

Skilmálar notkunarleyfis, þjónustulýsing og vinnslusamningur fyrir Trackwell Forðastýringu

Skilmálar notkunarleyfis

1. gr.

Notkunarleyfisgjald

Fyrir leyfi til að nota hugbúnaðinn Trackwell Forðastýring („Hugbúnaðurinn“) greiðir viðskiptavinur gjald, sem lýst er í tilboði /samningi, hér eftir nefnt notkunarleyfisgjald. Gjaldið skiptist í gjald fyrir stofnun og innleiðingu annars vegar og mánaðarlegt gjald fyrir notkun, rekstur-, þjónustu-, hýsingu- og uppfærslu hins vegar, allt í samræmi við þjónustulýsingu. Verð skulu tilgreind í íslenskum krónum án virðisaukaskatts.

2. gr.

Reikningar

Reikningar Trackwell skulu vera sundurliðaðir, skilmerkilega uppsettir og í samræmi við valda þjónustubætti. Trackwell gerir sérstaka reikninga vegna verka sem falla utan þess sem innifalið er í notkunarleyfisgjaldinu. Verði ágreiningur um fjárhæð reiknings heimilar það ekki viðskiptavini að neita greiðslu á þeim hluta sem ekki er umdeildur. Ef reikningur er ekki greiddur á eindaga er heimilt að reikna hæstu leyfilegu dráttarvexti frá gjalddaga.

3. gr.

Breytingar á verðskrá og notkunarleyfisgjaldi

Notkunarleyfisgjald er bundið vísitölu neysluverðs og skal uppfært m.v. breytingar á vísitölunni í lok hvers ársfjórðungs. Vísitölubreytingar þarf ekki að tilkynna sérstaklega. Ef almennar breytingar verða á verðskrá Trackwell eða breyting verður vegna aukinnar notkunar umfram gildandi samning getur TrackWell breytt notkunarleyfisgjaldi sínu til samræmis. Verði lækkun á verðskrá, skal Trackwell breyta notkunarleyfisgjaldi sínu í samræmi við það. Ef notkun verður minni en gert er ráð fyrir í gildandi notkunarleyfisgjaldi getur viðskiptavinur farið fram á lækkun til samræmis. Ef breytingar á verðskrá verða til hækkunar á notkunarleyfisgjaldi skal Trackwell tilkynna viðskiptavini slíkar breytingar með 30 daga fyrirvara.

4. gr.

Verk sem falla fyrir utan notkunarleyfisgjalds

Verk sem unnin eru af Trackwell að ósk viðskiptavinar og falla utan notkunarleyfisgjalds verðleggjast samkvæmt gildandi verðskrá Trackwell um útselda vinnu nema skriflegur samningur sé um annað.

5. gr.

Ábyrgð og skaðabætur

Viðskiptavinur hefur kynnt sér hugbúnaðinn og samþykkir kosti hans og galla. Trackwell ábyrgist ekki virkni hugbúnaðarins eða hvort hann sé nothæfur með tölvubúnaði viðskiptavinar. Trackwell ber enga ábyrgð á notkun viðskiptavinar á hugbúnaðinum eða áhættu af því tjóni, beinu eða óbeinu, sem hlotist getur af því. Bótaskylda aðila takmarkast við beint tjón og nær ekki til rekstrartaps eða tjóns sökum þess að ekki hefur tekist að uppfylla samninga við þriðju aðila að hluta til eða að öllu leyti.

Bótafjárhæð getur ekki orðið hærrí en sem nemur tólf mánaða notkunarleyfisgjaldi.

Trackwell ber ekki ábyrgð á tjóni sem rekja má til breytinga á veituspennu, rafmagnstruflana eða annarra utanaðkomandi áhrifa. Trackwell ber ekki ábyrgð á tjóni sem viðskiptavinur eða þriðji aðili á vegum viðskiptavinar

verður valdur að án meðábyrgðar Trackwell. Ef Trackwell getur ekki uppfyllt skyldur sínar samkvæmt samningnum vegna neyðarréttarlegra eða óviðráðanlegra atvika falla skuldbindingar niður, þ.m.t. möguleg bótaábyrgð, á meðan slíkt ástand varir.

6. gr.

Greiðslustöðvun og gjaldþrot

Ef kemur til greiðslustöðvunar eða gjaldþrots viðskiptavinar er Trackwell heimilt að segja samningi þessum upp án fyrirvara.

7. gr.

Höfundarréttarákvæði

Hugbúnaðurinn er eign Trackwell og falla allar viðbætur og breytingar sem unnar eru fyrir viðskiptavin þar undir og hefur samningur þessi ekki í för með sér neins konar yfirfærslu á höfundarétti.

