

Green Volcanos eneste forpligtelse i forbindelse med nedbrud er at reetablere de tilføjede data ud fra den seneste backup.

3.d. Vedligeholdelse

Green Volcano er forpligtet til at opretholde en kontinuerlig drift, herunder løbende at vedligeholde systemet ved at rette fejl og uhensigtsmæssigheder, samt løbende at videreudvikle systemet med udbygning af eksisterende funktionalitet samt udvikling af ny funktionalitet. Al planlagt vedligeholdelse vil blive udført inden for den sekundære driftstid jf. pkt. 3.a.

Der kan opstå behov for omgående rettelser af fejl eller implementering af ændringer af f.eks. sikkerhedsmæssig betydning, eller såfremt der er tale om kritiske fejl som ikke kan vente til den sekundære driftstid vil Green Volcano under visse omstændigheder være nødsaget til at tage hele eller dele af systemet ud af drift i den primære driftstid. Green Volcano vil så vidt mulig forsøge at minimere ulemperne ved en sådan afhjælpning, og vil i det omfang, at det

er muligt varsle sådan vedligeholdelsesarbejde.

3.f. Support

Green Volcano stiller support til rådighed. Omfanget af support er nærmere beskrevet i den tilhørende Serviceaftale.

Green Volcano forbeholder sig ret til at fakturere det tidsforbrug, Green Volcano anvender til besvarelse af henvendelser, der viser sig at ligge udenfor nærværende support-service. Fakturering af sådanne ydelser sker på de til enhver tid gældende vilkår og afgifter for levering af Green Volcanos konsulentytelser.

Green Volcano vil altid oplyse kunden om, hvis en service ikke er omfattet af den almindelige supportservice, og derfor vil blive afregnet særskilt efter medgået tid.

3.g. Ændring af ydelsestjeneste- og afgiftsniveau

Green Volcano er berettiget til at ændre ydelser og serviceniveau til enhver tid med et skriftligt varsel på 30 dage til ikrafttræden fra og med næstkommende abonnementsperiode.

Foruden ovenstående kan Green Volcano dog løbende med et rimeligt varsel foretage mindre ændringer i ydelserne og serviceniveauerne, forudsat at den ene sådan ændring medfører, må betragtes som bagatelagtig, herunder ikke påfører kunden tab eller forøgede omkostninger. Der kan således fx forekomme mindre ændringer i procedurer og brugen af systemet, som er forårsaget af nødvendige tekniske ændringer af bl.a. sikkerhedsmæssige hensyn.

Det kan ikke udelukkes, at Green Volcano, som følge af ændret lovgivning eller af sikkerhedsmæssige årsager, herunder fremkomst af nye sikkerhedstrusler/-risici, eller af andre væsentlige udefrakommende

årsager, er nødsaget til at ændre ydelserne og serviceniveauerne, og det kan medføre ikke uvæsentlige ulemper for kunden. Kunden vil blive skriftligt underrettet om sådanne ændringer. Kan kunden ikke acceptere sådanne ændringer, kan kunden senest 14 dage efter ændringens ikrafttræden ekstraordinært opsige nærværende aftale med et skriftligt varsel på 30 dage til udløb af en måned.

3.h. Uddannelse og øvrige ydelser

Uddannelse og konsulentytelser til hjælp ved opsætning og specialtilpasning af systemet, tilpasning og opsætning af kundens applikationer m.v. er ikke indeholdt i aftalen medmindre andet fremgår. Der kan heller ikke forventes assistance jf. pkt. 3.f til specialtilpasning eller egentlig uddannelse i brugen af systemet.

Green Volcano tilbyder at afholde kurser i anvendelse af systemet. Sådanne kurser aftales på individuelle vilkår, hvor parterne aftaler omfang, tid, sted og pris. Det samme gælder konsulentytelser og specialopgaver, der som udgangspunkt vil blive faktureret til Green Volcanos til enhver tid gældende timepriser, med mindre andet aftales.

