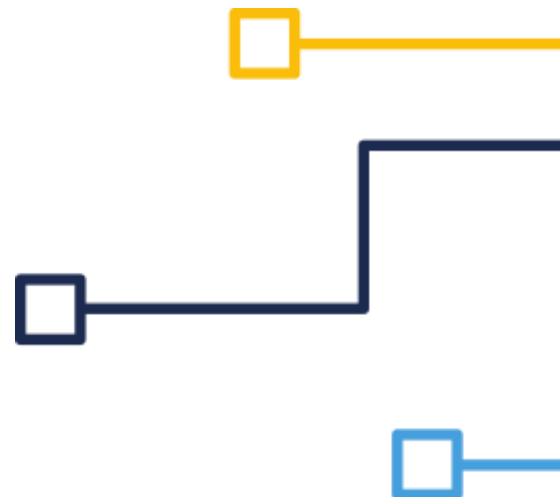


Generelle vilkår og supportaftaler

for Fortes ProjectFlow

Fortes Nordic A/S (ProjectFlow A/S)
Vindegade 34, 1. sal
DK-5000 Odense C
CVR: 26829798



Indhold

1	Om vores generelle vilkår og supportaftaler for ProjectFlow.....	1
2	Softwareaftale.....	1
	2.1 Abonnementer og brugere.....	1
	2.2 Opsigelse og fornyelse.....	1
	2.3 Priser og fakturering.....	2
3	Ansvar.....	2
4	Kontaktpersoner vedrørende tjenester og konsulenthjælp.....	2
5	Kundesupportcenter og supportaftaler.....	3
	5.1 Ad 1) System Service Level Agreement.....	3
	Registrering af hændelser.....	4
	Prioriteter og svartider.....	4
	Akut (prioritet 1).....	4
	Høj (prioritet 2).....	4
	Normal (prioritet 3).....	4
	Lav (prioritet 4).....	4
	5.2 Ad 2) Brugsspecifik support på 2. niveau (Hotline).....	5
	5.3 Supportcenterets åbningstider.....	5
6	Drift i ProjectFlow Cloud.....	5
	6.1 Tilgængelighed.....	5
	6.2 Performance.....	6
	6.3 Sikkerhed.....	6
	6.4 Adgangssikkerhed (brugergodkendelse).....	6
	6.5 Kontinuitet.....	6
	6.6 Overvågning.....	6
	6.7 Begrænset tilgængelighed som følge af vedligeholdelse.....	6
	6.8 Backup og gendannelse.....	7
	6.9 Udviklings-, test- og godkendelsesmiljøer (UTG).....	7
7	Juridiske forhold.....	7
	7.1 Gældende lovgivning og tvister.....	7
	7.2 Ansvarsfraskrivelse.....	7

1 Om vores generelle vilkår og supportaftaler for ProjectFlow

Fortes Nordic A/S har udarbejdet dette dokument for at skabe gennemsigtighed omkring vores tjenester. Kundespecifikke, skriftlige aftaler i tilbudsdocumentet har forrang over disse vilkår. Kontakt administration@projectflow.dk i tilfælde af spørgsmål.

Fortes kan forbedre sine tjenester og vil informere kunderne om væsentlige ændringer via mail eller i et nyhedsbrev. [Den nyeste version kan hentes på vores hjemmeside.](#)

2 Softwareaftale

Abonnementer på Fortes ProjectFlow er gyldige for en bindingsperiode på 1-5 år, som angivet i tilbudsdocumentet.

2.1 Abonnementer og brugere

- Fortes giver kunden en ikke-eksklusiv ret til at anvende de moduler, der abonneres på, til det aftalte antal navngivne brugere i henhold til tilbudsdocumentet.
- "Skrivelicenser" giver adgang til oprettelse, redigering og sletning. "Læselicenser" giver kun adgang til visning. En skrivelicens inkluderer læserettigheder.
- Licenser skal matche på tværs af moduler (undtagen tidsregistrering, som kræver enten en skrive- eller læselicens og en tidsregistreringslicens svarende til antallet af brugere til tidsregistrering).
- Der kan anmodes om ændringer via telefon eller mail.
- Virtuelle brugere kræver en læselicens.

