CONCIERGE BOOKING 365

Software as a Service (SaaS)

VEDLIGEHOLDELSES- OG SUPPORTAFTALE



Vedligeholdelses- og supportaftale
Software as a Service (SaaS)-aftale

Dette dokument fastsætter de generelle vilkår og betingelser for support og vedligeholdelse ("**Supportaftalen**"), som gælder for brugen af den webbaserede software og de mobile applikationer "CONCIERGE BOOKING 365", tilhørende programmeringsgrænseflader (API'er), integrationer og administrationsportalen ("**Platformen**") for den juridiske enhed, der via sin bemyndigede repræsentant har tegnet abonnement på brugen af Platformen (ved underskrift eller på anden skriftlig måde at acceptere en ordreformular med henvisning til denne Aftale med Fischer & Kerrn eller dennes autoriserede forhandler (en "Ordreformular" eller en "PO")) ("Kunden").

Hvis Kunden ikke accepterer denne Supportaftale, må Kunden ikke anvende Platformen og skal straks ophøre med at anvende den.

1 SUPPORTAFTALENS OMFANG

1.1 Ved køb af et abonnement på Platformen er et standardserviceniveau, jf. punkt 2, inkluderet uden beregning, hvor jeres dedikerede kontaktpersoner hos Fischer & Kerrn kan få hjælp ved at kontakte vores support. En supportpakke fornyes automatisk sammen med jeres abonnement på Platformen.

1.2 Support omfatter håndtering af fejl og bugs samt spørgsmål om standardfunktionalitet, funktioner og grænseflader. Spørgsmål om opsætning af integrationer, rådgivning om brug af Platformen i henhold til Kundens processer samt bredere konceptintroduktioner betragtes ikke som en del af den gratis support og faktureres som professionelle ydelser efter aftale med Kunden.

1.3 Denne Serviceaftale omfatter ikke 1. niveau-support (slutbrugersupport).

2 ANMODNING OM SUPPORT:

2.1 Vi forventer, at kun IT-fagfolk, der er uddannet i brugen af Platformen, kontakter vores servicedesk. Kundens slutbrugere bør normalt ikke kontakte vores servicedesk direkte – slutbrugere bør i stedet kontakte Kundens egen supportfunktion.

2.2 Nye supporthenvendelser skal indsendes pr. e-mail til support@fischerkerrn.com med en beskrivelse af problemets art og vedhæftede relevante skærmbilleder, logfiler, optagelser m.v. Nye supporthenvendelser kan ikke indsendes telefonisk.

2.3 Når henvendelsen er indsendt pr. e-mail, sendes en automatisk modtagelsesbekræftelse retur inden for én time. Ved hastende problemer kan der følges op ved at sende en e-mail til support@fischerkerrn.com eller ved at ringe på telefon +45 33 27 97 97.

2.4 Åbningstider på officielle hverdage i Danmark:

- Mandag - torsdag: kl. 9:00 til 16:00 dansk tid
- Fredag: kl. 9:00 til 15:00 dansk tid

3 SUPPORTENS DÆKNING

3.1 Følgende er omfattet af supportaftalen:

- Teknisk assistance i tilfælde af fejl eller bugs i Platformen.
- Spørgsmål om anvendelse af standardfunktionalitet i Platformen.

3.2 Fischer & Kerrn arbejder på problemer via fjernadgang og kan anmode om fjernstyring for at bistå med fejlfinding, medmindre vi konkret vurderer, at vi eller en partner skal komme på stedet.

3.3 Følgende er udtrykkeligt IKKE omfattet af supportaftalen (i stedet tilbyder vi mulighed for at købe vores professionelle ydelser):

- Spørgsmål om, hvordan Platformen skal eller bør anvendes i forhold til Kundens specifikke processer og/eller konfiguration.
- Vejledning i, hvordan Platformen og dens integrationer skal konfigureres for at fungere korrekt i Kundens specifikke miljø.
- Gentagne anmodninger om vejledning og instruktion i brugen af Platformen, hvor det står klart, at et træningskursus er nødvendigt.
- Opgaver, opdateringer, hændelser, problemer eller fejl, der er forårsaget eller påkrævet af opdateringer eller ændringer foretaget af Kundens tredjepart eller en tredjepart uden for Fischer & Kerrns kontrol (såsom Microsoft Corporation).