4. Priser og betalingsbetingelser

Afgiften fastsættes på baggrund af den af kunden ønskede funktionalitet m.v. Afgiften fremgår af parternes aftale. Afgiften dækker en periode på 12 måneder (herefter benævnt abonnementsperiode).

Afgiften faktureres forud for 12 måneder ad gangen. Afgiften kan af Green Volcano reguleres med et skriftligt varsel på 30 dage til ikrafttræden fra og med næstkommende abonnementsperiode. Er aftalen ikke opsagt i overensstemmelse med pkt. 12. nedenfor, forlænges aftalen automatisk for en yderligere abonnementsperiode. Alle priser angives excl. moms.

Afgifter og andre betalinger er forfaldne til betaling 14 dage efter fakturadato, og ved for sen betaling er Green Volcano berettiget til at opkræve morarente fra forfaldstidspunktet med 2 % pr. påbegyndt måned, samt rykkergebyr på DKK 120,00 pr. rykker. Betales afgiften eller andre opkrævede beløb ikke senest til forfaldstid, er Green Volcano, indtil forfalden gæld er modtaget hos Green Volcano, berettiget til at hindre kunden i at få adgang til systemet.

Betales afgiften ikke senest 14 dage efter 1. rykker forbeholder Green Volcano sig retten til at fjerne kundens software og øvrige data, uden ansvar herfor.

5. Kundens egne applikationer og data

Det er kunden, der ejer de data, der af kunden indlægges på systemet, og Green Volcano og dennes underleverandører erhverver ingen rettigheder til disse data/indhold. Tilsvarende gælder for kundens egne applikationer der jf. aftalen hostes på systemet.

Kundens data behandles og opbevares sikkerhedsmæssigt forsvarligt, og Green Volcano indestår for, at systemet til enhver tid teknisk 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 reglerne i persondatalovens kapitel 11.

Green Volcano forestår alene opbevaring af de data kunden lægger i systemet. Green Volcano har intet at gøre med indsamlingen og distributionen, men opbevarer og behandler alene disse data på vegne af kunden i overensstemmelse med nærværende vilkår og Serviceaftalen.

Det er kunden, der har den fulde rådighed over de indlagte data og bestemmer og hvem der skal have adgang til konkrete data på systemet.

Det påhviler kunden selv at sikre sig, at

indsamlingen og distributionen af de indlagte data sker i overensstemmelse med lovgivningen, herunder ved iagttagelse af persondataloven, såfremt der er tale om personhenførbare data.

Konstateres der af Green Volcano sikkerhedsbrud eller forhold, hvor der er begrundet mistanke om, at kundens fortrolige data er blevet kompromitteret, vil kunden omgående blive underrettet herom. Konstaterer kunden sådanne forhold eller mistanke herom opfordres kunden til omgående at kontakte Green Volcano, således der kan iværksættes en nærmere undersøgelse og således at evt. sikkerhedsbrud kan stoppes.

Green Volcanos underleverandører af hostingydelser kan overvåge trafikken og anvendelsen af kundens brug og færden på serverne. Underleverandørerne vil dog ikke videredistribuere sådan information uden kundens samtykke, eller såfremt det anses for nødvendigt for at overholde lovgivningen, eller i forbindelse med retsskridt, herunder ved fuldbyrdelse og overholdelse af retskendelser.

6. Fortrolighed og tavshedspligt

Udover de data, der er indlagt i systemet, behandler Green Volcano også alle andre oplysninger om kunden og brugerne fortroligt, og Green Volcano iagttager ubetinget tavshedspligt vedrørende øvrige oplysninger om kunden og brugerne, medmindre der er tale om oplysninger, som i forvejen er kendt i offentligheden.

Green Volcano forbeholder sig ret til at anvende kunden som referencekunde som led i Green Volcano's markedsføring.

Kunden indestår selv for, at kundens brugere behandler oplysninger i systemet fortroligt. Kunden og brugerne er forpligtet til at hemmeligholde brugernavne og adgangskoder, og disses misbrug af adgang til systemet er Green Volcano uvedkommende. Såfremt kunden eller en bruger mister

brugernavn eller adgangskode, eller der er opstået risiko for, at disse er kommet til uvedkommendes kendskab, kan de ændres efter henvendelse til hotline.

