



# Forretningsbetingelser

## Generelt

Enhver aftale om salg, levering af produkter, abonnemeter eller serviceydelser fra SkyData (Juridisk InfraCon ApS), CVR-nr. 32073603, Frederiksborggade 22E, 3600 Frederikssund, finder sted på grundlag af nærværende forretningsbetingelser.

Disse forretningsbetingelser er gældende for alle leverancer og ydelser leveret af SkyData, medmindre de udtrykkeligt er fraveget eller modificeret ved anden skriftlig aftale.

Disse forretningsbetingelser er undergivet dansk ret, og enhver tvist der udspringer skal anlægges ved Byretten i København.

Alle priser er ex. moms

## Aftalens parter

Ved aftalens parter forstås kunden og SkyData (Juridisk "InfraCon ApS"), der begge er ansvarlige for at vilkårene i henhold til nærværende forretningsbetingelser overholdes.

Kunden hæfter for betaling af de produkter, abonnemeter og serviceydelser der leveres i henhold til aftalen.

Kunden skal i forbindelse med indgåelse af aftalen give SkyData (Juridisk "InfraCon ApS") besked om navn, adresse, kontaktperson, selskabsform samt CVR-nummer.

Oplysninger om navn, adresse, kontaktperson, selskabsform samt CVR-nummer afgivet af kunden og registreret af SkyData (Juridisk "InfraCon ApS"). Ved adresseændring er kunden forpligtet til straks at oplyse dette, hvilket også gælder ved ændring af e-mailadresse samt øvrige kontaktoplysninger.

## Betingelser vedrørende produkter, abonnemeter og serviceydelser som hører under området "Udvikling"

SkyData (Juridisk "InfraCon ApS") påbegynder udvikling af løsningen hurtigst muligt efter kontraktsindgåelsen medmindre andet mellem parterne er aftalt.

### Processen er typisk som følgende ved udvikling af hjemmesider

- Opstartsmøde (Gennemføres enten som et fysisk møde, over telefonen, skype eller via e-mail)
- Tilbud (Kunden modtager et skriftligt og uforpligtende tilbud)
- Tidsplan (Kunden modtager en vejledende tidsplan for projektet)
- Ved skriftlig accept af tilbud påbegyndes udviklingen af hjemmesiden
- Kunden får adgang til en mappe hvor at tekst, billeder, video og andet materiale leveres til



- Kunden bliver kontaktet når første udkast er klart
- Kunden vender tilbage til SkyData (Juridisk "InfraCon ApS") med input til eventuelle rettelser og tilpasninger
- Hjemmesiden tilpasses ift. den input der er modtaget fra kunden
- Kunden bliver kontaktet når den tilrettede hjemmeside er klar
- Kunden vender tilbage til SkyData (Juridisk "InfraCon ApS") med input til eventuelle øvrige rettelser og tilpasninger
- Kunden bliver kontaktet når den tilrettede hjemmeside er klar
- Hvis kunden kan godkende det endelige resultat, aftales et tidspunkt for go-live af hjemmesiden
- Kunden har efterfølgende 14 dage til at kontakte SkyData (Juridisk "InfraCon ApS") med eventuelle yderligere mindre rettelser og tilpasninger
- Herefter ses projektet som afsluttet og eventuelle øvrige rettelser og tilpasninger afregnes på timepris

Der sendes en basis introduktion til kunden omkring brugen af CMS Systemet

### **Processen er typisk som følgende ved udvikling af Online Software Løsninger**

- Opstartsmøde (Gennemføres enten som et fysisk møde, over telefonen, skype eller via e-mail)
- Udarbejdelse og godkendelse af kravspecifikation
- Tilbud (Kunden modtager et skriftligt og uforpligtende tilbud)
- Tidsplan (Kunden modtager en vejledende tidsplan for projektet)
- Ved skriftlig accept af tilbud påbegyndes udviklingen af løsningen
- Kunden får adgang til en mappe hvor at tekst, billeder, video og andet materiale leveres til
- Der afholdes løbende statusmøder
- Kunden vil løbende blive bedt om at gennemgå og teste løsningen som er under udvikling (Iterativ proces)
- Når løsningen er færdig, bliver kunden bedt om at lave en grundig test af løsningen
- Eventuelle fejl og mangler rettes, og kunden bliver bedt om at teste disse (Iterativ proces)
- Når løsningen ses som færdig, aftales et tidspunkt for go-live og overgang til drift
- Gennemgang og uddannelse af løsningen med kunden
- Herefter ses projektet som afsluttet og eventuelle øvrige rettelser og tilpasninger afregnes på timepris

