

Samarbejdsaftale mellem

KUNDENAVN

og

ABAKION A/S

Gældende fra xx-xx-2020

Indhold

Indhold.....	2
1. Samarbejdsaftalens parter.....	3
2. Formål.....	3
3. Generelle vilkår.....	3
4. General Data Protection Regulation (GDPR).....	3
5. Gyldighed.....	4
6. Priser.....	4
7. Estimering af opgaver.....	5
7.1 Supportopgaver.....	5
8. Hosting.....	5
9. Opgaveløsning og -styring.....	5
10. Håndtering af drift kritiske situationer.....	7
11. Underskrift.....	8

Samarbejdsaftalen er underlagt følgende betingelser og politikker:

- Abakions Generelle Vilkår, jf. <https://abakion.dk/terms>

1. Samarbejdsaftalens parter

Nærværende Samarbejdsaftale (herefter benævnt Aftalen) er d.d. indgået mellem:

Virksomhedens navn : XX
Adresse : XX
Postnr. /by : XX
CVR nr. : XX
Kontaktperson : XX
(Herefter benævnt Kunden)

og

Virksomhedens navn : Abakion A/S
Adresse : Vibenshuset, Lyngbyvej 2
Postnr. /by : 2100 København Ø
CVR nr. : 25450272
Customer Manager : XX
(Herefter benævnt Abakion)

(Kunden og Abakion i forening herefter benævnt Parterne)

2. Formål

Nærværende Samarbejdsaftale regulerer det overordnede samarbejdsforhold mellem Parterne.

Formålet med Parternes indgåelse af samarbejdsaftalen er, at sikre ensartede forventninger i forbindelse med gennemførelse af leverancer og løbende support af Abakion leveret ydelser og produkter.

3. Generelle vilkår

Aftalen er underlagt Abakions generelle vilkår, jf. <https://abakion.dk/terms>.

4. General Data Protection Regulation (GDPR)

Beskyttelse af personlige oplysninger (GDPR) er reguleret af "Databehandleraftalen", som er et tillæg til Abakions "Generelle Vilkår". Derudover har parterne aftalt, at følgende konkrete opgaver kan udføres af Databehandleren (Abakion).

Opgave
Yde brugersupport på løsningen
Yde teknisk support på løsningen, herunder men ikke begrænset til nulstilling af adgangskoder samt oprettelse og nedlæggelse af brugere.
Foretage korrektioner i data ud fra specifik instruks fra den Dataansvarlige.
Foretage ændringer af programkode med opdateringer af standard programmel.

Kundens kontaktperson i tilfælde af data-læk fra Databehandler side er:

_____	_____
Navn	Titel
_____	_____
Telefon	Mailadresse

5. Gyldighed

Nærværende samarbejdsaftale er gældende indtil den opsiges skriftligt af en af parterne, med mindst 3 måneders varsel til udgangen af en kalendermåned.

Selvstændigt underskrevne ordrer på nye projekter, løber indtil de i ordren beskrevne opgaver er udført eller opsagt, uanset om nærværende Samarbejdsaftale er opsagt.

Parterne har jf. pkt. 1 udpeget hver en navngiven person, som er kontaktperson i alle forhold vedrørende nærværende samarbejdsaftale.

Abakion forbeholder sig rettigheden til at lave mindre ændringer og/eller opdateringer til aftalen. Disse mindre ændringer vil Kunden blive oplyst omkring skriftligt og agere som et tillæg til den eksisterende samarbejdsaftale.

6. Priser

For samarbejdet mellem Kunden og Abakion gælder altid det seneste prisark.

Hardware, licenskøb, mv. er ikke omfattet af ovenstående aftale, og afregnes efter særskilt tilbud. Konsulentydelse fra Abakion afregnes på løbende tid og faktureres månedsvis med mindre andet er aftalt.

Abakion tilbyder klippekort

Konsulentydelse fra Abakion kan købes via klippekort. 1 klip svarer til én konsulent time. Man kan ikke kombinere Abakion klippekort med andre prismodeller.

Klippekort faktureres forud og har en levetid på 12 måneder fra køb og forudsætter at Kundens licens administreres af Abakion.

Ikke brugte klip refunderes ikke og kan ikke overføres til nyt klippekort. Stigninger i priserne må forventes, hvis man vælger at flytte licensen da klippekort forholdene frafalder.

7. Estimering af opgaver

Diagnosticering, design- og løsningsbeskrivelse samt estimering, er en del af en samlet opgaveløsning. Tid anvendt til opgaveløsning afregnes efter medgået tid, uanset om opgaven efterfølgende godkendes til udførelse af Kunden eller ej.

Ingen opgaver påbegyndes uden godkendelse af estimat af Kunden. Det er til enhver tid Kundens eget ansvar at sikre at personer, der godkender og igangsætter opgaver, har mandat til dette.

7.1 Supportopgaver

Løbende support faktureres pr. påbegyndt 15 min. eller i henhold til en supportaftale.

8. Hosting

Abakion agerer på alle driftskritiske og driftsforstyrrende situationer hurtigst muligt. Vurderes afhjælpningen til en varighed på mere end 2 timer, adviseres Kunden og godkendelse indhentes hos Kundens primære kontaktperson. Abakion er forpligtet til at oplyse Kunden om arbejde udført på Kundens miljø.

9. Opgaveløsning og -styring

(Forkortelser: **CM** = Abakions Customer Manager, **KON** = Abakions opgaveansvarlige/-udførende konsulent, **KUNDE** = Ansvarlige person hos Kunden, der har mandat til at godkende timer og igangsætte opgave).

