

Bilag 2: Forretningsbetingelser for Tricoms løsninger

1. Definitioner

1.1. Kunden: Kunden er i indeværende forretningsbetingelse en fælles betegnelse for den juridiske part, der benytter Tricoms løsninger jf. punkt 3. Kunden er ligeledes den person, der accepterer forretningsbetingelserne gennem underskrift af aftalen. Kundens selskabsorganisation er ifht. aftalen som på tidspunktet for aftaleindgåelsen.

2. Accept af forretningsbetingelser

2.1. Kunden erklærer at have læst, forstået og accepteret Forretningsbetingelser for Tricoms løsninger (FB). Ved accept på vegne af et firma, erklærer Kunden at have ret til at indgå bindende aftaler på vegne af firmaet eller myndigheden.

2.2. Kunden benytter Tricoms løsninger i overensstemmelse med deres formål og erklærer herved, at Kunden ikke videresælger, udlejer eller på anden måde misbruger løsningerne på en måde, Tricom måtte finde upassende eller i strid med gældende dansk lovgivning. Kunden benytter kun løsningerne til eget firma.

2.3. Kunden opnår med adgang til Tricoms løsning udelukkende brugsret til softwaren. Al copyright og ejerskab af Tricoms løsninger, herunder fremtidige udviklinger er Tricoms ejendom.

2.4. Kunden er selv ansvarlig for al information, data, tekst, billeder og anden information, Kunden tilføjer eller udfærdiger i brugen af Tricoms løsninger. Kunden er selv ansvarlig for integriteten af egne logins og al aktivitet, der foretages med Kundens logins. Eventuel misbrug meldes til Tricom, hvorefter kontoen kan ændres eller lukkes.

2.5. Det tilstræbes, at enhver kommunikation imellem Kunden og Tricom foretages over krypterede protokoller. Kommunikation ud af løsningen til f.eks. leverandører kan ske ukrypteret over email. Kunden er indforstået med, at indhold, såsom ordrer og kataloger i Tricoms løsninger, kan blive sendt ukrypteret via forskellige netværk, og kan ændre sig som følge af formatændringer.

2.6. Kunden er indforstået med, at denne FB er at betragte som en kontrakt imellem Kunden og Tricom. FB kan være en del af en underskrevet aftale eller kan være indgået elektronisk og dermed ikke fysisk underskrevet. Denne FB fastsætter rammerne for Kundens brug af Tricoms løsninger.

2.7. For alle Tricoms produkter varsles ændringer i FB med 6 måneder. Ændringer vil fremgå af den altid gældende version af FB, der kan tilgås fra Tricoms hjemmeside, og træder i kraft samtidig med at den bliver tilgængelig. Ændringerne vil typisk skyldes lovmæssige reguleringer, tilføjelser af nye funktionsområder og produkter eller opstramning ifht. misbrug af gældende produkter for at sikre stabil drift for alle Tricoms kunder. Ændringerne tilstræbes ikke at være i strid med kundernes aftalte anvendelse af de købte produkter. Ved efterfølgende adgang til eller brug af Tricoms produkter, betragtes Kundens brug som accept af den ændrede FB. Såfremt ændringerne i FB vil medføre at kunden ikke kan acceptere betingelserne kan kunden opsige kontrakten. Kontrakten er dermed at betragte som opsagt per dags dato, hvorefter økonomi til opsigelsesdatoen gøres op.

2.8. Tricom kan overdrage denne aftale med samtlige rettigheder og forpligtelser til tredjemand. Kunden må ikke stilles ringere ved en sådan overdragelse. Tricom har ansvaret for at informere kunden herom.

3. Tricoms løsninger

3.1. Tricoms løsninger er en fællesbetegnelse for alle produkter og services, der leveres af Tricom, og inkluderer bl.a. Indkøbsportalen Tricommerce, Tricommerce Kontrakt og Tricommerce Indkøbsanalysen samt leverandørløsningen Tricom Supplier Portal. Alle produkter, funktionalitet eller services, der udvikles af Tricom, er ligeledes underlagt denne FB.

3.2. Tricom har ret til at opdatere og vedligeholde Tricoms løsninger, herunder ændre og annullere eksisterende funktionalitet med respekt for kundernes individuelle aftaler. Information om opdateringer og ændringer er tilgængelig via Tricoms løsninger. Tricom kan ikke nedlægge funktionalitet eller løsninger, som er i brug af kunderne på en aktiv kontrakt.