2.2 Opsigelse og fornyelse

- Abonnementet tegnes for den aftalte periode jf. aftaledokumentet og der gives rabat ved længere bindingsperiode.
- Abonnementet fornyes automatisk med 12 måneder ad gangen, medmindre det opsiges skriftligt med mindst 3 måneders varsel til udløbet af den aktuelle periode. Abonnementer skal opsiges skriftligt til administration@projectflow.dk.
- Ved længere bindingsperiode kan opsigelse først ske til udløbet af bindingsperioden. Kunden er forpligtet til at betale for hele den aftalte bindende periode, selvom Kunden måtte ønske at stoppe tidligere.
- Kunden kan opsiges aftalen, hvis Fortes væsentligt misligholder sine forpligtelser, forudsat det meddeles skriftligt.
- Fortes kan opsiges aftalen ved Kundens væsentlige misligholdelse (f.eks. manglende betaling eller konkurs), forudsat det meddeles skriftligt.

- Begge parter har derefter 30 dage fra meddelelsen herom til at opfylde deres forpligtelser.
- Data kan eksporteres (som Excel og/eller SQL) inden ophør. De slettes efterfølgende, medmindre andet er aftalt.

2.3 Priser og fakturering

- Fortes er berettiget til årligt at indeksere priserne på alle tjenester – inkl. konsulentydelse – i henhold til Danmarks Statistiks lønudviklingsindeks (ILON15).
- Abonnementer faktureres årligt forud, konsulentydelse månedligt bagud og klippekort efter aftale. Fakturaer har 30 dages betalingsfrist.
- ProjectFlow forbeholder sig retten til at ændre abonnementspriserne én gang årligt. Eksisterende kunder informeres via mail med mindst seks måneders varsel.

3 Ansvar

- Fortes sikrer, at ProjectFlow lever op til de aftalte specifikationer og retter fejl hurtigst muligt. Erstatningsansvar er begrænset til det laveste af:
 - DKK 1.000.000 pr. hændelse (maks. DKK 2.000.000/år).
 - De abonnementer, der er betalt inden for de sidste 12 måneder.
- Indirekte skader (f.eks. tabt fortjeneste) er udelukket.
- Begrænsninger gælder ikke ved forsætlig eller groft uagtsom adfærd fra Fortes' side. Ansvar bortfalder dog, hvis kunden ændrer produkter (hvilket er forbudt).
- Ingen af parterne er ansvarlig for force majeure (f.eks. naturkatastrofer eller leverandørfejl uden for kontrol).
- Fortes har erhvervs- og produktansvarsforsikring. Krav skal snarest muligt meddeles til administration@projectflow.dk.

4 Kontaktpersoner vedrørende tjenester og konsulenthjælp

- Fortes stiller konsulenter til rådighed til implementering og kræver, at kunden deltager i træning/workshops. Kunden skal udpege en administrator, som er ansvarlig for softwareadministrationen.
- Kundesupporttjenester tilbydes og er beskrevet under afsnittet om kundesupport.
- Account manageren er jeres primære kontaktperson hos Fortes vedrørende kundetilfredshed, kommercielle aftaler og målplan. Ved spørgsmål om abonnement, softwareændringer, ændringer af kontaktpersoner eller andet, kontaktes account manageren. Hvis du ikke ved, hvem din account manager er, kan du sende en mail til administration@projectflow.dk.

- Den valgte primære konsulent styrer implementeringsfasen. Den primære konsulent definerer projektplanen i samarbejde med jer. I skal udpege en kontaktperson, der kan arbejde tæt sammen med vores primære konsulent, for at sikre en vellykket implementering. Kunden overdrages til kundesupportcenteret, når implementeringsfasen er afsluttet, hvis der er indgået en supportaftale.
- Timeprisen for fakturering fremgår af tilbuddet.
- Der tilbydes klippekort med indbygget rabat. ProjectFlows klippekortsordning giver følgende mængderabatter:

Klippekort	
<i>Antal timer</i>	<i>Rabat %</i>
50 timer	5 %
100 timer	10 %
200 timer	12 %
400 timer	20 %

- Rejsetid faktureres til normal timepris. Transportomkostningerne er ikke inkluderet i kontrakten, medmindre det fremgår eksplicit.

