

Abonnements- og servicebetingelser

EnergyGuard | Agenda2100

Indhold

- 1 Introduktion
- 2 Support
- 3 Systemkrav og funktionalitet
- 4 Dataejerskab
- 5 Kundens ansvar
- 6 Force Majeure
- 7 Ændring af aftalen
- 8 Ophør af aftale
- 9 Lovvalg og værneting
- 10 Kontaktoplysninger

1 Introduktion

Disse betingelser gælder for KeepFocus' abonnenter af EnergyGuard dataindsamling samt softwareprodukterne EnergyGuard Web og Agenda2100. De beskriver omfanget og beskaffenheden af ansvar og service i forholdet mellem kunden og KeepFocus A/S.

- » Betingelserne gælder for alle abonnementer, tegnet siden juli 2006 og for ældre kundeforhold, hvor der henvises til KeepFocus' *generelle forretningsbetingelser*, *standardbetingelser*, *abonnementsbetingelser* eller *serviceabonnement*.
- » Betingelserne er offentligt tilgængelige på www.keepfocus.dk.
- » Disse betingelser er mærket med versionsnummer 1.1 og senest revideret d. 12-12-2006.
- » For betingelser vedr. garantier og reklamation på hardware, installation og øvrig leverance henvises til KeepFocus' reklamations- og leverancebetingelser.

2 Support

Abonnementet omfatter support i Agenda2100 og EnergyGuard Web efter følgende betingelser.

Tidsrum og omfang

Abonnementet omfatter telefonsupport for kundens administrator på hverdage, excl. lørdage, i tidsrummet 8-15. Der ydes også support over e-mail, som vi bestræber os på at besvare indenfor to hverdage.

Definition af support

KeepFocus skelner mellem *produkt-support*, *teknisk support*, *teknisk service* og *anden service*. De første to er omfattet af abonnementet, mens de sidste to kan købes som tillægsydelser.

- » *Produkt-support* defineres som telefonisk hjælp til anvendelsen af KeepFocus' softwareprodukter. Vi står til rådighed til at besvare administratorens tvivlsspørgsmål og give tips til brugen af Energyguard Web og Agenda2100. Derudover rådgiver vi også gerne om, hvordan administratoren kan sikre, at systemerne bliver brugt optimalt på installationsstederne, og hvordan han/hun kan opnå de ønskede resultater med produkterne.
- » *Teknisk support* defineres som telefonisk support i anvendelsen af KeepFocus' hardware. Ved fejl eller mistanke om driftsforstyrrelser står vi til rådighed til at hjælpe administratoren med at diagnosticere og eventuelt udbedre fejlen. Vi rådgiver i, hvordan kunden kan sikre bedst mulige driftsforhold og i øvrigt anvende hardwaren optimalt.
- » *Teknisk service* træder i kraft, hvis kunden ønsker at lave ændringer eller udvidelser i sin eksisterende installation, både ændringer i hardwarekonfigurationen og i softwareopsætningen. Teknisk service omfatter f.eks. også besøg af en servicetekniker, hvad enten det er med reparationer eller udvidelser for øje. Teknisk service afregnes til KeepFocus' gældende timepriser.
- » *Anden service* omfatter energirådgivning, kursusaktivitet, fremstilling af kundespecifikt materiale, kundespecifikke oprettelser samt anden form for rådgivning og service, som ikke er nævnt ovenfor. KeepFocus kan tilbyde anden service efter tilbud eller gældende timepriser.

Administratører og kundens organisering

Kundens administrator er en i forvejen udvalgt kontaktperson hos kunden, som er bekendt med og i kontakt med installationsstederne og som har modtaget følgende undervisning i KeepFocus' systemer:

- » Administratører hos kunder med Agenda2100 skal have gennemgået et Agenda2100 certificeringskursus hos KeepFocus.
- » Administratører hos kunder med EnergyGuard skal have oprettet en EnergyGuard Web administratorkonto efter de gældende betingelser.

Det er administratorens ansvar at yde almindelig brugssupport og videregive nødvendig information til installationsstederne.

Der kan efter nærmere aftale med KeepFocus uddannes flere administratører hos en kunde.