Viðskiptavinur skuldbindur sig til þess að virða höfundarétt Trackwell og nota hugbúnaðinn aðeins í samræmi við samning þennan. Án leyfis Trackwell er viðskiptavininn með öllu óheimilt að afrita hugbúnaðinn, breyta honum eða dreifa. Viðskiptavininn er þó heimilt að gera eitt öryggisafrit ef samningur við Trackwell leyfir viðskiptavininn að hýsa hugbúnað.

Notkunarleyfi á hugbúnaðinum er óframseljanlegt að hálfu viðskiptavinar en takmarkar ekki rétt Trackwell til sölu eða framsals til annarra aðila.

Framangreind ákvæði gilda jafnvel þó að samningnum ljúki með riftun eða uppsögn.

8. gr.

Trúnaður

Samningur þessi og innihald hans er háð trúnaði á milli samningsaðila. Öll gögn og upplýsingar sem Trackwell verður vísari um viðskiptavin skal vera trúnaðarmál þeirra á milli. Viðskiptavinur skal á sama hátt gæta fyllsta trúnaðar um gögn og upplýsingar er varða Trackwell. Upplýsingar skal aðeins nota í þeim tilgangi sem þær voru fengnar og að því marki sem nauðsynlegt er við framkvæmd samnings þessa. Aðilar skuldbinda sig til að ljóstra ekki trúnaðarupplýsingum sem þeir hafa mótttekið frá gagnaðila, þ.m.t. upplýsingum um stjórnunarlegar-, fjárhagslegar- eða tæknilegar aðstæður gagnaðila, aðrar aðstæður varðandi rekstur, viðskipti eða atriði sem ætla má að teljist trúnaðarupplýsingar, sem halda ber leyndum. Upplýsingar, sem eru eða ætla má að séu á allra vitorði eða öllum aðgengilegar, teljast ekki trúnaðarupplýsingar, nema slíkar aðstæður stafi af broti á þessu ákvæði. Þagnarskylda skal gilda í fimm ár eftir að gildistíma samnings lýkur.

9. gr.

Gögn

Gögn, sem verða til við notkun hugbúnaðarins, t.a.m. tölfraeðiupplýsingar, staðsetningargögn og notkunarupplýsingar, eru eign viðskiptavinar og skal Trackwell veita aðgengi að gögnunum innan þeirra marka sem hugbúnaðurinn leyfir. Við samningslok getur viðskiptavinur óskað eftir því skriflega að fá gögnin afhent eða þeim eytt gegn greiðslu samkvæmt gildandi verðskrá Trackwell. Trackwell er heimilt að nýta gögnin við tölfraeðilegar samantektir og aðrar samantektir án sérstaks samþykkis viðskiptavinar. Trackwell er jafnframt heimilt að nota slíkar samantektir í viðskiptalegum tilgangi og miðla til þriðja aðila enda sé ekki hægt að rekja gögnin til viðskiptavinar.

10. gr.

Gildistími

Samningur þessi er ótímabundinn en gagnkvæmur uppsagnarfrestur er þrjú mánuðir og miðast hann við næstu mánaðamót eftir að skrifleg uppsögn hefur borist gagnaðila með sannanlegum hætti.

11. gr.

Vanefndir og riftun

Hvorum aðila um sig er heimilt að rifta samningi ef um alvarlegar vanefndir er að ræða. Riftunin skal gerð skriflega og studd með rökum og miðast hún við næstu mánaðarmót eftir að hún hefur borist gagnaðila með sannanlegum hætti.

12. gr.

Skil á hugbúnaði

Ef kemur til uppsagnar eða riftunar á samningi um notkunarleyfi þá skal viðskiptavinur hætta notkun á hugbúnaðinum þegar uppsögn eða riftun tekur gildi. Jafnframt skal hann skila til Trackwell öllum eintökum af vél- og hugbúnaði og öðrum gögnum, sem hann hefur fengið afhent frá Trackwell, innan 30 daga eftir að samningstíma lýkur. Verði dráttur á skilum hefur Trackwell rétt á því að innheimta allt að fjögurra mánaða notkunarleyfisgjald.

13. gr

Varnarþing

Ef ágreiningur kemur upp um framkvæmd samnings, um notkunarleyfi eða önnur atriði sem tengjast samningnum, og ekki er mögulegt að leysa með samkomulagi, er einungis heimilt að reka dómsmál vegna ágreiningsins fyrir Héraðsdómi Reykjavíkur og Hæstarétti Íslands.