Der gives skriftlige tilbud på eventuelle tilføjelser og ændringer som ikke er en del af den aftalte kravspecifikation.

SkyData (Juridisk "InfraCon ApS") kan benytte underleverandører ved levering af de aftalte ydelser

Hvis der er valgt en hosting løsning hos SkyData (Juridisk "InfraCon ApS"), så oprettes der en databehandleraftale.

Kunden er selv ansvarlig for rettidig betaling/fornyelse af eventuelle domæner medmindre andet er aftalt skriftligt

SkyData (Juridisk "InfraCon ApS") er overfor kunden ansvarlig for at de af SkyData (Juridisk "InfraCon ApS") leverede ydelser ikke krænker tredjemands rettigheder. Kunden er dog selv ansvarlig for at kundens data, hjemmesider, registrerede domænenavne, indhold af webhotel, materiale ikke krænker tredjemands rettigheder, herunder ophavsrettigheder, varemærker m.v.



Kunden er forpligtet til at betale for den færdige løsning senest 8 dage efter fakturaens datering, medmindre parterne har aftalt andet skriftligt.

Ved udvikling af større og mere komplekse hjemmesider samt Online Software Løsninger kan SkyData (Juridisk "InfraCon ApS") kræve både forudbetaling og løbende delbetalinger. Dette aftales dog skriftligt mellem begge parter inden at arbejdet påbegyndes.

Forfaldne beløb pålægges en rente på 4% pr. påbegyndt måned fra forfaldstid og til at betaling sker. Derudover tillægges et rykkergebyr på 200 kr. pr. rykker

Hvis kunden ønsker at samarbejdet skal stoppe efter at en aftale er indgået og bekræftet mellem SkyData (Juridisk "InfraCon ApS") og kunden, er kunden forpligtet til at betale det antal timer som at SkyData (Juridisk "InfraCon ApS") har brugt på udviklingen af løsningen. Dog mindst 50% af den aftalte pris.

Kontakt til support ske via formular på hjemmesiden eller via e-mail

## **Betingelser vedrørende produkter, abonnemeter og serviceydelser som hører under området "SAAS Løsninger"**

Abonnementet træder i kraft ved bestilling og løber indtil det opsiges

Opsigelse skal SkyData (Juridisk "InfraCon ApS") skriftligt i hænde senest 30 dage før aftaleperiodens udløb. Hvis dette ikke er opfyldt, forlænges perioden med en tilsvarende længde som den forrige

Der faktureres som udgangspunkt for 3 måneder ad gangen (kvartalsmæssigt)

Betalingsbetingelser er 8 dage netto fra fakturadato

Adgangen til at anvende SAAS Løsningen gælder udelukkende for kunden og eventuelle underleverandører og samarbejdspartnere

Kunden skal sikre at SAAS Løsningen ikke bliver anvendt på en måde, som kan skade SkyData's (Juridisk "InfraCon ApS"), omdømme, goodwill eller som er i strid med relevant lovgivning eller anden regulering

SkyData (Juridisk "InfraCon ApS") kan benytte underleverandører ved levering af de aftalte ydelser

SkyData (Juridisk "InfraCon ApS") er ansvarlig for løbende backup samt overvågning af løsningen

Kunden er ansvarlig for løbende vedligeholdelse af brugerdatatabasen medmindre andet er aftalt med SkyData (Juridisk "InfraCon ApS"). Her tænkes specielt på overholdelse af GDPR-reglerne.

