

1 Baggrund, formål og omfang

- 1.1** Nærværende driftsaftale regulerer de ydelser, som Beierholm er ansvarlig for i relation til kundens anvendelse af Beierholm BeJour Online Service.
- 1.2** Omfanget af den ydelse, der leveres, er nærmere angivet i aftalebrev samt eventuelle skriftlige ændringer hertil, men vil omfatte følgende nedenstående elementer til understøttelse af den aftalte ydelse, jf. Aftalen.

2 Browsers og styresystemer

- 2.1** Beierholm BeJour Online Service er en online tjeneste. Brugen forudsætter, at Kunden gør brug af en fungerende, tilstrækkelig internetforbindelse samt anvender:
- a) En internetbrowser i form af enten Microsoft Explorer, Microsoft Edge, Google Chrome, Safari eller Mozilla Firefox i en version, der fortsat supporteres af udgiveren, eller
 - b) En version af Android, som Google Play fortsat tillader frigivelse af nye apps til, eller
 - c) En version af iOS, som App Store fortsat tillader frigivelse af nye apps til.

3 Adgang

- 3.1** Kundens brugere logger på Beierholm BeJour Online Service ved hjælp af e-mailadresse og password. Brugernes passwords skal behandles strengt fortroligt og må ikke oplyses til andre. Såfremt Kunden eller Kundens bruger bliver bevidst om eller mistænker, at tredjemand har fået kendskab til en brugers password, bør dette straks ændres.
- 3.2** Ved aftaleindgåelse opretter Beierholm en administratorbruger for Kunden i Beierholm BeJour Online Service. Administratorbrugeren administrerer øvrige af Kundens brugere, herunder forestår administratorbrugeren oprettelse og nedlæggelse af brugere samt tildeling og ændring af adgangsrettigheder til Kundens brugere af Beierholm BeJour Online Service. Kunden er ansvarlig for, at Kundens brugere har korrekte adgangsrettigheder, eventuelt efter Beierholms anvisninger, og enhver brug af Beierholm BeJour Online Service, som foretages af Kundens administratorbruger eller øvrige af Kundens brugere, er alene Kundens ansvar.
- 3.3** Kunden er berettiget til at lade andre juridiske personer/enheder få adgang til de i Aftalen angivne ydelser/funktioner, jf. dog pkt. 10.2. Kunden skal i så fald oprette brugernavn og password til sådanne personer, som herefter betragtes som Kundens brugere, for hvilke Kunden er ansvarlig.

4 Tilgængelighed

- 4.1 Inden for den primære driftstid, som er mandag til fredag kl. 08.00 - 16.00, tilstræber Beierholm at tjenesten er tilgængelig i minimum 99 % af den primære driftstid målt over én kalendermåned. Fra den primære driftstid fragår officielle danske helligdage samt juleaftensdag og nytårsaftensdag. Uden for den primære driftstid tilstræbes en tilgængelighed på 90% målt over én kalendermåned.

5 Sikkerhed

- 5.1 Beierholm skal i forbindelse med Beierholm BeJour Online Service som minimum iagttage de nedenfor anførte sikkerhedsforanstaltninger.
- 5.2 Beierholm skal til enhver tid have systemer og procedurer til beskyttelse af sine ydelser og de på ydelserne lagrede data mod virus, malware og hacking mv. Dette omfatter bl.a. installation og opdatering af antivirusprogrammel, ligesom driften af Beierholm BeJour Online Service er placeret bag opdaterede firewalls.
- 5.3 Driften af Beierholm BeJour Online Service sker til enhver tid fra duplikerede, geografisk adskilte driftslokationer.
- 5.4 Beierholm skal til enhver tid anvende systemer og procedurer, som sikrer, at der foretages backupkopiering af de af Kunden i Beierholm BeJour Online Service lagrede data.

Backup foretages løbende og minimum én gang dagligt. Backups gemmes i 30 dage, hvorefter de slettes. Beierholm foretager med jævne mellemrum test af restore af backups.

Såfremt et datatab skyldes forhold, som Beierholm er ansvarlig for, foretages restore af data fra seneste fungerende backup snarest muligt uden beregning for Kunden. Skyldes et datatab forhold, som Kunden er ansvarlig for, foretages restore af Kundens data efter aftale og mod vederlæggelse af Beierholm på baggrund af medgået tid med de i henhold til Beierholms almindelige timepriser.

