



Generelle forretningsbetingelser



1. Om SkolePlan

Forretningsbetingelserne i dette dokument er de gældende for følgende virksomhed:

SkolePlan ApS

Samsøvej 22

8382 Hinnerup

Tlf: 86 81 78 41

Mail: support@skoleplan.dk

CVR-nummer: 39 69 97 53

Bank: Danske Bank, 4387 12641303

2

2. Begrebsdefinitioner

Ved åbningstid i dette dokument forstås 9.00-12.00 samt 12.30-15.00 på alle hverdage (dansk tid). Juleaftensdag betragtes som en helligdag på lige vilkår med andre helligdage.

Arbejdstimer i dette dokument er defineret ved timer, der ligger indenfor 8.00-12.00 og 12.30-15.00 alle hverdage.

3. Tilgængelighed – Kørende servere

3.1 – Definition af tilgængelighed hos SkolePlan

Tilgængelighed er i denne sammenhæng defineret ved, at en kundes virtuelle servermiljø er fuldt operativt i vores datacenter. Ved et eventuelt servernedbrud er der derved ikke tale om tilgængelighed.

3.2 Målsætning for tilgængelighed

Målsætning for hosting af virtuelt servermiljø hos SkolePlan ApS er minimum 99,5% over en periode på tre måneder. Målingen af tilgængelighed står SkolePlan ApS for, og eksterne tjeneste som eksempelvis Pingdom og Sitebeak kan ikke benyttes som dokumentation for server-utilgængelighed. Eventuelle driftsforstyrrelser med henblik på service og opgradering, der på forhånd er blevet varslet, tæller ikke med i tilgængelighedsstatistikken.

Den præcise formel for udregningen af tilgængelighed hos SkolePlan ApS er som følger:

$$\text{Tilgængelighed} = (3 \text{ mdr. døgndrift} - \text{varslet nedetid} - \text{utilgængelighed}) \times 100 / (3 \text{ mdr. døgndrift} - \text{varslet nedetid})$$

4. Support hos SkolePlan ApS

4.1 Målsætningen for support

SkolePlan ApS forpligter sig til at starte support senest fire arbejdstimer efter en support-ticket er modtaget. Er der tale om manglende tilgængelighed, forpligter SkolePlan ApS sig yderligere til at påbegynde support senest 1 arbejdstime efter meldingen om driftsnedbrud er modtaget.



Ved driftsforstyrrelser udenfor normal åbningstid, er det muligt at skrive til support@skoleplan.dk. Ved oprettelse af sådan support-ticket begyndes support hurtigst muligt efter begyndt arbejdstid og senest efter tre arbejdstimer. Kunden forpligter sig før kontakt til supporten til at kontrollere, om der er forbindelse til internettet.

3

4.2 Åbningstid for support og kontaktmuligheder

Kontaktmuligheder:

Telefon: 8681 7841 mandag-fredag: 9.00 – 12.00 og 12.30 – 15.00

Mail: support@skoleplan.dk mandag-fredag: 8.00 – 12.00 og 12.30 – 15.00

4.3 Driftsnedbrud

Er der driftsnedbrud udenfor normal åbningstid jf. herover, er det muligt at skrive til vagt@skoleplan.dk.

5. Forhold for drift

5.1 Forhold for drift

Alle servere tilknyttet SkolePlan ApS er placeret i et sikret driftscenter. Dette driftscenter sørger for at opretholde den ønskede tilgængelighed og backup med videre, såfremt dette indgår i kundens aftale.

SkolePlan ApS forbeholder sig retten til at udføre serviceopdateringer, opgraderinger og lignende i tidsrummet torsdag fra 00.00 – 06.00 (natten mellem onsdag og torsdag).

Servicearbejde, der påvirker driften meddeles pr. e-mail til relevante kunder minimum 3 dage før arbejdet udføres.

Uplanlagt systemarbejde eller andre hændelser med indflydelse på driften, helt eller delvist, meddeles pr. email eller telefon/SMS til relevante kunder.

5.2 Opdateringer

Opdateringer og patches på servere vil ske løbende. Dette er for at sikre et kontinuerligt højt sikkerhedsniveau og en høj tilgængelighed.