3.3. Tricom kan vælge at benytte underleverandører til udvikling og vedligeholdelse af Tricoms løsninger. Såfremt underleverandøren herved får adgang til fortrolig information om Kunden, gælder samme erklæring om fortrolighed for leverandøren, jævnfør afsnit 5.1. Tricom er ansvarlig for alle leverancer ifht. evt. underleverandører på samme vilkår som egne leverancer. Der indgås dataunderbehandlert aftaler med eventuelle underleverandører.

3.4. Systemet er garanteret tilgængelig jf. Service Level Agreement (SLA) 08:00 til 18.00 mandag til fredag hele året.

Det tilstræbes dog at Tricoms løsninger er tilgængelige 24 timer i døgnet alle ugens dage, bortset fra varslede serviceinduer.

Såfremt Tricoms løsninger ikke er tilgængelige pga. systemnedbrud, påhviler det Tricom at benytte de nødvendige ressourcer og hurtigst muligt at reetablere normal drift, så systemets brugere ikke lider last. Ved systemnedbrud påhviler det Tricom at sende statusrapportering løbende med aktuel status på håndteringen af nedbruddet samt en opdateret løsningshorisont. Kunden kan ved henvendelse få udleveret dokumentation for, hvad der er foretaget for at løse et konkret nedbrud. Systemets Service Level Agreement (SLA) er reguleret i særskilt bilag.

3.5. Såfremt Kunden leverer elektroniske kataloger til Tricoms løsninger, påhviler det Kunden at sikre, at alle informationer i kataloget, herunder varebeskrivelser, priser, rabatter, fragt, gebyrinformation og billedmateriale, til enhver tid er korrekt opdaterede for alle produkter, services og ydelser i løsningerne.

3.6. Såfremt Kunden er leverandør, sikrer Tricom leverance af ordrer til Kunden. Såfremt Kunden modtager ordrer fra Tricoms løsninger, påhviler det Kunden at håndtere ordrene. Kunden er forpligtet til selv at opsøge ordrene via Tricoms løsninger, tjekke den angivne e-mailadresse til ordrel levering eller via evt. anden leveringsform aftalt med Tricom.

3.7. Udgået.

3.8. Etablering af integration til Kundens eller andre systemer, etableres og konfigureres efter aftale med Tricom. Tricom stiller grænsefladebeskrivelser til rådighed og bistår efter aftale med udvikling. Ændringer i grænsefladebeskrivelser mod Tricoms systemer varsles med 6 måneder, og det påhviler Kunden inden udgangen af denne periode at sikre, at egne systemer fortsat kan integrere med Tricoms løsninger. Særligt tilkøbte grænseflader kan kun ændres med kundens samtykke.

3.9 Enhver leverandør har adgang til Tricoms løsninger på kundens foranledning, såfremt leverandøren registrerer sig som leverandør hos Tricom og accepterer Tricoms aftalevilkår og forretningsbetingelser. Aftaleforholdet til en leverandør kan kun ophøre, såfremt aftalen ikke overholdes eller der kan påvises brud på forretningsbetingelserne.

3.10 Data for Tricoms løsninger hostes inden for EU og er underlagt regler for GDPR jf. gældende lovgivning.

4. Priser

4.1. Tricoms løsninger er produkter, hvortil licens til

hvert produkt købes separat. Såfremt FB er en del af en aftale for en Tricom løsning, fremgår prisen for produktet af særskilt bilag som angivet i aftalen.

4.2. Adgang til og oprettelse af elektroniske kataloger via Tricom Supplier Portal gives gratis. Der vil løbende blive tilføjet ny funktionalitet og nye services, og disse vil kunne tilkøbes.

4.3. Tricom kan på sigt lancere yderligere gratis eller licensbetingede produkter og services.

4.4. Tricom forbeholder sig retten til altid at kunne nedlægge gratis produkter og services, herunder ændre gratis produkter til købsbetingede produkter. Kunden kan ved ændring ikke funktionalitetsmæssigt stilles ringere end de indgåede aftaler.

4.5. Tricom forbeholder sig ret til at kunne ændre priser for produkter og services, som ikke er en del af en bindende aftale.

4.6. Kunden må ikke omgå pligten til betaling for produkter eller services eller medvirke til andre Kunders omgåelse af samme pligt.

4.7. Fejlsøgning og fejlrettelser i Tricoms løsninger hvor en eventuel fejl skyldes forkert opsætning, fejl i Kundens systemer, Kundens fejlagtige brug af Tricoms løsninger eller services, faktureres til Kunden med den gældende timesats, dog minimum 1/2 time per henvendelse. Fejl i Tricoms produkter, som skyldes en teknisk fejl i Tricoms løsninger eller produkter, herunder Tricoms netværk og teknik, rettes af Tricom uden vederlag.