Materiale

KeepFocus stiller materiale til rådighed for kundens administrator og installationssteder. Materialet er omfattet af abonnementet og omfatter:

- » Supportsider på www.keepfocus.dk, som indeholder svar på almindelige problemstillinger samt energisparetips og brugsvejledninger.
- » Manualer og vejledninger, som medfølger vores hardware og udleveres / opsættes på installationsstederne efter fuldstændt installation.
- » Andre præfremstillede vejledninger, som vi stiller til rådighed via www.keepfocus.dk eller som kan fremsendes til administratoren efter behov, enten som tryksager eller i PDF format.

3 Systemkrav og funktionalitet

Softwarefunktionalitet

Der kan tegnes abonnement på det automatiske system EnergyGuard Web og / eller den manuelle overbygning Agenda2100. Begge systemer er internetbaserede og kræver Windows XP med MS Internet Explorer 6.0 eller senere for at fungere optimalt. Browseren skal indstilles til *standard sikkerhedsniveau*, og *active scripting* og *cookies* skal være aktiveret.

Systemerne kan kræve installation af softwareapplikationer og komponenter fra tredjepart i form af *active x* komponenter eller andre plug-ins. Det er kundens eget ansvar at installere plug-ins på computere, hvor man ønsker at anvende Agenda2100 eller EnergyGuard Web.

EnergyGuard Web kan præsentere forbrugsdata med en detaljegråd på en time, forudsat at datagrundlaget/afmålingsudstyret understøtter denne frekvens (f.eks. EnergyGuard dataloggere). Agenda2100 opererer med månedsværdier, uanset hvor ofte der indtastes data.

Historiske forbrugsdata bevares i minimum fire år, så længe der betales abonnement for installationen.

For yderligere detaljer om systemernes funktioner henvises til de gældende produktspecifikationer.

System- og datatilgængelighed

EnergyGuard Web og Agenda2100 er tilgængelig via www.energyguard.dk og www.agenda2100.dk. Der er et teknisk servicevindue på søndage kl. 18.00 - 23.59 for alle systemer, hvor vedligeholdende service pågår. Systemerne kan således ikke forventes at være tilgængelige i dette tidsrum.

Automatisk dataopsamling

Benyttes EnergyGuard dataloggere til opsamling af forbrugsdata, gælder følgende betingelser. Ved opsamling via andet udstyr, f.eks. fra forsyningselskab, via EDI-EL eller anden leverandør, henvises til købs- eller abonnementsbetingelser fra producenten / leverandøren – KeepFocus stiller ingen garanti for udstyrets funktionalitet eller pålidelighed og yder ikke support på produkter og ydelser fra tredjepart.

EnergyGuard dataloggere opsamler forbrugsdata med en frekvens på en time. Opløsningen af måleraflysningerne (om der tælles for hver liter, m³, Wh, kWh osv.) afhænger af måleren. Dataloggeren inddaterer forbrugsdata en gang i døgnet, hvorefter det vil være synligt i EnergyGuard Web.

Det er kundens ansvar at sikre spændingsforsyning samt en korrekt kommunikationsforbindelse (telefon- / internetforbindelse) til dataloggeren. Mister dataloggeren spænding, kan den ikke opsamle forbrugsdata, så længe den er afbrudt. Afbrydes kommunikationsforbindelsen, opsamler dataloggeren fortsat forbrugsdata (i op til et år), men den kan ikke inddatere data, hvorfor EnergyGuard Web ikke vil blive opdateret. Det er ligeledes kundens ansvar at sikre dataloggerens forbindelse til målerne. Afbrydes disse, kan dataloggeren ikke opsamle forbrugsdata.

KeepFocus hæfter ikke for tab af forbrugsdata, uanset om det skyldes fejl i måler, aflæsningsudstyr eller inddateringen.

Udeblivende inddatering

Ifølge supportaftalen (se afsnittet *Support*) omfatter abonnementet teknisk support for kundens administrator, hvis en installation ikke inddaterer forbrugsdata. Der kan også tilbydes checklister / manualer til at hjælpe kunden med at identificere og udbedre fejlen. Ønskes i stedet en servicetekniker, kan en sådan rekvireres til gældende priser.

KeepFocus tager intet ansvar for udeblivende inddatering, uanset om det skyldes fejl på kommunikationsudstyr, datalogger, tredjepartsprodukter, kundens anlæg eller kommunikationslinien (telefon- eller internetforbindelsen).