- 5.5 Beierholm skal til enhver tid have beredskabsplaner med tilhørende systemer og procedurer, som sikrer, at der kan ske genetablering af driften snarest muligt, såfremt Beierholm BeJour Online Service har været udsat for brand, oversvømmelse, lynnedslag eller lignende ekstraordinære begivenheder.
- 5.6 Konstaterer Beierholm en sikkerhedsbrist, som har påvirket Beierholm BeJour Online Service, skal Beierholm uden unødigt forsinkelse underrette Kunden herom. I det omfang det er muligt, ledsages sådan underretning af Beierholms anbefaling af skadesbegrænsende foranstaltninger, som det anbefales Kunden at tage. Der henvises i øvrigt til Databehandleraftalen i de tilfælde, hvor Beierholm er databehandler for Kunden.

- 5.7 Kundens interne sikkerhedspolitikker og -procedurer bør tilpasses i overensstemmelse med de ydelser og funktioner, Kunden opnår gennem Aftalen. Beierholm er ikke ansvarlig for tilstrækkeligheden og effektiviteten heraf.

Kunden skal til enhver tid sikre at opdatere anvendt programmel, herunder webbrowsere og styresystemer.

6 Support

- 6.1 I det omfang der er behov for teknisk og/eller brugssupport, tilstræbes dette at være tilgængeligt inden for den primære driftstid, jf. pkt. 4.1. Det tilstræbes, at behandling af enhver supporthenvendelse sker inden for rimelig tid. Såfremt den tekniske og/eller brugssupport kræver involvering fra tredjepartsleverandører, kan en længere responstid forventes.

7 Udlevering af data

- 7.1 På Kundens begæring skal Beierholm udlevere en kopi af alle eller dele af de af Kunden i Beierholm BeJour Online Service lagrede data, herunder alle de for Kunden relevante logfiler, på et IT-læsbart medie i sædvanlige formater. Udleveringen skal ske inden for en rimelig frist under hensyn til arten og omfanget af, hvad der ønskes udleveret. Udlevering kan efter Kundens ønske ske til Kunden eller en af Kunden udpeget tredjemand, ligesom Beierholm efter Kundens ønske medvirker til overlevering af Kundens data til tredjemand.
- 7.2 Udlevering af Kundens data faktureres af Beierholm på baggrund af tids- og materialeforbrug i henhold til Beierholms almindelige timepriser. Udlevering af Kundens data, kan af Beierholm betinges af, at Kunden foretager forudbetaling for det forventede arbejde i forbindelse med udlevering af Kundens data eller stiller fornøden sikkerhed herfor.
- 7.3 Såfremt udlevering af Kundens data sker i forbindelse med ophør af Aftalen eller ophør af den del af Aftalen, som omfatter Beierholm BeJour Online Service, er Beierholm herefter ikke på nogen vis ansvarlig for genetablering af Kundens data.

8 Samarbejde

- 8.1 Kunden og Beierholm orienterer løbende hinanden om ethvert forhold, som skønnes at have betydning for opfyldelse af Aftalen. Herunder udveksler Kunden og Beierholm loyalt information, data og dokumentation i det omfang, det er relevant for Aftalens opfyldelse.
- 8.2 Kunden er forpligtet til at oplyse Beierholm, såfremt der måtte være specifikke krav, herunder lovkrav i Kundens branche, eller vedrørende driftsforhold i øvrigt, som har betydning for Kundens brug af Beierholm BeJour Online Service.

- 8.3** Kunden kan når som helst, og for egen risiko og regning, inddrage tredjemand til støtte for Kunden i forbindelse med samarbejdet eller dets ophør. Medmindre Kunden skriftligt meddeler Beierholm andet, gives sådan tredjemand adgang til samme oplysninger som Kunden selv, herunder kan tredjemand deltage i møder mv.
- 8.4** I det omfang Beierholm i forbindelse med samarbejdet eller dets ophør giver Kunden eller tredjemand adgang til erhvervshemmeligheder eller i øvrigt fortroligt materiale eller oplysninger, kan Beierholm betinge sig, at Kunden og eller tredjemand underskriver sædvanlig fortrolighedsaftale.
- 8.5** På Beierholms begæring skal Kunden bistå med at formidle kontakt direkte mellem Beierholm og Kundens øvrige leverandører, hvis dette er relevant for Beierholms opfyldelse af aftalen.
- 8.6** Beierholms ydelser efter denne bestemmelse afregnes efter medgået tid i henhold til Beierholms almindelige timepriser.