7. Øvrige betingelser for brug af systemet

Kunderne og brugerne skal følge rimelige og saglige henstillinger fra Green Volcano vedrørende benyttelse af systemet, ligesom de skal følge de generelle procedurer, der gælder ved benyttelse af systemet.

Kunden indestår for, at al anvendelse af systemet sker med lovligt formål for øje og i overensstemmelse med den til enhver tid gældende lovgivning. Konstaterer Green Volcano, at kunden eller brugerne er årsag til, at sikkerhed kompromitteres, eller at systemet anvendes eller forsøges anvendt til ulovlige/retsstridige formål, forbeholder Green Volcano sig ret til forhindre kunden/brugerne i helt eller delvist at benytte systemet, ligesom ulovligt/retsstridigt materiale vil blive fjernet.

Dette gælder navnlig de tilfælde, hvor Green Volcano, fx jf. Lov om elektronisk handel, kunne pådrage sig et ansvar ved at forholde sig passivt i forbindelse med konstaterede krænkelse. Green Volcano vil, forinden Green Volcano selv fjerner materiale i systemet, så vidt mulig give kunden et skriftligt varsel med frist for kunden til selv at bringe forholdet i orden.

8. Rettigheder og open source

Green Volcano anvender som udgangspunkt open source software til systemet.

Enhver krænkelse af Green Volcano's eller tredjemands rettigheder til systemet betragtes som væsentlig misligholdelse af nærværende betingelser og Serviceaftalen. Green Volcano indestår for, at egne bidrag til systemet ikke krænker tredjemandsrettigheder.

Såfremt tredjemands open source kode til systemet skulle vise sig at krænke en andens immaterielle rettigheder, vil Green Volcano

ved rimelige anstrengelser forsøge at bringe krænkelsen i orden, ved egenudvikling af en tilsvarende funktion, eller ved at bringe den krænkede licens i orden. Green Volcano indestår dog hverken juridisk eller økonomisk for sådan tredjemandskrænkelse.

Såfremt Green Volcano vurderer, at en krænkelse ikke ved rimelige anstrengelser kan lovliggøres, er Green Volcano berettiget til at ophæve aftalen. En sådan ophævelse skal Green Volcano meddele kunden skriftligt, og Green Volcano skal samtidig hermed tilbagebetale en forholdsmæssig andel af den forudbetalte afgift jf. pkt. 4 beregnet fra ophævelsestidspunktet og frem til udgangen af abonnementsperioden.

Green Volcano erhverver ikke qua nærværende vilkår eller Serviceaftalen rettigheder, herunder immaterielle rettigheder til de data kunden måtte indlægge på systemet med mindre andet aftales.

9. Ansvarsbegrænsning

Green Volcano FRASKRIVER SIG ETHVERT ANSVAR FOR KUNDENS OG BRUGERNES INDIREKTE TAB ELLER FØLGESKADER, HERUNDER DRIFTSTAB, TAB AF FORVENTET INDTJENING, TAB AF AVANCE, TAB AF GOODWILL, TAB/BESKADIGELSE AF DATA ELLER TAB AF ENHVER ANDEN TYPE FORRETNINGSMÆSSIG AFBRYDELSE ELLER ØKONOMISK FØLGESKADE, SOM MÅTTE OPSTÅ VED BRUG AF SYSTEMET ELLER MANGELFULD/UTILSTRÆKKELIG PRÆSTATION VED SYSTEMET ELLER LEVERING AF ØVRIGE YDELSER EFTER NÆRVÆRENDE AFTALE.

Green Volcano'S SAMLEDE ERSTATNINGSANSVAR FOR TAB ELLER SKADE KAN I INTET TILFÆLDE – UANSET GRADEN AF UAGTSOMHED – OVERSKRIDE ET BELØB, DER SVARER TIL DEN AF KUNDEN INDEN FOR DE SENESTE 12 MÅNEDER BETALTE AFGIFT JF. PKT. 4 REGNET FRA STIFTELSE AF KRAVET.