KeepFocus reagerer som hovedregel ikke på manglende inddateringer. Det er derfor kundens eget ansvar at holde øje med, at installationerne er i drift. Hvis KeepFocus på eget initiativ eller uden forudgående aftale med kunden forsøger at genetablere forbindelse til en datalogger, der ikke inddaterer, sker dette uden beregning for KeepFocus' arbejde.

Datasikkerhed og passwords

Både EnergyGuard Web og Agenda2100 er beskyttet af et personligt password, som kan gemmes i en cookie på klient-computeren for at lette adgangen til systemet.

KeepFocus bestræber sig på at opnå det bedst mulige kompromis mellem sikkerhed og brugervenlighed, således at udenforstående ikke kan skaffe sig adgang til EnergyGuard Web eller Agenda2100, men at det er let for KeepFocus' kunder at gøre det.

Det er kundens eget ansvar at sikre hemmeligholdelse af passwords og procedurer, som kan give adgang til EnergyGuard Web og Agenda2100.

Hvis en uvedkommende person skaber sig adgang til systemerne ved overlagt at forbigå sikkerhedsfunktionerne (cracking) eller som utilsigtet resultat af en anden brugers indiskretion, kan KeepFocus ikke holdes ansvarlig for dennes handlinger.

KeepFocus kan kræve visse personlige oplysninger af brugerne som betingelse for oprettelse af en adgangskonto til EnergyGuard Web eller Agenda2100. Dette omfatter navn, e-mail adresse og telefonnummer. Disse oplysninger offentliggøres eller videregives ikke, men kan være synlige for andre brugere af EnergyGuard Web eller Agenda2100.

Slettet data

EnergyGuard systemet og Agenda2100 indeholder backup- og sikkerhedsprocedurer til at forhindre uønsket sletning af data. KeepFocus kan dog ikke stilles til ansvar for tab af data som resultat af tilsigtede eller utilsigtede handlinger fra brugerne. Det er kundens eget ansvar at sikre, at alle de brugere, de giver adgang til systemerne er tilstrækkeligt rustede og kvalificerede til at anvende systemerne korrekt.

Ved tab af data som følge af handlinger eller indblanding fra tredjepart, ved fejl i tredjepartsprodukter eller ved force majeure kan KeepFocus ikke stilles til ansvar.

I tilfælde af ovenstående eller ved anden uønsket sletning af data kan KeepFocus efter tilbud eller gældende timepris forsøge at genskabe det slettede data fra backup. Der stilles dog ingen garantier for, i hvilken grad data kan genskabes.

Opbevaring af målerdata

Registrerede målerdata opbevares elektronisk af KeepFocus. Mindste interval hvor data opbevares er på timebasis. Ved inddatering af målerdata, såvel manuel som elektronisk, med kortere tidsinterval aggregeres automatisk til timeværdier. Timeværdier opbevares i minimum tolv måneder, hvorefter der kan aggregeres til dagsværdier. Dataværdier opbevares i fire år.

Påmindelser og forbrugsalarmer

Agenda2100 indeholder funktioner til *påmindelser*, hvis brugerne ikke indberetter data i tide, mens EnergyGuard Web indeholder funktionen *forbrugsalarmer*. For disse funktioner gælder følgende betingelser.

- » Det er administratorens opgave at oprette og vedligeholde forbrugsalarmer og påmindelser. Efter betingelserne i supportaftalen (se afsnittet *Support*) står KeepFocus til rådighed til at vejlede administratoren i brugen af disse funktioner.
- » Abonnementet indeholder fri oprettelse af op til ti forskellige alarmopsætninger pr. måler. Alarmerne udsendes dagligt, men kun hvis alarmgrænserne overskrides. De kan udsendes på e-mail, SMS eller begge dele efter eget valg.
- » Der kan udsendes en påmindelse for hver ejendom i Agenda2100. Påmindelser udsendes på e-mail, og udgifter herfor er inkluderet i abonnementet. Påmindelser udsendes hver måned eller efter de valgte indstillinger.
- » Der udsendes altid forbrugsalarmer på grundlag af det senest indberettede døgn. Mangler der inddatering fra en måler, beregnes forbrugsalarmerne på grundlag af de nyeste kendte forbrugsdata.
- » KeepFocus kan ikke gøres ansvarlig for udeblivende forbrugsalarmer, påmindelser eller følgeskader heraf.