9.1 Abakion A/S

I forlængelse af underskrift på samarbejdsaftalen indarbejder Abakion følgende rutiner for samarbejdet:

Al vigtig kommunikation og aftaler mellem **KON** og **KUNDE** foregår skriftligt (eller med efterfølgende skriftligt referat) med **CM** med på mailen (CC). Vigtig kommunikation er f.eks. løsningsbeskrivelse, estimater, leveringsdatoer og ændringer til leverancen (overholdelse af deadline, ændringsønsker, timeforbrug osv.).

1. Alle opgaver som jf. pkt. 7 skal estimeres, skal følge nedenstående retningslinjer:
 - a) Løsningsbeskrivelse udarbejdes og sendes til godkendelse.
 - b) Estimat og leveringsdato udarbejdes og sendes til godkendelse (evt. sammen med punkt a).
 - c) Løsning af opgaven startes IKKE før godkendelse af a og b er modtaget med mindre andet er specifikt aftalt.
 - d) På større opgaver aftales forud for igangsættelse af opgaven om der løbende skal sendes status om opgavens fremdrift og økonomi til **KUNDE**.
 - e) I tilfælde af at timeestimat eller aftalt leveringsdato ikke kan holdes (tidsestimater: hvis det ikke kan holdes indenfor f.eks. +25% og max + 3 timer) kontaktes **KUNDE** hurtigst muligt, og altid før overskridelse. Herefter aftales evt. nye estimater og datoer.
 - f) Ændringsønske: Ændringsønsker skal godkendes af **KON**. **KON** bekræfter, om ændringsønsket vil medføre ændringer til timeestimer og/eller i leveringsdato. Hvis **KUNDE** stadig ønsker ændringen, udarbejdes nyt estimat og leveringsdato, som sendes til godkendelse. Ligesom med selve opgaven, påbegyndes ændringen ikke før estimat er godkendt af **KUNDE**.
 - g) Abakion dokumenterer som minimum koden i dokumentationshovedet i objektet (rettet/ændret kode vil blive markeret, så andre udviklere til enhver tid kan identificere rettelser/ændringer). Desuden indsættes løbenr. i objektets versionsliste, hvormed rettede objekter kan identificeres.
 - h) Abakion svarer på skriftlige henvendelser indenfor 48 timer. Er det ikke muligt at give et endeligt svar på henvendelsen indenfor tidsfristen f.eks. hvis svaret kræver yderligere undersøgelse/eller svar fra en anden kollega, informeres **KUNDE** herom med en dato for hvornår svar kan forventes.

9.2 **KUNDE** (ansvarlig person hos Kunden)

I forlængelse af underskrift på samarbejdsaftalen er det vigtigt, at **KUNDE** får indarbejdet følgende rutiner med **KON**:

1. Al vigtig kommunikation og aftaler med **KON** foregår skriftligt (eller med efterfølgende skriftligt referat) med **CM** med på mailen (CC). Vigtig kommunikation er f.eks. opgaveønsker, godkendelse af estimater, rykkere og al 'kritik' af leverancen (overholdelse af deadline, kvalitet, timeforbrug osv.).
2. Estimering af timer: Standardestimater er at opfatte som 'løbende tid'. Medmindre andet er skriftligt aftalt.
3. Deadlines: Hvis det er vigtigt, at en given opgave skal være løst inden for en bestemt deadline, kommunikeres dette tydeligt. Husk at Abakions fremsendte leveringsdato er at forstå som 'Levering til kundetest' (f.eks. i Kundens testdatabase), hvorfor det er vigtigt at overveje den tid som **KUNDE** har brug for til at teste (ved **KUNDE**-godkendelse af test implementeres opgaven i Kundens produktionsdatabase).
4. Ændringer til opgaver: Ændringsønsker overleveres skriftligt i god tid inden leveringsdato (hvis muligt). Husk at ændringsønsker kan medføre ændret leveringsdato og timeforbrug.
5. Go-LIVE på større opgaver: Husk at koordinere med **KON** og **CM**, så Abakion kan sikre den ønskede dato og eventuel go-live bemanding.
6. **KUNDE** betragter **CM** som Abakions projektleder på det løbende projekt, som samarbejdet udgør. **KUNDE** kan bede **CM** om opgavestatus (enkeltstående eller regelmæssigt), økonomiske oversigter, statusmøder, faglig sparring, ressourcebookning osv. **CM**'s tid beregnes som løbende tid med mindre andet aftales.

7. Hvis **KON** og **CM** ikke svarer inden for ønsket tid (sygdom, ferie eller andet) kontaktes Abakions hovedkontor på +45 70 23 23 17.

10. Håndtering af driftskritiske situationer

Abakion agerer på alle driftskritiske og driftsforstyrrende situationer hurtigst muligt både ang. hosting og andre systemsituationer. Vurderes afhjælpningen til en varighed på mere end 2 timer, adviseres Kunden og godkendelse indhentes hos Kundens primære kontaktperson hvis rettelsen kan foretages indenfor normal arbejdstid (mandag – fredag, 09.00 - 16.00). Opstår situationen udenfor normal arbejdstid, forbeholder Abakion sig retten til at foretage de nødvendige rettelser for at minimere yderligere risici.

11. Underskrift

For tiltrædelse af nærværende aftale*

Dato: _____

For Kunden:

For Abakion A/S:

Underskrift

Underskrift

Navn på underskriver

Navn på underskriver

Titel

Titel

**Ved underskrift erstattes tidligere samarbejdsaftaler med nærværende aftale.*