4.8. Alle priser er i danske kroner (DKK) ekskl. moms.

5. Fortrolig information

5.1. Tricom registrerer og gemmer de informationer, der indtastes som følge af oprettelse i Tricoms løsninger, samt de eventuelt yderligere informationer, der angives som følge af brugen af løsningerne. Tricom registrerer endvidere brugerens IP-adresser og logintid, samt generelle brug af Tricoms løsninger. Tricom betragter disse informationer som fortrolige, men kan benytte informationerne i anonymiseret form som f.eks. informationer om søgeresultater ifht. svartidsmålinger.

5.2. Ordreinformationer betragtes som fortrolig information, men kan danne grundlag for anonymiseret statistik.

5.3. Kunden må ændre, kopiere og distribuere Tricoms brugermanualer og præsentationer internt i print eller

via elektronisk medie, men må ikke distribuere materialet eller nogen former for juridiske dokumenter til tredjemand uden tilladelse fra Tricom.

5.4. Det påhviler Kunden at sikre, at registrerings- og kontaktoplysninger for Kunden er opdaterede i Tricoms løsninger.

5.5 Juridisk bindende materiale, såsom ordrer, opbevares af Tricom i minimum 5 år fra afsendelse og der sikres backup af materialet, som kunden mod betaling af forbrugt tid kan rekvirere kopi af, når som helst i den angivne periode.

6. Ophavsret og indhold

6.1. Tricom har alle immaterielle rettigheder til Tricoms løsninger, dokumentation, transaktioner og lign. materiale og forbeholder sig retten til gengivelse af indhold, der gøres tilgængeligt via dette. Dette gælder også elektroniske kataloger, hvilket inkluderer beskrivelse af varer og ydelser, billedmateriale, præsentation af varer og ydelser via Tricoms løsninger, samt grafisk gengivelse inkluderende "Look and feel".

6.2. Udgået.

6.3. Såfremt Kunden leverer elektroniske kataloger til Tricom, giver Kunden - for at Tricom kan præsentere vare- og ydelsesinformation - Tricom en ikke-eksklusiv, verdensomspændende licens til at gengive og distribuere materiale via Tricoms løsninger eller på print, herunder gives også retten til at Tricom kan ændre format, struktur og organisering af indhold med det formål, at tilpasse information til Tricoms tekniske krav og Kundens forretningsmæssige behov.

6.4. Såfremt Kunden leverer elektroniske kataloger til Tricom, må Kunden ikke inkludere indhold, der kan virke personligt stødende eller krænkende, krænkende af andre virksomheders immaterielle rettigheder eller på anden måde krænkende ifht. gældende dansk lovgivning. Tricom forbeholder sig retten til at ændre eller fjerne indhold, der vurderes at falde ind under dette. Kunden informeres om eventuelle ændringer eller sletninger. Rejses der sag imod Kunden med påstand om retskrænkelse skal Kunden give Tricom skriftligt besked herom. Der må ikke påføres personfølsomme data eller personhenførbare data i fritekstfelter beregnet til andet formål (fx beskrivelser, konteringsfelter eller kommentarfelter) i Tricoms løsninger.

6.5. Kunden er eneansvarlig for at Kundens brug af Tricoms løsninger er lovlig, og holder Tricom skadesløs for ethvert berettiget krav, der måtte blive rejst mod Kunden som følge heraf.

6.6. Kunden er forpligtet til at foretage de nødvendige tiltag for at Tricom kan behandle personoplysninger ifbm. brugen af Tricoms løsninger, herunder indhente samtykke fra de brugere, der skal benytte Tricoms løsninger på vegne af Kunden.

7. Aftaleophør

7.1. FB gældende som specificeret i aftalen for alle Tricoms produkter indtil den opsiges af enten Kunden eller Tricom.

7.2. Aftalen er i aftaleperioden uopsigelig for begge parter, dog undtaget opsigelse som medfør af 7.3. Herefter kan aftalen genforhandles imellem Kunden og Tricom.

7.3. Tricom forbeholder sig retten til at modificere eller opsigte aftalen med kunden såfremt Kunden ikke overholder FB, medmindre disse ved aftale er specifikt fraveget. Tricom kan ikke stilles til ansvar overfor hverken Kunden eller tredjemand for opsigelse af aftalen. Tricom afgiver - med mindre der er tale om ulovlige handlinger - 2 skriftlige advarsler med minimum 14 dages mellemrum før aftalen opsiges.