Der henvises i øvrigt til beskrivelsen og betingelserne i administrator-kontrakten.

4 Dataejerskab

Kundens forbrugsdata tilhører kunden, og de udleveres / stilles til rådighed for kunden under følgende betingelser:

Egen eksport af data

Agenda2100 og EnergyGuard Web indeholder værktøjer til at eksportere forbrugsdata, både grafisk og i tabeller. Eksporten foretages på målerniveau. Kunden kan på den måde når som helst downloade sine forbrugsdata ved hjælp af disse værktøjer.

Tilpasset eksport

KeepFocus kan ved forespørgsel levere data i et tilpasset format. Ydelsen kan foretages efter tilbud eller gældende timepris.

Automatiseret eksport

KeepFocus tilbyder pt. ikke automatisk eksport af kundens forbrugsdata til eksterne systemer.

Opsigelse

Ved opsigelse af abonnement på målere eller installationer vil forbrugsdata være til rådighed indtil abonnementsperiodens udløb. I denne periode opfordres kunden til at foretage de ønskede downloads / eksporter fra EnergyGuard Web eller Agenda2100.

Efter abonnements udløb forbeholder KeepFocus sig ret til at slette kundens forbrugsdata og alle andre oplysninger om kundens installationer. Efter tilbud eller gældende timepriser kan KeepFocus opbevare en backup af kundens forbrugsdata og/eller installationsoplysninger.

Offentliggørelse af forbrugsoplysninger

KeepFocus forbeholder sig ret til at anvende kundens forbrugsdata som del i statistiske udtræk. Disse vil altid være anonymiserede. Al anden offentlig anvendelse og offentliggørelse af kundens data vil kræve forudgående tilladelse fra kunden.

5 Kundens ansvar

Datakommunikation

Kunden er ansvarlig for at informere KeepFocus omkring ændringer i kommunikationsforbindelsen mellem kundens aflæsningsudstyr og KeepFocus' server. Det omfatter både telefonlinier og IP netværk. KeepFocus er ikke ansvarlig for fejl eller udfald på kommunikationsforbindelser.

Det er ligeledes kundens ansvar at sikre kommunikation til enheder (e-mail adresser / mobiltelefoner), til hvilke der udsendes forbrugsalarmer eller påmindelser. Eventuelle ændringer i adresser, telefonnumre eller indstillinger foretages af kundens administrator. KeepFocus er ikke ansvarlig for fejl, udfald eller blokeringer (f.eks. virus- / spam-beskyttelse) af kommunikationen til disse enheder.

Målerudskiftninger

Det påhviler kunden at oplyse KeepFocus om målerskifte på kundens installationssteder og målere eller øvrige relevante ændringer i målerens konfiguration.

Eventuelle ændringer i måler- / softwareopsætning som følge af målerudskiftninger foretages af KeepFocus på kundens opfordring efter gældende timepriser.

Kundens administrator er selv ansvarlig for at opdatere Agenda2100 ved eventuelle målerskift / -flytninger.

Oprettelse / installation

Kunden er ansvarlig for på forlangende at stille al relevant information til rådighed for KeepFocus, såfremt dette er nødvendigt for tilfredsstillende installation eller oprettelse af kundens udstyr / bygninger i henhold til aftalen. Dette omfatter information om bygningsenheder, BBR-oplysninger, målere, kontaktpersoner og energi- / vandforbrug.

Administratorer og kontaktpersoner

Det påhviler kunden at udpege en eller flere administratorer til at opfylde betingelserne beskrevet i afsnittet *Support*.

Det forventes desuden, at kunden sørger for at advisere alle installationssteder og kontaktpersoner, som KeepFocus skal besøge eller samarbejde med.

6 Force Majeure

I tilfælde af force majeure, hvortil henregnes strejke (lovlige, såvel som ulovlige strejker og arbejdsnedlæggelser), lockout, brand, oversvømmelser, omfattende driftsforstyrrelser, krigstilstand, ind- og udførselsforbud, beslaglæggelse, myndighedernes foranstaltninger, forsinkelser under transport, udebleven eller fejlagtig leverance fra underleverandører, energimangel, tyveri, hærværk eller andre hændelser, hvorover KeepFocus ikke er herre, er KeepFocus berettiget til at udskyde eller annullere sin ydelse. Kunden kan ikke kræve skadeserstatning eller fremsætte noget krav i øvrigt mod KeepFocus.