3.4 Kunden skal tillade og understøtte fjernadgang, hvis supportteamet vurderer det nødvendigt.

3.5 Supporten og eventuel tilhørende dokumentation leveres på dansk eller engelsk.

3.6 Supporten dækker ikke Kundens IT-systemer, IT-infrastruktur, hardware, netværk eller andre applikationer/software, heller ikke selvom de understøttes af Platformen. Arbejde udført i relation til disse områder faktureres som professionelle ydelser efter medgået tid og materialer.

3.7 Support og vedligeholdelse af leverede integrationer er en del af standardsupportaftalen, når ændringerne eller opdateringerne er påkrævet som følge af en ændring foretaget eller forårsaget af Platformen. Hvis ændringen eller opdateringen er påkrævet som følge af en ændring i Kundens miljø eller tredjepartssoftware, faktureres det leverede arbejde som professionelle ydelser på baggrund af separate tilbud.

3.8 Support og vedligehold af kundetilpassede integrationer, såsom den specifikke integration til Kundens økonomisystem, er ikke omfattet som en del af aftalen og vil derfor blive afregnet separat.

4 SERVICE NIVEAUER

4.1 Dette afsnit beskriver serviceniveauerne med en politik for prioritering af fejl og tidsrammer for løsning og redegør for, hvordan rapporterede problemer kategoriseres efter alvorlighed, samt de forventede tidsrammer for løsning.

Prioritet	Beskrivelse	SLA

Kritisk	Alvorlige problemer eller nødsituationer, der forårsager betydelige forstyrrelser i brugerens arbejdsgang og kan omfatte fuldstændige systemnedbrud, sikkerhedsbrud, datatab eller andre kritiske hændelser, der kræver øjeblikkelig indgriben	• Kunden modtager en bekræftelse pr. e-mail inden for 1 time fra Fischer & Kerrns modtagelse af Hændelsen pr. e-mail. • Fejlfinding påbegyndes inden for 2 arbejdstimer fra modtagelse. • Der arbejdes kontinuerligt på sagen i arbejdstiden, indtil den er håndteret. • Håndteres så vidt muligt inden for 1 arbejdsdag fra modtagelse. • Statusopdateringer hver 4. arbejdstime
Høj	Problemer, der væsentligt påvirker brugerens evne til at arbejde eller fungere effektivt og vedrører systemfejl, større funktionalitetsproblemer eller hastende anmodninger om assistance	• Kunden modtager en bekræftelse pr. e-mail inden for 1 time fra Fischer & Kerrns modtagelse af Hændelsen pr. e-mail. • Fejlfinding påbegyndes inden for 4 arbejdstimer fra modtagelse. • Der arbejdes kontinuerligt på sagen i arbejdstiden, indtil den er håndteret. • Håndteres så vidt muligt inden for 2 arbejdsdage fra modtagelse. • Statusopdateringer hver 6. arbejdstime
Normal	Problemer, der har en mærkbar indvirkning på brugerens evne til at arbejde og kan omfatte tekniske fejl, moderate funktionalitetsproblemer eller anmodninger om assistance, som ikke i væsentlig grad hindrer brugerens arbejdsgang	• Kunden modtager en bekræftelse pr. e-mail inden for 1 time fra Fischer & Kerrns modtagelse af Hændelsen pr. e-mail. • Fejlfinding påbegyndes inden for 4 arbejdstimer fra modtagelse. • Håndteres inden for 12 arbejdsdage fra modtagelse.

Lav	Ikke-kritiske problemer eller forespørgsler, der har minimal indvirkning på brugerens evne til at arbejde eller fungere effektivt	• Kunden modtager en bekræftelse pr. e-mail inden for 1 time fra Fischer & Kerrns modtagelse af Hændelsen pr. e-mail. • Fejlfinding påbegyndes inden for 4 arbejdstimer fra modtagelse. • Inkluderes i en release inden for 2 kalendermåneder fra modtagelse.

4.2 Fischer & Kerrn fastsætter prioriteten ved modtagelse; Kunden kan med begrundelse anmode om omklassificering.

4.3 Tid, der medgår til at afvente oplysninger, fjernadgang eller beslutninger fra Kunden, medregnes ikke i tidsrammerne for løsning.