6. Backup

6.1 Backup

I forhold til backup er det nødvendigt at skelne mellem de såkaldte databærende servere og ikke-databærende servere:

- Databærende servere: Løbende ændringer, når brugerne ændrer data.
- Ikke-databærende servere: Ændres kun, når en konsulent aktivt laver ændringer i software på serveren.

Der tages backup af samtlige *databærende servere* hver eneste nat. Ikke-databærende servere bliver der foretaget backup af på ugentligt basis. Backuppen er placeret fysisk andetsteds end de primære servere. Backuppen vil, i tilfælde af nedbrud og datatab, blive brugt til genetablering.



6.2 Genetablering

I tilfælde af datatab, er det som udgangspunkt muligt ved hjælp af backups at redde data. Dette arbejde udføres på konsulentvilkår, efter gældende timepris. En virtuel server kan genetableres indenfor 24 timer.

6.3 Reetableringsforhold

SkolePlan ApS benytter sig af CBT-teknologi. CBT står for Change Block Tracking. Såfremt kundespecifikke softwareløsninger ikke understøtter CT-teknologien, garanterer SkolePlan ApS ikke for konsistensens af den foretagne backup. Det er kundens ansvar at sikre, de kundespecifikke softwareprodukter også understøtter CBT.

For backup generelt gælder det, at reetableringen tager udgangspunkt i sidst foretagne backup. Data, produceret og mistet samme dag, kan ikke reetableres.

6.4 Retention

SkolePlan ApS gemmer al data taget fra backup (også ellers slettede filer) i et minimum af 14 dage. Herefter forbeholder SkolePlan ApS sig retten til at slette disse.

7. Trafik

Som udgangspunkt er der fri trafik både ind og ud af datacentrene, med mindre andet er specificeret i aftalen.

Ved misbrug af den frie trafik, forbeholder SkolePlan ApS sig retten til at begrænse båndbredden for den enkelte kunde for at opretholde et højt niveau for alle.

8. Erstatningspligt

Såfremt en kunde har tabt data hos SkolePlan ApS som følge af grov uagtsomhed hos SkolePlan ApS, er denne erstatningspligtig. SkolePlan ApS har intet erstatningsansvar for hverken direkte eller indirekte driftstab, følgeskader og avancetab af enhver art herudover.

Erstatningen for datatab kan maksimalt udgøre dét beløb, kunden har betalt i driftsudgifter de seneste tre måneder før hændelsen.

Ønsker en kunde erstatning for datatab, skal dette meddeles SkolePlan ApS skriftligt med det samme og senest en måned efter datatabshændelsen. En overskridelse af fristen medfører mistet mulighed for erstatning efter disse regler.

9. Behandling af persondata og fortrolige data

SkolePlan ApS har retningslinjer for installation og implementering af systemer. Såfremt en kunde opbevarer personfølsomme eller personhenførbare data, skal dette meddeles til SkolePlan, der vil iværksætte et højere sikkerhedsniveau for at sikre disse data.

10. Tavshedspligt

Der gælder gensidig tavshedspligt ved aftaler med SkolePlan ApS.

SkolePlan ApS har ubetinget tavshed i forhold til oplysninger opnået om en given kunde eller andre forhold, der kommer frem i forbindelse med kunden. Denne pligt gælder både SkolePlan ApS som juridisk person og alle tilknyttede konsulenter.

Ligeledes har kunden ubetinget tavshedspligt om SkolePlan ApS' forhold.

SkolePlan ApS forbeholder sig retten til at benytte kunden som reference på websites ejet af (eller kontrolleret af) SkolePlan ApS.

11. Aftaleperiode og opsigelse

Enhver aftale startes med en fastlagt aftaleperiode på 12 måneder, hvori aftalen er uopsigelig.

Herefter vil aftalen, med mindre andet aftales mellem SkolePlan og kunden, blive forlænget løbende for aftaleperioden (12 måneder). En opsigelse af aftalen skal være os i hænde senest en måned før udløbet af igangværende aftaleperiode.

SkolePlan ApS forbeholder sig retten til at opsiges en kunde efter samme varsler.

SkolePlan ApS har ret til uden varsel at slette kundens løsning samt data fra 4 uger efter sidste betalte driftsperiode.