Ansvar

I tilfælde af forsinkelse, der kan tilregnes KeepFocus, er KeepFocus ansvarlig for kundens dokumenterede tab som følge af forsinkelsen, i overensstemmelse med dansk rets almindelige regler. Der ydes dog ingen erstatning for kundens evt. driftstab, tab af avance, rentetab eller andet indirekte tab, herunder tab som følge af kundens retsforhold til tredjemand, ligesom erstatningen er begrænset, således at erstatningen ingensinde kan overstige KeepFocus' vederlag for den forsinkede ydelse.

Såfremt der måtte forekomme fejl eller mangler ved KeepFocus' ydelse, som kan gøres gældende overfor KeepFocus, er KeepFocus berettiget til efter eget valg at foretage afhjælpning eller omlevering, såfremt dette sker senest 1 måned efter, at kunden har reklameret over den pågældende fejl eller mangel. Såfremt KeepFocus foretager afhjælpning eller omlevering, er kunden ikke berettiget til i øvrigt at rejse noget krav mod KeepFocus som følge af de konstaterede fejl eller mangler. Såfremt KeepFocus ikke foretager afhjælpning eller omlevering, eller KeepFocus' ydelse er af en sådan karakter, at afhjælpning eller omlevering ikke kan finde sted, er KeepFocus forpligtet til at svare erstatning efter dansk rets almindelige regler. KeepFocus kan dog ikke yde nogen erstatning for kundens eventuelle driftstab, tab af avance, rentetab eller andet indirekte tab, herunder tab som følge af kundens retsforhold til tredjemand, ligesom erstatningen er begrænset, således at erstatningen ikke kan overstige KeepFocus' vederlag for den fejlagtige eller mangelfulde ydelse.

Erstatningsansvar for skade, herunder produktansvar

KeepFocus fraskriver sig erstatningsansvar for skade, herunder produktansvar, der ikke følger af de ufravigelige regler i Produktansvarsloven. KeepFocus er ikke ansvarlig for driftstab eller noget som helst andet indirekte tab. I den udstrækning KeepFocus måtte blive pålagt produktansvar overfor tredjemand, er kunden forpligtet til at holde KeepFocus

skadesløs i samme omfang, som KeepFocus' ansvar er begrænset efter det ovenfor anførte. Kunden er pligtig at lade sig sagsøge ved samme domstol, som behandler produktansvars-sagen mod KeepFocus.

Såfremt kunden kan godtgøre, at KeepFocus har handlet groft uagtsomt, er KeepFocus dog erstatningsansvarlig for erhvervstingskader, der måtte overgå kunden. KeepFocus er dog ej heller ved denne skadestype ansvarlig for kundens driftstab eller noget som helst andet indirekte tab.

7 Ændring af aftalen

KeepFocus er forpligtet til at give kunden direkte besked med tre måneders varsel, hvis abonnementsbetingelserne ændres således, at det påvirker kundens forhold direkte eller i nævneværdig grad stiller kunden dårligere.

Priser kan reguleres i henhold til gældende pristalsregulering.

8 Ophør af aftale

Abonnementsaftalen kan opsiges til hovedforfald, med 3 måneders varsel. Opsigelse skal ske skriftligt. Se i øvrigt afsnittet *Dataejerskab* vedr. overdragelse af forbrugsdata ved opsigelse.

9 Lovvalg og værneting

Enhver tvist mellem parterne eller med relation til nærværende aftale skal afgøres efter dansk ret. Som værneting for enhver tvist mellem parterne eller med relation til nærværende aftale er aftalt retten i Silkeborg.

10 Kontaktoplysninger

For yderligere oplysninger om KeepFocus, EnergyGuard eller Agenda2100, besøg www.keepfocus.dk eller kontakt:

KeepFocus A/S
Vejlssøvej 51
8600 Silkeborg

Telefon: 89 21 21 99
Fax: 89 21 21 89
E-mail: info@keepfocus.dk

