



Kontraktbilag E – Service og support



1. Fleet Management System

Uddannelse og træning

Kontraktbærer er forpligtet til at uddanne og træne brugerne i anvendelse af Fleet Management Systemet. I det omfang, at det er nødvendigt stiller Ordregiver selv lokaler og PC'er med internetadgang til rådighed for uddannelse.

Uddannelsen har et omfang, der medvirker til at Ordregiver kan udrulle og anvende løsningen og herved få det optimale udbytte af Fleet Management Systemet. Hertil er omfattet det nødvendige undervisningsmateriale der vil blive gjort tilgængeligt for Ordregiver, som eksempelvis i form af fysiske materialer og e-learning muliggør, at Ordregivers efterfølgende brugere vil kunne opnå at anvende Fleet Management Systemets funktioner optimalt.

Såfremt opdateringer på systemet, medfører ændringer i brugergrænsefladen, eller medfører nye funktioner eller lignende, er Kontraktbærer forpligtet til at uddanne Ordregivers brugere heri.

Hotline

Supporten er inden for normal arbejdstid på hverdage kl. 8 til 16. Der ydes telefonisk brugersupport til to af Ordregiver udpeget systembrugere, ligesom der skal være mulighed for mailsupport. Fejlmeldinger skal besvares inden for to arbejdsdage.

Tilgængelighed

Systemet skal have en tilgængelighed på 98,5 % pr. måned. Tilgængeligheden beregnes over 30 dage, og må således ikke være utilgængelig i mere end 10,8 timer.

Kontraktbærer skal senest 10 hverdage inde i en kalendermåned, på forlangende forelægge den leverede tilgængelighed for forudgående måned.

Enhver manglende opfyldelse i relation til tilgængelighed og dokumentation heraf, kan af Ordregiver påberåbes som misligholdelse.

Opfyldes krav til tilgængelighed og dokumentation heraf ikke, i tre på hinanden følgende måneder, betragtes det som væsentlig misligholdelse.

Kontraktbærer er alene ansvarlig for manglende tilgængelighed på systemet, såfremt den manglende tilgængelighed skyldes Kontraktbærers forhold. Kontraktbærer er derfor uden ansvar for driftsforstyrrelser, der skyldes f.eks. strømsvigt, fejl på modemudstyr, internetforbindelser, telekommunikationsforbindelser og lignende.

Sikkerhed

Kontraktbærer opretholder til enhver tid nødvendige tekniske og organisatoriske sikkerhedsprocedurer til forebyggelse mod virus samt tredjemands uberettigede indtrængen i data og software.

Kontraktbærer behandler alene Kundens data og informationer efter Ordregivers instruks og må således ikke anvende data til egne formål.



Ordregivers data og informationer

Ordregiver har fuld råderet, adkomst, ejendomsret og ophavsret over de data og informationer, som Ordregiver har indtastet i, eller overført til Fleet Management Systemet.

Ved Kontraktens ophør, uanset årsag, opbevarer Kontrakt-haver data og informationer i op til 180 dage. Evt. efterfølgende udlevering af disse data og informationer, skal i denne periode kunne foretages i læsbart og elektronisk format.

Immateriale rettigheder

Alle ejendomsrettigheder, ophavsrettigheder og øvrige immateriale rettigheder til Fleet Management Systemet, herunder f.eks. software, brugerdokumentation, tekst, grafik, ikoner og/eller billeder, tilhører Kontrakt-haver og/eller tredjemand og er beskyttet i henhold til ophavsretsloven og anden lovgivning.

Ordregiver erhverver i medfør af kontrakten ingen rettigheder udover den udtrykkeligt nævnte brugsret. Kunden må således ikke uden Kontrakt-havers forudgående skriftlige samtykke tildele, underlicensere, sælge, udleje, udlåne, overdrage eller videregive til tredjemand.

Ansvarsbegrænsning

Dansk rets almindelige erstatningsregler er gældende med nedenfor anførte begrænsninger. Ordregiver kan ikke kræve erstatning for driftstab, tabt avance, følgeskader eller andre indirekte tab.

Vedligehold og nye versioner

Ordregiver skal have adgang til alle nye versioner og opdateringer af systemet. Forud for versionskift, skal Kontrakt-haver orientere Ordregiver om de ændringer der følger af opdateringen. Såfremt opdateringer vil påvirke tilgængeligheden af systemet, skal opdateringer foretages uden for arbejdsdage 8 – 16.

2. GPS-logger

Den fulde installation er gennemført, når det er muligt at konstatere, at data registreres af loggeren, og opsamles i Fleet Management Systemet.

Såfremt der konstateres fejl, typisk ved manglende eller mangelfuld dataleverance, foretages der fejlmelding til Kontrakt-haver. Kontrakt-haver skal sikre en systematisk og standardiseret håndtering af fejlmeldinger. Kontrakt-haver skal inden for to arbejdsdage kvittere for fejlmeldingen. Kvittering skal som minimum indeholde fejl-id, formodet fejlkilde, forventet udbedringstid samt forudsætninger for at kunne foretage fejretning.

De installerede GPS-loggere skal have en driftseffektivitet på minimum 98 %. Driftseffektivitet på loggeren, identificeres via de data der leveres til Ordregivers URL-adresse. Driftseffektiviteten beregnes over 20 arbejdsdage, i tidsrummet 9 – 15.

Der skal udarbejdes en skriftlig driftsstatusrapport rapport vedrørende opetid hver måned. Driftsstatusrapporten vil redegøre for følgende statusområder:

Driftseffektivitet måles på følgende to måder.

- Beregnet driftseffektivitet pr. periode på GPS-loggernes opetid.



- Antal GPS-loggere der har været ikke-funktionsdygtige i perioden.

Enhver manglende opfyldelse i relation til driftseffektivitet, fejlretning og dokumentation heraf, kan af Ordregiver påberåbes som misligholdelse.

Såfremt flere en 10 % af de installerede GPS-loggere, i en periode er konstateret ikke-funktionsdygtige, betragtes det som væsentlig misligholdelse.

Såfremt den samlede driftseffektivitet i 3 på hinanden følgende måneder, er mindre 98 %, betragtes det som væsentlig misligholdelse.

3. Protokoller

Ordregiver forholder sig retten til at kunne udlevere protokollerne til interne og eksterne samarbejdspartnere, således at Ordregiver og andre er i stand til at kommunikere med GPS-loggeren under og efter aftalens udløb.

Såfremt Ordregiver eller Ordregivers samarbejdspartnere ændrer i en GPS-loggers software, fratages Kontrakthaver garantiansvaret i henhold til Bilag 1 – Kontrakt, punkt 18.