4.4 "Håndteret" betyder, at Fischer & Kerrn har leveret enten en permanent rettelse eller en midlertidig løsning (workaround), der genopretter Kundens mulighed for at arbejde. Hvor der leveres en midlertidig løsning, planlægges den underliggende fejl til permanent rettelse i en efterfølgende release, og Fischer & Kerrn informerer Kunden om den forventede release.

5 PLATFORMENS TILGÆNGELIGHED

5.1 Målsætningen for Platformens tilgængelighed er 99 % beregnet oppetid pr. kvartal i et kalenderår i normal arbejdstid i regionen for det datacenter, der hoster den pågældende Kundes instans af Platformen.

5.2 Regelmæssig vedligeholdelse, hvor vi opdaterer Platformens software, kan finde sted om natten mellem kl. 22:00 og 5:00 i datacentrets tidszone. Under regelmæssig vedligeholdelse kan Platformen opleve mindre nedbrud af op til 10 minutters varighed.

5.3 Platformens generelle status samt offentlige meddelelser om generelle problemer kan ses på https://status.conciergebooking.online.

5.4 Nedetid defineres som, at Platformen er utilgængelig for slutbrugerne og ikke er annonceret som undskyldt nedetid som defineret nedenfor.

5.5 For at fremsætte krav om kompensation for nedetid skal I kontakte Fischer & Kerrn med følgende oplysninger: (a) virksomhedsnavn og kontaktoplysninger; (b) dato samt start- og sluttidspunkt for det/de påståede nedbrud; og (c) en kort beskrivelse af karakteren af det/de påståede nedbrud. I vil inden for 10 dage fra anmodningen modtage besked om afgørelsen af anmodningen. Ved afslag angives grundlaget for afslaget i meddelelsen. Ved godkendelse udsteder Fischer & Kerrn en kompensation til jeres konto beregnet som en procentdel ("Vægtningsfaktor") af de samlede gebyrer for den berørte ydelse i det kalenderkvartal, hvor nedbruddet fandt sted. Kompensationen fratrækkes den næste udstedte faktura.

6 PLANLAGT NEDETID

6.1 Regelmæssig vedligeholdelse af Platformen og opdateringer af serverne gælder for alle kunder og betragtes ikke som utilgængelighed som beskrevet i afsnittet om nedetid. I forbindelse med vores undskyldte nedetid skal I være opmærksomme på, at regelmæssig vedligeholdelse så vidt muligt udføres uden for arbejdstiden på tidspunkter, der forstyrrer forretningsdriften mindst muligt i tidszonen for datacentrets region. Når der planlægges ekstraordinær vedligeholdelse, modtager kontaktpersonerne/de ansvarlige skriftlig meddelelse forud for den undskyldte nedetid, mindst fem (5) arbejdsdage i forvejen.

6.2 Mindre nedbrud på op til ti (10) minutter om natten (mellem kl. 22 og 05 i tidszonen for datacentrets region) kan forekomme, når vi udgiver normale opdateringer til Platformen. Dette betragtes som undskyldt nedetid, selvom det ikke er annonceret forud for opdateringen.

6.3 Fischer & Kerrn forbeholder sig ret til af driftsmæssige årsager at flytte jeres applikation til en anden server i vores hostingmiljø, hvilket ligeledes betragtes som undskyldt nedetid, ved at give rimelig forudgående meddelelse og så vidt muligt koordinere migreringsprocessen med Kunden. Fischer & Kerrn skal give mindst ti (10) arbejdsdages skriftlig varsel. Fischer & Kerrn kan ikke holdes ansvarlig for eventuelle eksterne udgifter, I måtte have i forbindelse med flytningen, undtagen i det omfang sådanne udgifter med rimelighed er afholdt som en direkte følge af Fischer & Kerrns misligholdelse af denne Aftale, uagtsomhed eller manglende overholdelse af det påkrævede varsel.

7 TEKNISKE KRAV - KLIENT

7.1 Platformen er webbaseret og kompatibel med de mest almindelige styresystemer (MS Windows og Mac OS, iOS, Android). Brugerne skal være forbundet til internettet for at have adgang til Platformen.

8 UNDERSTØTTEDE APPLIKATIONER

- Microsoft Outlook Classic
- Microsoft New Outlook for Windows
- Microsoft Outlook Web Access
- Microsoft Teams
- Microsoft 365
- Microsoft Exchange
- iOS og Android til mobile enheder

9 BROWSERE

9.1 Som standard understøtter Fischer & Kerrn de seneste to versioner af nedenstående internetbrowsere:

- Google Chrome
- Microsoft Edge
- Mozilla Firefox
- Safari

Visse mindre funktioner fungerer muligvis ikke som forventet i alle understøttede browsere, afhængigt af den enkelte browsers teknologiske funktionssæt.