I forbindelse med indgåelse af aftale om brug af vores SAAS Løsninger, så oprettes der en databehandlaftale



Kunden er selv ansvarlig for rettidig betaling/fornyelse af eventuelle domæner medmindre andet er aftalt skriftligt

Kunden ses som værende dataansvarlig og SkyData (Juridisk "InfraCon ApS") som databehandler

SkyData (Juridisk "InfraCon ApS") tilstræber højst mulig driftsstabilitet, men er uden ansvar for nedbrud eller driftsforstyrrelser, herunder for driftsforstyrrelser forårsaget af faktorer uden for SkyData's (Juridisk "InfraCon ApS") kontrol. Herved forstås bl.a. strømsvigt, hackerangreb, fejl på udstyr, netværk, internetforbindelser eller lignende.

SAAS Løsningen tilbydes som den er og SkyData (Juridisk "InfraCon ApS") fraskriver sig enhver garanti uanset direkte eller indirekte

I tilfælde af nedbrud eller driftsforstyrrelser tilstræber SkyData (Juridisk "InfraCon ApS") at genskabe normal drift hurtigst muligt

Planlagte afbrydelser og vedligeholdelse vil fortrinsvis blive placeret i tidsrummet kl. 20.00-06.00 CET. Skulle det blive nødvendigt at afbryde adgangen til SAAS Løsningen uden for det anførte tidsrum, vil dette blive varslet forinden i muligt omfang

Kontakt til support ske via formular på hjemmesiden eller via e-mail

## **Betingelser vedrørende produkter, abonnemeter og serviceydelser som hører under området "Hosting"**

Abonnementet træder i kraft ved bestilling og løber indtil det opsiges

Vil tilstræber en leveringstid på samtlige hosting løsninger (servere) på 1-2 dage

Kunden anses for at have taget et produkt eller service i brug, når kunden har modtaget de nødvendige login informationer fra SkyData (Juridisk "InfraCon ApS")

Reklamation over eventuelle fejl og mangler skal være modtaget af SkyData (Juridisk "InfraCon ApS") senest 5 hverdage efter at kunden har modtaget login information.

Der betales og faktureres for 3 måneder ad gangen (kvartalsmæssigt), medmindre andet er aftalt skriftligt

Evt. ubenyttede dele af aftaleperioden godtgøres ikke ved opsigelse

Opsigelse skal SkyData (Juridisk "InfraCon ApS") skriftligt i hænde senest 30 dage før aftaleperiodens udløb. Hvis dette ikke er opfyldt, forlænges perioden med en tilsvarende længde som den forrige

Betalingsbetingelser er 8 dage netto fra fakturadato



SkyData (Juridisk "InfraCon ApS") kan benytte underleverandører ved levering af de aftalte ydelser

Kunden skal sikre at SAAS Løsningen ikke bliver anvendt på en måde, som kan skade SkyData's (Juridisk "InfraCon ApS"), omdømme, goodwill eller som er i strid med relevant lovgivning eller anden regulering

Servere udlejes via samarbejdspartner af SkyData (Juridisk "InfraCon ApS")

Overskrides grænsen for inkluderet trafik på serveren, så vil der ske en merafregning i den pågældende måned pr. ekstra brugte TB. Derudover vil SkyData (Juridisk "InfraCon ApS") tage kontakt til kunden for at drøfte om der bør overvejes en anden løsning.

SkyData (Juridisk "InfraCon ApS") påtager sig ikke ansvar for vores kunders indhold og materiale placeret på de lejede servere og storage. I tilfælde af indhold og eller materiale som bryder med gældende lovgivning, forbeholder SkyData (Juridisk "InfraCon ApS") os retten til at afbryde servicen uden varsel

SkyData (Juridisk "InfraCon ApS") har ikke noget ansvar for opdateringer eller vedligeholdelse af kundens applikationer, databaser samt O/S på server, medmindre der er lavet en skriftlig aftale omkring dette