5 Kundesupportcenter og supportaftaler

Fortes Nordic tilbyder to typer supportaftaler med tjenester leveret af vores kundesupportcenter:

- 1) "System Service Level Agreement" dækker systemfejl, funktionsfejl og nedetid og sikrer kunden en garanteret svartid, afhængigt af det valgte serviceniveau. Hvis kunden ikke har valgt denne aftale, afhjælpes fejl og mangler, når leverandøren har ledig kapacitet.
- 2) "Brugerspecifik support på 2. niveau (Hotline)" giver ubegrænset adgang til hotline-support for erfarne superbrugere i brugen af standardfunktionalitet. Hvis kunden ikke har valgt denne supportaftale, faktureres brugerspecifik support pr. time.

De valgte supportaftaler og serviceniveauer fremgår af tilbudsdocumentet.

5.1 Ad 1) System Service Level Agreement

Fortes Supportcenter fejlfinder hændelser (fejl eller funktionssvigt) for kunder med en System SLA. Registrerede administratorer rapporterer hændelser via

kundesupportportalen eller mail. Kunden skal assistere og give systemadgang for at løse hændelsen.

Registrering af hændelser

Hændelser kan registreres ved at bruge kundesupportportalen eller via supportens mailadresse (support@projectflow.dk). Hver hændelse tildeles en prioritet af supportmedarbejderen. Prioriteten bestemmer, hvor hurtigt hændelsen håndteres. Ved akutte hændelser skal registrering ske i kundesupportportalen før telefonisk kontakt.

Prioriteter og svartider

Hver hændelse tildeles en prioritet af supportmedarbejderen. Retningslinjerne for prioritering og den tilhørende svartid er som følger:

Akut (prioritet 1)

En akut hændelse indebærer, at applikationen slet ikke kan bruges eller er funktionelt forstyrret i en sådan grad, at applikationen ikke kan bruges. Forretningskritiske opgaver kan ikke udføres. I forbindelse med en sådan hændelse arbejder Fortes kontinuerligt på en midlertidig løsning, som evt. senere gøres permanent.

Høj (prioritet 2)

Funktionaliteten er alvorligt påvirket, men arbejdet kan fortsætte. Vigtige opgaver kan ikke udføres. En midlertidig løsning implementeres hurtigst muligt. Den midlertidige løsning gøres evt. senere permanent.

Normal (prioritet 3)

Den daglige drift er påvirket, men arbejdet kan fortsætte. Vigtige opgaver kan udføres. En løsning implementeres hurtigst muligt under hensyntagen til planlægning og tilgængelighed.

Lav (prioritet 4)

Ingen væsentlig påvirkning af den daglige brug. En løsning implementeres inden for rimelighedens grænser under hensyntagen til planlægning og tilgængelighed.

Niveau	Svartid Prioritet 1	Svartid Prioritet 2
Bronze	24 timer	72 timer
Sølv	8 timer	24 timer
Guld	2 timer	8 timer

Betalingen for supportaftalen dækker det garanterede serviceniveau. Fortes betaler for arbejdstid brugt på fejl, der skyldes Fortes. Kunden betaler, hvis fejlen skyldes forhold hos kunden. Sidstnævnte inkluderer fejl/forstyrrelser i tjenesten som følge

af fejl i kundespecifik konfiguration samt IT-infrastruktur som f.eks. hardware, netværk, Entra ID, Windows, Office 365, browsere, Exchange- og Office-produkter.

5.2 Ad 2) Brugsspecifik support på 2. niveau (Hotline)

Denne aftale dækker support på 2. niveau i brugen af standard Fortes ProjectFlow.

Supportmedarbejdere besvarer henvendelser fra kundens kontaktpersoner. Supportmedarbejderne er trænet i håndteringen af forespørgsler angående standardfunktionalitet i ProjectFlow i de nyeste versioner af alle moduler.

Supportaftalen dækker ikke kundespecifikke tilpasninger, systemdrift, fejl, ændringsønsker eller organisatorisk implementering.

Kunden udpeger et fast antal navngivne kontaktpersoner, der er trænet i Fortes ProjectFlow, og som må kontakte support. Antallet afhænger af det valgte serviceniveau.

Serviceniveau	Maksimalt antal kontaktpersoner
Bronze	1
Sølv	3
Guld	5

5.3 Supportcenterets åbningstider

Supportcenteret kan kontaktes telefonisk mandag til fredag i normal arbejdstid (08:30-16:00 CET – fredag til 15:30) undtagen på danske helligdage samt den 24. og 31. december.