10. Force Majeure

Green Volcano kan ikke gøres ansvarlig for skade eller tab, kunden eller brugerne måtte lide direkte eller indirekte som følge af, at Green Volcano på grund af en force majeure situation er forsinket eller forhindret i at udføre sine forpligtelser i henhold til nærværende vilkår eller Serviceaftalen.

Force majeure situationer er bl.a. krig, mobilisering, terrorangreb, naturkatastrofer, strejker, lockout, ildebrand, oversvømmelse og anden vandskade, import- og eksportrestriktioner, virus- eller malwareangreb, sygdom hos nøglemedarbejdere, strømsvigt, svigt/nedbrud i teleforbindelser samt andre uforudsete omstændigheder, som Green Volcano ikke ved udfoldelse af rimelige foranstaltninger kunne have forudset og forhindret.

Såfremt en force majeure situation har varet i mere end 30 dage, er kunden berettiget til at annullere aftalen, og Green Volcano er herefter forpligtet til senest 30 dage herefter at tilbagebetale en forholdsmæssig andel af den forudbetalte afgift jf. pkt. 4 beregnet fra annulleringstidspunktet og frem til udgangen af abonnementsperioden.

11. Overdragelse

Kunden kan ikke overdrage rettigheder eller forpligtelser efter nærværende aftale til tredjemand, medmindre Green Volcano skriftlig samtykker i en sådan overdragelse.

Green Volcano er berettiget til at overdrage samtlige rettigheder og forpligtelser efter nærværende aftale til tredjemand. Ved brug af underleverandører hæfter Green Volcano dog for underleverandørers ydelser på samme måde og i samme omfang som for egne ydelser.

12. Ophør af aftalen

12.a. Opsigelse

Aftalen med dertilhørende SLA kan af begge

parter opsiges med et skriftligt varsel på 1 måned plus den løbende måned.

12.b. Misligholdelse

Såfremt en af parterne væsentligt misligholder nærværende vilkår eller Serviceaftalen, og misligholdelsen ikke er afhjulpet eller afhjælpning er påbegyndt senest 14 dage efter modtagelse af påkrav herom fra den ikke-misligholdende part, er den ikke-misligholdende part berettiget til uden yderligere varsel at ophæve nærværende aftale.

Ophæves aftalen af kunden, er kunden berettiget til at modtage en forholdsmæssig andel af den forudbetalte afgift tilbagebetalt.

Ophæves aftalen af Green Volcano er Green Volcano berettiget til at lukke for kundens adgang til systemet. Kunden er ikke ved misligholdelse berettiget til at få nogen andel af forudbetalt abonnementsafgift tilbagebetalt.

13.c. Øvrige forhold ved ophør

Kunden har indtil ophør af Aftalen adgang til systemet og kan derfor selv udtrække alle indlagte data, og det anbefales kunden i god tid inden ophør at sørge for at relevante data og kundens applikationer kopieres, idet Green Volcano er berettiget til slette kundens data og applikationer umiddelbart efter ophør af aftalen. Green Volcano påtager sig ingen forpligtelse til ved ophør at tilbagelevere kundens data til kunden.

Såfremt Green Volcano skulle påtage sig en sådan opgave, herunder assistere Kunden med at flytte Kundens data og applikationer over til at andet system forbeholder Green Volcano sig ret til at fakturere dette arbejde efter medgået tid og øvrige ressourcer til de til enhver tid gældende priser for Green Volcanos ydelser.

14. Hostingleverandør

Green Volcano forbeholder sig ret til at anvende udenlandske hostingleverandører

som underleverandør. Den konkrete hostingleverandør kan altid oplyses ved forespørgsel.

15. Lovvalg og værneting

Enhver tvist, som måtte udspringe af nærværende vilkår, Aftalen og kundens anvendelse af systemet, skal anlægges ved Green Volcanos hjemting som er Byretten i Århus. Tvisten afgøres ved anvendelse af dansk ret.

Green Volcano
CVR: 30955617
Møllegade 32, st. tv
8000 Aarhus

©Green Volcano 2017