9 Ændringshåndtering

- 9.1** Beierholm er berettiget til at foretage opdateringer, forbedringer og ændringer i Beierholm BeJour Online Service, såfremt dette vurderes at være relevant eller nødvendigt, herunder hvor dette er nødvendigt af hensyn til ændringer i lovgivningen. Endvidere er Beierholm berettiget til at foretage ændringer i sikkerhedsforanstaltninger, herunder sine sikkerhedsprocedurer, såfremt dette sker for at overholde god IT-skik, herunder god IT-sikkerhedsskik. Såfremt det vurderes nødvendigt, kan sådanne ændringer gennemføres uden varsel, f.eks. af sikkerhedshensyn.
- 9.2** Ændringer, der har væsentlig betydning for Kundens brug af Beierholm BeJour Online Service, f.eks. ændringer, som medfører, at bestemte funktionaliteter ikke længere er tilgængelige eller kræver en betydelig ændring i arbejdsgange, og som ikke kan håndteres gennem en simpel work-around, skal af Beierholm varsles i rimelig tid. Såfremt der varsles en ændring, der har sådan væsentlig betydning for Kundens brug af Beierholm BeJour Online Service, er Kunden berettiget til at opsige Aftalen til udløbet af sådant varsel, men har herudover ikke andre beføjelser.
- 9.3** Såfremt Kunden ønsker ændringer i Beierholm BeJour Online Service, herunder i de af Beierholm anvendte sikkerhedsforanstaltninger, skal Kunden orientere Beierholm om sådant ønske. Såfremt Beierholm ønsker at imødekomme Kundens ændringsønske (Beierholm kan i sådan anledning bede Kunden uddybe sit ændringsønske), fremsender Beierholm inden for rimelig tid løsningsforslag og forventet implementeringstidspunkt, ligesom Beierholm fremsender forventet pris for ændringen for Kunden. Ved beregning af prisen tages højde for, om ændringen vil finde anvendelse for Kunden alene, flere kunder eller alle kunder, som anvender Beierholm BeJour Online Service. Beierholm er til enhver tid berettiget

til at lade ændringer foreslået af Kunden komme alle kunder, der anvender Beierholm BeJour Online Service, til gode.

10 Rettigheder til programmel, dokumentation mv.

- 10.1** Beierholm – eller Beierholms licensgivere – har og bevarer alle immaterielrettigheder, herunder ophavsret til Beierholm BeJour Online Service og de tilhørende moduler, samt dokumentation, værktøjer, funktioner og metoder, som stilles til rådighed for Kunden.
- 10.2** Kunden opnår ved Aftalens indgåelse en ikke-eksklusiv, uoverdragelig brugsret til Beierholm BeJour Online Service i det omfang, dette er anført i Aftalen. Herunder er de moduler til Beierholm BeJour Online Service, som fremgår af Aftalen, og senere bestillinger omfattet af brugsretten. Brugsretten omfatter alene Kundens interne brug, jf. dog pkt. 3.3, og ophører ved Aftalens ophør.
- 10.3** Beierholm kan frit anvende den generelle viden og knowhow, der opnås i forbindelse med arbejde for Kunden, forudsat aftalt og lovpligtig fortrolighed overholdes.

11 Misligholdelse

- 11.1** Såfremt Beierholm måtte misligholde sine forpligtelser vedrørende Beierholm BeJour Online Service væsentligt, er Kunden berettiget til at ophæve Aftalen, medmindre Beierholm inden for rimelig tid, som ikke kan udgøre mindre end 14 dage fra det tidspunkt, hvor Kunden har varslet ophævelse overfor Beierholm, har foretaget afhjælpning af den pågældende misligholdelse. Som afhjælpning af misligholdelse anses bl.a. genoptagelse af mangelfri drift af Beierholm BeJour Online Service.

12 Ansvar

- 12.1** Kunden er selv ansvarlig for, at Kundens anvendelse af Beierholm BeJour Online Service er lovlig, og Kunden skal sikre, at Kundens administratorbruger i fornødent omfang er berettiget til på Kundens vegne at indgå bindende aftaler vedrørende Beierholm BeJour Online Service, herunder til at foretage ændringer i denne ydelse.
- 12.2** Beierholm er alene ansvarlig for datatab, såfremt dette måtte skyldes, at Beierholm ikke har overholdt sin forpligtelse vedrørende backup, jf. pkt. 5.4.
- 12.3** Beierholms økonomiske ansvar reguleres, jf. Beierholms generelle forretningsbetingelsers punkt 5 om ansvarsbegrænsning.

13 Underleverandører

- 13.1** Beierholm er berettiget til at anvende underleverandører. Beierholm skal etablere rimelige procedurer og arbejdsgange, der sikrer Driftsaftalens overholdelse, uanset brugen af underleverandører, herunder eventuelle underdatabehandlere, jf. også [Bilag B Databehandleraftale](#).