Kunden er ansvarlig for at have alle nødvendige licenser til de af kundens egne applikationer samt visse operativsystemer som kører på servere hos SkyData (Juridisk "InfraCon ApS") medmindre andet er aftalt skriftligt. Kunden forpligter sig til løbende at vedligeholde licenserne og friholde SkyData (Juridisk "InfraCon ApS") for alle krav som følge af manglende eller utilstrækkelige licenser

Kunden er selv ansvarlig for rettidig betaling/fornyelse af eventuelle domæner medmindre andet er aftalt skriftligt

Servere (virtuelle som fysiske) leveres med minimum de tekniske specifikationer som er angivet under produktbeskrivelserne

Produkterne indeholder de sikkerhedsfeatures som er beskrevet under produktinformationerne

Såfremt kunden ønsker det, tilbyder SkyData (Juridisk "InfraCon ApS") følgende services uden meromkostning for kunden (Én daglig backup, overvågning af server, overvågning af hjemmeside, adgangsbegrænsning til server og DDoS beskyttelse)

Ved behov for restore af data på server afregnes dette på timebasis. Bemærk at restore af data typisk vil kræve yderligere nedetid.

SkyData (Juridisk "InfraCon ApS") påtager sig ikke ansvar for tab af data. Derfor anbefales det at også kunden får etableret en tilstrækkelig backup af data

SkyData (Juridisk "InfraCon ApS") tilstræber højst mulig driftsstabilitet, men er uden ansvar for nedbrud eller driftsforstyrrelser, herunder for driftsforstyrrelser forårsaget af faktorer uden for SkyData's (Juridisk "InfraCon ApS") kontrol. Herved forstås bl.a. strømsvigt, hackerangreb, fejl på udstyr, netværk, internetforbindelser eller lignende.



I tilfælde af nedbrud eller driftsforstyrrelser tilstræber SkyData (Juridisk "InfraCon ApS") at genskabe normal drift hurtigst muligt

Planlagte afbrydelser og vedligeholdelse vil fortrinsvis blive placeret i tidsrummet kl. 20.00-06.00 CET. Skulle det blive nødvendigt at afbryde adgangen til SAAS Løsningen uden for det anførte tidsrum, vil dette blive varslet forinden i muligt omfang

SkyData (Juridisk "InfraCon ApS") tager forbehold for prisændringer, produkttilpasninger, udgåede produkter og services samt leveringsforsinkelse

Kontakt til support ske via formular på hjemmesiden eller via e-mail

## **Betingelser vedrørende produkter, abonnementer og serviceydelser som hører under området "Backup (Online backup)"**

Abonnementet træder i kraft ved bestilling og løber indtil det opsiges

Vil tilstræber en leveringstid på samtlige backup løsninger på 1-2 dage

Ønskes hjælp til installation af klientsoftware hos kunden, vil dette umiddelbart ske remote, og der skal ligeledes påregnes ekstra leveringstid

Kunden anses for at have taget et produkt eller service i brug, når kunden har modtaget de nødvendige login informationer fra SkyData (Juridisk "InfraCon ApS")

Reklamation over eventuelle fejl og mangler skal være modtaget af SkyData (Juridisk "InfraCon ApS") senest 5 hverdage efter at kunden har modtaget login information.

Der betales og faktureres for 12 måneder ad gangen (årligt), medmindre andet er aftalt skriftligt

Evt. ubenyttede dele af aftaleperioden godtgøres ikke ved opsigelse

Opsigelse skal SkyData (Juridisk "InfraCon ApS") skriftligt i hænde senest 30 dage før aftaleperiodens udløb. Hvis dette ikke er opfyldt, forlænges perioden med en tilsvarende længde som den forrige

Betalingsbetingelser er 8 dage netto fra fakturadato

Backupløsningen udbydes via samarbejdspartner/udbyder

Kunden ses som værende dataansvarlig og samarbejdspartneren/udbyderen som værende databehandler

SkyData (Juridisk "InfraCon ApS") har ikke noget ansvar for opdateringer eller vedligeholdelse af kundens klientapplikationer. Eventuel support vil ske remote og med afregning på timebasis