Þjónustulýsing

1. gr

Uppfærslur

Trackwell skuldbindur sig til að láta viðskiptavini í té endurbætur, lagfæringar og uppfærslur á þeim kerfum sem samningurinn nær til. Ef kerfið er í rekstrarumsjón hjá Trackwell eru uppfærslur gerðar sjálfkrafa. Viðhald og uppfærslur ná einungis til þess grunnhugbúnaðar sem samstarfsaðili hefur þegar keypt og tekið í notkun frá og með undirritun tilboðs/samnings. Séraðlaganir falla ekki undir uppfærslur í þessu samhengi.

Trackwell skuldbindur sig til að viðhalda öllum skráum sem tilheyrja hugbúnaðinum sem umrætt tilboð/samningur tekur til. Trackwell og viðkenndir samstarfsaðilar hafa einkarétt á að sinna þróunar- og þjónustuvinnu við kerfin.

Trackwell ábyrgist að ávallt sé til staðar þekking innan Trackwell á viðkomandi kerfi til að tryggja rekstur sem og nauðsynlegar breytingar.

2. gr

Varahlutir

Trackwell tryggir rekstur miðlæga kerfisins og varahluti sem nauðsynlegir eru fyrir rekstur þess, hvort heldur um er að ræða hugbúnað eða vélbúnað. Innifalið í miðlægum vélbúnaði er meðal annars tölvubúnaður, sérhæfð GPS/GSM tæki, símakort auk varaafgjafa og afritunarbúnaðar, eftir því sem við á. Viðskiptavinur ber engan kostnað af því þegar og ef þessi búnaður bilar, hvort heldur um er að ræða efni eða vinnu. Enda á Trackwell að tryggja uppítíma miðlæga kerfisins. Ef Trackwell á endabúnað sem bilar hjá viðskiptavini fær hann samsvarandi tæki hjá Trackwell í stað þess sem bilaði. Kostnaður við að sækja/senda og að skipta um búnað er á ábyrgð viðskiptavinar. Trackwell bætir ekki tæki sem hafa orðið fyrir skemmdum hjá viðskiptavini.

3. gr

Þjónustutími og tengiliðir

Viðskiptavinur hefur aðgengi að þjónustu Trackwell sem hér segir:

1. Almenn þjónusta virka daga frá kl. 08:30 til 16:30.
Símaþjónusta fæst í almennu símanúmeri 5100600 eða með tölvupósti á support@trackwell.com
2. Bilanaþjónusta á miðlægu kerfi 24 tíma á sólarhring.
Útkallsnúmer er – 8600610

Almennar upplýsingar og athugasemdir	info@trackwell.com
Sala	sales@trackwell.com

Tímon fyrirspurnir og þjónusta	timon@trackwell.com
Floti fyrirspurnir og þjónusta	floti@trackwell.com
Maritime fyrirspurnir og þjónusta	maritime@trackwell.com

4. gr

Viðbragðstími

Viðbragðstími Trackwell vegna alvarlegra bilana (vinnsla kerfis hefur stöðvast):

1. Virka daga frá kl. 08.30 til 16:30. Viðbragðstími er allt að ein og hálf klukkustund.
2. Utan daglegs þjónustutíma er viðbragðstími allt að þrjár klukkustundir.

5. gr

Öryggisafritun og gagnaafritun

Trackwell tekur afrit daglega af öllum gögnum kerfisins sem tengjast viðskiptavini og verða þau vistuð á öruggum stað.

6. gr

Fyrirbyggjandi viðhald

Trackwell skuldbindur sig til þess að sinna fyrirbyggjandi viðhaldi á miðlægum búnaði minnst einu sinni í viku. Fyrirbyggjandi viðhald felur meðal annars í sér ástandsskoðun vélbúnaðar, eftirlit með vöktunarkerfi, athugun villuskráninga í stýrikerfi netþjóna og skoðun log skráa hugbúnaðar.

7. gr

Aðstoð í gegnum síma

Tengiliðir viðskiptavinar geta hringt í símaþjónustu Trackwell og leitað eftir aðstoð í tengslum við alla notkun á hugbúnaðinum án endurgjalds. Símaþjónustan er opin virka daga frá kl. 08:30 til kl. 16:30. Ef ekki reynist unnt að leysa vandamál á símaþjónustuborði er sú vinna sem af því hlýst ekki innifalin í símaþjónustu Trackwell.

Vinnu við sértækar breytingar, reiknireglugerð og námskeið er greitt fyrir samkvæmt gjaldskrá og lágmarkstími á vinnu er ½ klst.