For at tilgå og håndtere forplejningsbestillinger via webbrowser på en tablet/touch display, skal den anvendte enhed have en skærmopløsning på mindst 1024 × 768 pixels.

9.2 Fischer & Kerrn anbefaler af sikkerhedshensyn at holde browser og styresystem opdateret med de nyeste browserversioner, også med henblik på fremtidige versioner af Platformen, som kan understøtte nyere teknologi end den nuværende. Browseren skal være konfigureret til at aktivere JavaScript og tillade cookies, for at softwaren fungerer efter hensigten.

10 API'er

10.1 Fischer & Kerrn stiller et API til rådighed, som gør det muligt for Kunden at integrere med Platformen.

10.2 Fischer & Kerrn skal gøre rimelige bestræbelser på at opretholde eksisterende API-funktionalitet og sikre, at ny funktionalitet og nye API-kald ikke bryder med eller væsentligt påvirker Kundens eksisterende brug af API'et, forudsat at Kunden anvender API'et efter hensigten og som dokumenteret.

10.3 Fischer & Kerrn kan til enhver tid og uden forudgående varsel tilføje nye API-kald og ny logik, forudsat at dette ikke væsentligt påvirker Kundens eksisterende integrationer. Hvor en ændring af API'et kan påvirke Kundens eksisterende integrationer væsentligt, skal Fischer & Kerrn give rimeligt forudgående skriftligt varsel og under alle omstændigheder mindst tredive (30) dage, før ændringen træder i kraft.

10.4 Kunden er ansvarlig for sine egne tilpasninger af og integrationer bygget på API'et samt for at opdatere disse, så de understøtter ny API-funktionalitet. Fischer & Kerrn er ikke ansvarlig for afbrydelser, funktionsfejl eller andre problemer, der opstår som følge af Kundens integrationer, undtagen i det omfang de er forårsaget af Fischer & Kerrns misligholdelse af punkt 10.2 eller 10.3.

11 BRUGERGRÆNSEFLADER

11.1 Fischer & Kerrn kan til enhver tid foretage ændringer i Platformens brugergrænseflade. Hvor en ændring sandsynligvis vil påvirke Kundens slutbrugeres brug af Platformen væsentligt, skal Fischer & Kerrn give rimeligt forudgående varsel og under alle omstændigheder mindst tredive (30) dage, via release notes eller anden skriftlig meddelelse.

11.2 Fischer & Kerrn skal gøre rimelige bestræbelser på at sikre, at sådanne ændringer ikke væsentligt påvirker Platformens funktionalitet.

12 BACKUP OG DATAUDLEVERING

12.1 **Backup og gendannelse:** Alle Kundens data replikeres løbende til flere servere for at beskytte mod datatab som følge af hardwarefejl og lignende. Backup og gendannelse anvendes derfor som udgangspunkt kun i ekstraordinære katastrofesituationer (disaster recovery).

12.2 Kundens datalager sikkerhedskopieres dagligt til en ekstern backuptjeneste. Backups opbevares i syv (7) dage.

12.3 Såfremt gendannelse fra backup bliver nødvendig, iværksættes en manuel gendannelsesproces af Fischer & Kerrns teknikere. Kunden skal i så fald påregne nedetid på én (1) til to (2) arbejdsdage afhængigt af den konkrete konfiguration af Kundens Concierge Booking 365-miljø. Hændelser, der medfører datatab, håndteres med prioritet Kritisk, jf. punkt 4.

12.4 **Dataudlevering ved kontraktophør:** Kunden kan selv udlæse sine data via Platformens offentlige API i JSON-format. API-dokumentationen er tilgængelig under stien https://<server>/<instans>/api/docs. Kundens egen udlæsning af data via API'et er ikke forbundet med særskilte omkostninger.

12.5 Ved overgang til en anden løsning tilbyder Fischer & Kerrn konsulentbistand vedrørende udlæsning af data samt eventuel assistance til konvertering til den anden løsnings dataformat. Bistanden faktureres som professionelle ydelser på timebasis efter medgået tid.

Dokument opdateret november 2026