7.4. Ved aftalens ophør på grund af kundens opsigelse eller i medfør af 7.3, påhviler det Kunden, at betale al restance til Tricom, hvad enten Kunden er faktureret eller Tricom har et tilgodehavende hos Kunden. Afsnit 3.4 definerer Tricoms mislighold. Ved ophør af aftalen uanset årsag, refunderes Kunden eventuelle forudbetalinger og økonomi gøres op til aftaleopsigelsestidspunktet.

7.5. Tricom deaktiverer ved aftalens ophør Kundens firma i Tricoms løsninger og fjerner Kundens adgang til Tricoms løsninger. Kunden kan efter aftaleophør og mod vederlag efter gældende timesatser få data udleveret i en periode op til 6. mdr. fra aftaleophør.

8. Erstatningsansvar

8.1. Kunden og Tricom er erstatningspligtige efter gældende dansk ret, dog jævnfør afsnit "9. Ansvarsbegrænsning". Parterne er ikke ansvarlige for den anden parts indirekte tab, herunder eventuel tabt avance som følge af nedetid, driftstab eller lign, medmindre det kan godtgøres at en part ikke har opfyldt sine forpligtelser i henhold til aftale eller disse forretningsbetingelser.

8.2. Erstatningsansvaret under aftalen er for begge parter begrænset til det vederlag, Kunden har betalt Tricom de seneste 12 måneder, dog max. DKK 50.000.

9. Ansvarsbegrænsning

9.1. Tricom kan ikke stilles til ansvar for Kundens

identitet, herunder om en person eller virksomhed oplyser falsk identitet ved registrering på Tricoms løsninger eller om den pågældende person/virksomhed kan indgå bindende aftaler. Tricom kan endvidere ikke stilles til ansvar for om registranten er berettiget til at foretage registreringen på vegne af Kunden, eller om en oprettet brugeradgang benyttes af den virksomhed, den er udstedt til. Tricom forbeholder sig retten til at politianmelde eventuel falsk registrering og misbrug af Tricoms løsninger.

9.2. Tricom har intet ansvar for de varer og ydelser, der handles via Tricoms løsninger og kan ikke stilles til ansvar for leveringssikkerhed eller betalinger. Ligeledes kan Tricom ikke stilles til ansvar for eventuel tabt indtjening eller relaterede tab som følge af eventuelle systemfejl eller nedetid for Tricoms løsninger.

9.3. Tricom kan ikke garantere at Kunden køber eller sælger produkter eller ydelser via Tricoms løsninger.

9.4. Tricom er ikke ansvarlig for transaktioner eller ydelser, hvorom der er indgået særskilt aftale imellem Kunder (Leverandør og Indkøber). Dette gælder uanset om den pågældende vare eller ydelse er handlet via Tricoms løsninger eller om varen eller ydelsen på anden måde kan relateres til information indeholdt i Tricoms løsninger.

9.5. Kunden skal holde Tricom, Tricoms underleverandører og partnere, samt andre kunder, skadefri fra sagskrav fra tredjepart, hvor der er tale om brud på ophavsrettigheder, patentkrav og lign. rettet mod Kunden. Dette gælder selv om de pågældende varer eller ydelser kan handles via Tricoms løsninger.

9.6. Ingen af partnerne er ansvarlige for overholdelse af forpligtelserne i aftalen, hvis overholdelse ikke er mulig grundet Force Majeure, dvs. grundet forhold der ligger uden for parternes kontrol såsom brand, krig, afbrud i kundens elforsyning eller netværk.

9.7. Denne aftale er underlagt dansk ret.

9.8 Alle tvistigheder – herunder ethvert spørgsmål om forståelsen og fortolkning af aftalen, dens indhold, omfang, ophør eller opfyldelse – skal så vidt muligt løses mellem parterne i mindelighed. Hvis parterne er enige herom, kan der inddrages en uvildigmægler til løsning af tvisten. Ved uenighed mellem parterne om valg af mægler, udpeges mægler af Dansk Forligsnævn. Udgiften til mægleren afholdes af parterne i fællesskab, medmindre mægleren fastslår, at årsagen til konflikten hovedsageligt kan tillægges den ene part. Såfremt tvisten ikke kan løses

gennem parternes forhandling eller ved mægling, afgøres tvisten ved Sø- og Handelsretten i København.

10. Marketing

Tricom må efter aftaleindgåelse med Kunden omtale Kunden i markedsføringsøjemed. Dvs. eksempelvis omtale på Tricoms hjemmeside med logo og navn, som del af liste over kundereferencer, i Tricoms præsentations- og kundematerialer m.v.