8. gr

Forgangur að hugbúnaðarsérfræðingum og ráðgjöfum

Með notkunarleyfissamningi tryggir viðskiptavinur sér forgangs aðgengi að hugbúnaðarsérfræðingum og ráðgjöfum Trackwell fram yfir þá sem ekki hafa samning. Trackwell mun ávallt bregðast hratt við óskum viðskiptavinar um almenn verk. Verkkaupa er jafnframt úthlutað tengilið innan Trackwell sem hefur heildaryfirsýn yfir öll mál sem snúa að verkkaupa.

9. gr

Hýsing kerfis og rekstur

Ef kerfið er í rekstarumsjón (hýsingu) hjá Trackwell mun Trackwell sjá um þann vélbúnað og hugbúnað sem til þarf til að keyra og reka kerfið fyrir verkkaupa. Innifalið í því eru netþjónar, sérhæfður símaþjónar, varaafgjafar, afritunarbúnaður og allur annar sá búnaður sem til þarf.

Trackwell sér um hýsingu á þessum búnaði og tryggir rekstur hans. Jafnframt ábyrgist Trackwell að tryggja uppitíma kerfanna með sérstöku eftirliti auk þess sem sjálfvirk vöktun er í gangi sem sendir skilaboð ef eitthvað fer úrskaiðis í kerfinu.

Truflanir á rekstri vegna skipulegs viðhalds skulu tilkynntar til viðskiptavina með góðum fyrirvara.

Trackwell mun hafa kerfið í hýsingu þar sem umsýsla er vottuð af ISO 27001 (áður BS 7799)staðli.

Annar kostnaður tengdur notkun Trackwell kerfa s.s. fjarskiptakostnaður er á ábyrgð viðskiptavinar, nema um annað hafi verið samið sérstaklega.

Vinnslusamningur

Vinnslusamningur er hluti af skilmálum og þjónustulýsingu. Hann gildir einnig fyrir kaup á þjónustu og/eða leyfum sem vinnsluaðili endurselur ábyrgðaraðila frá þriðja aðila (birgja/undirvinnsluaðila).

Samningur þessi gildir milli ábyrgðaraðila (viðskiptavinur) og vinnsluaðila (Trackwell) vegna skráningu starfsmanna ábyrgðaraðila, og annarra sem ábyrgðaraðili gefur heimild til, á starfsmannaupplýsingum, tíma-, verk- og fjarveruskráningu ásamt staðsetningu tækja og starfsmanna í þágu forðastýringar ábyrgðaraðila.

Vinnsluaðili skal fyrir hönd ábyrgðaraðila annast móttöku og vinnslu upplýsinga í gagnagrunni sem geymir skráningu skráðra notenda.

Vinnsluaðili skuldbindur sig til þess að:

1. tryggja að þeir aðilar, sem hafa heimild til vinnslu persónuupplýsinga, hafi gengist undir trúnaðarskyldu eða heyri undir viðeigandi lögboðna trúnaðarskyldu,
2. allar öryggisráðstafanir sem krafist er við vinnsluna, skv. lögum um persónuvernd, séu uppfylltar,
3. ráða ekki annan vinnsluaðila til þess að framkvæma vinnsluna án samþykkis ábyrgðaraðila,
4. aðstoða ábyrgðaraðila með viðeigandi ráðstöfunum, að því marki sem hægt er, við að uppfylla þá skyldu sína að svara beiðnum um að skráðir einstaklingar fái neytt réttar síns,
5. aðstoða ábyrgðaraðila við að tryggja að skyldur ábyrgðaraðila séu uppfylltar, að teknu tilliti til eðlis vinnslunnar og upplýsinga sem vinnsluaðili hefur aðgang að,
6. eyða eða skila, að vali ábyrgðaraðila, öllum persónuupplýsingum til ábyrgðaraðilans eftir að veitingu þjónustunnar, sem tengist vinnslunni, lýkur og eyða öllum afritum nema þess sé krafist skv. lögum að persónuupplýsingar séu varðveittar,
7. gera ábyrgðaraðila aðgengilegar allar upplýsingar, sem nauðsynlegar eru til að sýna fram á að skuldbindingar ábyrgðaraðila séu uppfylltar, gefa kost á úttektum, þ.m.t. eftirlitsskoðunum, sem ábyrgðaraðilinn eða annar úttektaraðili í umboði hans hafa með höndum,
8. tilkynna ábyrgðaraðila þegar í stað ef fyrirmæli ábyrgðaraðila brjóta, að hans mati, í bága við lög um persónuvernd og að haga vinnslunni í samræmi gilda

Vinnslusamningur er ótímabundinn en fellur úr gildi þegar gildandi notkunarleyfissamningi er slitið.