6 Drift i ProjectFlow Cloud

Vores softwareprodukter er pålidelige og sikre. Vi leverer Fortes ProjectFlow i datacentre med servere, der administreres af Microsoft, og som er placeret i EU.

6.1 Tilgængelighed

Fortes ProjectFlow-softwareprodukter har en tilgængelighed på 99,9 % eller mere. Tilgængelighed og performance af Fortes ProjectFlow overvåges konstant. Ved større nedbrud informeres I via mail og holdes opdateret om udbedring af nedbruddet. Ud over nedbrud kan Fortes ProjectFlow også være utilgængelig i følgende situationer (tæller ikke med i den ovenfor nævnte tilgængelighedsprocent):

- Forudmeldt vedligeholdelse.

- Installation af en ny version af Fortes ProjectFlow.
- Planlagt vedligeholdelse, der er blevet aftalt med kunden.
- Problemer som følge af naturkatastrofer og andre force majeure-situationer.

6.2 Performance

Fortes ProjectFlow er udviklet til at performe i henhold til dets specifikationer. Performance afhænger bl.a. af jeres internetforbindelse og systemkonfiguration. Kontakt supportcenteret i tilfælde af problemer.

6.3 Sikkerhed

Vores Informationssikkerhedsstyringssystem (ISMS) sikrer ressourcer og metoder til at beskytte tilgængelighed, integritet og fortrolighed i forbindelse med Fortes ProjectFlow. Overvågning af misbrug af softwaren er en del af de daglige standardaktiviteter. Informationssikkerheden for Fortes ProjectFlow er baseret på ISO 27001/2. Fortes ProjectFlow hostes af Microsoft EU-datacentre, som har mange certificeringer.

6.4 Adgangssikkerhed (brugergodkendelse)

Alle brugere har en unik brugerkonto og profil i Microsoft Entra ID, som bruges til login i Fortes ProjectFlow

6.5 Kontinuitet

Vi har nødprocedurer for at undgå datatab ved systemfejl, fysisk ødelæggelse eller lignende. Nogle håndteres af Microsoft som hostingpartner og andre af Fortes.

6.6 Overvågning

Vi overvåger systemer, processer og brugere for at:

- Forebygge fejl proaktivt eller løse dem på et tidligt tidspunkt.
- Indsamle generelle brugerstatistikker som f.eks. svartider. Disse oplysninger analyseres og drøftes med jer som et muligt forbedringsområde, hvis det er relevant.
- Indsamle anonyme statistikker fra jeres miljø for at forbedre vores produkter og tjenester.

6.7 Begrænset tilgængelighed som følge af vedligeholdelse

Systemvedligeholdelsesaktiviteter udføres mellem klokken 20:00 og 06:00 CET eller i weekender. Arbejdet planlægges i samarbejde med jer, hvis det er relevant. Kritiske opdateringer og hotfixes udføres automatisk om natten uden varsel.

6.8 Backup og gendannelse

Backup af data finder sted i Microsoft Azure (35-dages historik). Der kan forekomme ekstraomkostninger ved gendannelse af backup.

6.9 Udviklings-, test- og godkendelsesmiljøer (UTG)

UTG-miljøer etableres i samråd med Fortes. Disse miljøer bruges primært til test af nye versioner af Fortes ProjectFlow. UTG-systemet og support er ikke inkluderet i Fortes ProjectFlow-licensen, og der kan forekomme yderligere omkostninger.

7 Juridiske forhold

7.1 Gældende lovgivning og tvister

Kunden og Fortes er enige om, at dansk lovgivning gælder for alle aftaler og eventuelle tvister.

7.2 Ansvarsfraskrivelse

Fortes forbeholder sig retten til at ændre i nærværende dokument "*Generelle vilkår og supportaftaler for Fortes ProjectFlow*". Ved væsentlige ændringer informeres Kunden via mail og nye vilkår underskrives af begge parter. Hvis Kunden ikke kan acceptere de ændrede vilkår, og Fortes Nordic A/S fastholder at vilkårene skal gælde for Kunden, så kan Kunden vælge at opsige aftalen med Fortes Nordic A/S.