12. Misligholdelse

Misligholder kunden aftalen, dette være sig ved manglende betalinger, misbrug af produkter og trafik, ved konkurs, likvidation eller betalingsstandsning, er SkolePlan ApS berettiget til med det samme at hæve aftalen.

Misligholder SkolePlan ApS aftalen ved eksempelvis at have manglende tilgængelighed i længere tid, ved at være skyld i grove datatab eller ved ligeledes at gå konkurs, at starte en likvidation eller en betalingsstandsning, har kunden ret til øjeblikkeligt at hæve enhver aftale.

Såfremt en kundes data er til gene for andre kunder, ikke respekterer gældende lovgivning herunder ved at hjælpe til brud på ophavsretten eller truer data- og driftssikkerheden for SkolePlan ApS, er denne berettiget til øjeblikket at afbryde forbindelsen til kundens løsning. Dette medfører ikke en øjeblikkelig sletning.

Overskrides fristen for betaling af drift med en uge, er SkolePlan ApS berettiget til med et 3 dages varsel at lukke for forbindelsen. Data slettes ikke her. Overskrides betaling med over 4 uger, kan SkolePlan ApS slette data og løsning uden varsel.

Forbindelse genetableres øjeblikkeligt med betaling af det skyldige beløb (i det omfang der ikke er gået mere end 4 uger).

13. Force Majeure

SkolePlan er i øvrigt ikke ansvarlig for tab, der skyldes force majeure, herunder men ikke begrænset til lov forskrifter, myndighedsforanstaltninger eller lignende, svigtende strømforsyninger, svigtende telekommunikation, nedbrud i lokale systemer hos kunden, manglende leverancer for underleverandører,



driftsproblemer forårsaget af enten kundens eller SkolePlans underleverandører, brand, røgskade, eksplosion, vandskade, hærværk, indbrud, terror eller sabotage, strejke, lockout, boykot eller blokade. Dette gælder selv om SkolePlan er part i konflikten, og selv om konflikten kun rammer dele af SkolePlans funktioner.

6

14. Licensbetingelser

For softwareprodukter, der ikke er berettiget ved lejelicenser, er kunden ansvarlig for at opretholde lovligheden af det installerede software.

Såfremt software er installeret på kundens server, er det udelukkende kundens ansvar at dokumentere licenssejerskabet. SkolePlan ApS er ikke ansvarlig på nogen måde for en eventuel manglende licensering. Kunden vil blive holdt ansvarlig for *alle* omkostninger, SkolePlan ApS pådrager sig i forbindelse med kundens brud på gældende licensregler.

15. Forsikring

Al hardware, der benyttes i vores datacenter, er forsikret. Hvis det ønskes, bør kunden selv etablere en driftstabsforsikring.

16. Ved tvister

Opstår der tvister i forbindelse med aftalen, der ikke kan løses ved hjælp af dette dokument, skal disse anlægges ved Retten i Viborg eller Vestre Landsret.

17. Fortolkning

Opstår der uoverensstemmelser mellem de generelle forretningsbetingelser mellem kunden og SkolePlan ApS i dette dokument og den endelige aftale mellem samme, eller øvrige aftalers vilkår og indhold, skal forretningsbetingelser i dette dokument have forrang og derved fortolkes efter.

18. Løbende prisregulering

SkolePlan ApS forbeholder sig retten til med varsel på tre måneder at regulere priserne på software, såfremt leverandører af software ændrer priser eller licensbetingelser.

Herudover vil alle driftspriser blive reguleret efter den forholdsmæssige udvikling i nettoprisindekset. Denne regnes på en tolv-måneders periode fra december måned til december måned med virkning fra det nye år.

19. Priser, fakturering og rykkere

Faste serviceabonnementer forlænges for 12 måneder ad gangen. For disse 12 måneder skal der betales forud. Faktureringsdatoen er den første dag i perioden. Konsulentydelse faktureres efter medløbet tid bagud. Timelønnen afregnes til 995,-kr og regnes per påbegyndte halve time.

Rentebetingelser: 1% pr. påbegyndte måned.



Rykkergebyr: Første rykker er gratis. Ved anden rykker pålægges der gebyr på 100,- kr.

Alle fakturaer har forfaldsdato 8 dage efter fakturadato.

Alle priser oplyst er, med mindre andet specifikt nævnes, eksklusive moms.