Ved behov for assistance i forbindelse med restore af data, så vil dette blive afregnet på timebasis. Assistance vil som udgangspunkt foregå remote

Kunden skal være opmærksom på at restore af store datamængder kan være en meget tidskrævende proces. Ved store datamængder, samt krav om kort nedetid, kan vores Data Replikering overvejes i stedet

SkyData (Juridisk "InfraCon ApS") påtager sig ikke ansvar for tab af data. Herunder grundet forkert klient opsætning eller lignende

SkyData (Juridisk "InfraCon ApS") tilstræber højst mulig driftsstabilitet, men er uden ansvar for nedbrud eller driftsforstyrrelser, herunder for driftsforstyrrelser forårsaget af faktorer uden for SkyData's (Juridisk "InfraCon ApS") kontrol. Herved forstås bl.a. strømsvigt, hackerangreb, fejl på udstyr, netværk, internetforbindelser eller lignende

I tilfælde af nedbrud eller driftsforstyrrelser tilstræber SkyData (Juridisk "InfraCon ApS") sammen med samarbejdspartneren/udbyderen at genskabe normal drift hurtigst muligt

SkyData (Juridisk "InfraCon ApS") tager forbehold for prisændringer, produkttilpasninger, udgåede produkter og services samt leveringsforsinkelse

Kontakt til support ske via formular på hjemmesiden eller via e-mail

## **Betingelser vedrørende produkter, abonnementer og serviceydelser som hører under området "Backup (Data Replikering)"**

Abonnementet træder i kraft ved bestilling og løber indtil det opsiges

Vil tilstræber en leveringstid på samtlige Data Replikering løsninger på 2 uger

Ønskes hjælp til installation og opsætning af løsningen hos kunden, vil dette ske med afregning på timebasis. Omkostningen til "SkyData Bring-me-home ©" servicen er dog inkluderet i de nævnte priser.

Kunden anses for at have taget et produktet eller servicen i brug, når kunden har modtaget produktet og de nødvendige opstartsinformationer fra SkyData (Juridisk "InfraCon ApS")

Reklamation over eventuelle fejl og mangler skal være modtaget af SkyData (Juridisk "InfraCon ApS") senest 5 hverdage efter at kunden har modtaget login information.

Der betales og faktureres for 12 måneder ad gangen (årligt), medmindre andet er aftalt skriftligt

Evt. ubenyttede dele af aftaleperioden godtgøres ikke ved opsigelse

Opsigelse skal SkyData (Juridisk "InfraCon ApS") skriftligt i hænde senest 30 dage før aftaleperiodens udløb. Hvis dette ikke er opfyldt, forlænges perioden med en tilsvarende længde som den forrige



Betalingsbetingelser er 8 dage netto fra fakturadato

I forbindelse med indgåelse af aftale om brug af vores Data Replikering Løsninger, så oprettes der en databehandleraftale

SkyData (Juridisk "InfraCon ApS") påtager sig ikke ansvar for tab af data. Herunder grundet forkert opsætning eller ændring i konfigurationen

SkyData (Juridisk "InfraCon ApS") tilstræber højst mulig driftsstabilitet, men er uden ansvar for nedbrud eller driftsforstyrrelser, herunder for driftsforstyrrelser forårsaget af faktorer uden for SkyData's (Juridisk "InfraCon ApS") kontrol. Herved forstås bl.a. strømsvigt, hackerangreb, fejl på udstyr, netværk, internetforbindelser eller lignende

I tilfælde af nedbrud eller driftsforstyrrelser tilstræber SkyData (Juridisk "InfraCon ApS") at genskabe normal drift hurtigst muligt

I forbindelse med "SkyData Bring-me-home ©" Servicen, tilstræber SkyData (Juridisk "InfraCon ApS") at levere data hos kunden (Jylland, Sjælland og Fyn) inden for senest 12 timer

SkyData (Juridisk "InfraCon ApS") tager forbehold for prisændringer, produkttilpasninger, udgåede produkter og services samt leveringsforsinkelse

Kontakt til support ske via formular på hjemmesiden eller via e-mail