

KEEPFOCUS

ENERGY
AWARENESS

Abonnements-og servicebetingelser

EnergyHome | CARDS | App.KeepFocus | Dashboard

Version 1.4

Indholdsfortegnelse:

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

1 Introduktion

Disse abonnements- og servicebetingelser ("Betingelserne") gælder for abonnenter hos KeepFocus A/S, CVR-nr. 20 96 20 89, Vejlsøvej 51, 8600 Silkeborg ("KeepFocus") af KeepFocus' produkter til dataindsamling og datavisualisering. Betingelserne beskriver omfanget og beskaffenheden af ansvar og service i forholdet mellem kunden og KeepFocus.

- 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.
- Betingelser er mærket med versionsnummer 1.4 og senest revideret d. 21-06-2022.
- For betingelser vedr. garantier og reklamation på hardware, installation og øvrig leverance henvises til KeepFocus' salgs- og leveringsbetingelser.

2 Support

Kundens abonnement omfatter support til EnergyHome, CARDS, Dashboard og App KeepFocus på følgende betingelser:

Tidsrum og omfang

Abonnementet omfatter mail-/telefonsupport for kundens administrator på hverdage, excl. lørdage, i tidsrummet 8.00-15.00 / fredage 8.00-12.00. Support via helpdesk (mail) bestræber KeepFocus sig på at besvare inden for to hverdage.

Typen af support

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

- Produktsupport omfatter telefonisk hjælp til anvendelsen af KeepFocus' softwareprodukter. KeepFocus står til rådighed til at besvare administratorens tvivlsspørgsmål og give tips til brugen af EnergyHome, CARDS, Dashboard og App.KeepFocus. Derudover rådgiver KeepFocus også om, hvordan kundens administrator kan sikre, at systemerne bliver brugt optimalt på installationsstederne, og hvordan kundens administrator kan opnå de ønskede resultater med produkterne. Såfremt kundens installationsleverandør skal have support i forbindelse med installation, forbeholder KeepFocus sig ret til at fakturere dette særskilt.
- Teknisk support dækker telefonisk support i anvendelsen af KeepFocus' hardware. Ved fejl eller mistanke om driftsforstyrrelser står KeepFocus til rådighed til at hjælpe kundens administrator med at diagnosticere og eventuelt udbedre fejlen. KeepFocus rådgiver i, hvordan kunden kan sikre bedst mulige driftsforhold og i øvrigt anvende hardwaren optimalt. Såfremt kundens installationsleverandør skal have support i forbindelse med installation, forbeholder KeepFocus sig ret til at fakturere dette særskilt.
- Teknisk service træder i kraft, hvis kunden ønsker at lave ændringer eller udvidelser i sin eksisterende installation, både ændringer i hardwarekonfigurationen og 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.

Administratorer 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:

- Administratorer hos kunder med EnergyHome, CARDS, Dashboard og App.KeepFocus skal have oprettet en EnergyHome/CARDS/Dashboard/App.KeepFocus 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 udpeges flere administratorer hos den pågældende kunde.

Det er alene det tekniske personale tilhørende installationen, som må oprettes som bruger/administrator i App.KeepFocus.

Materiale

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

- 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 fuldent installation, og
- Andre præfremstillede vejledninger, som KeepFocus 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 [app.keepfocus](http://app.keepfocus.dk). Systemet er internetbaseret og virker på almindelige operativsystemer og moderne opdaterede browsere som f.eks. Edge, Safari, Chrome og Firefox. Der kan også tegnes abonnement på KeepFocus' produkter EnergyHome, Dashboard og CARDS.

App.KeepFocus kan præsentere forbrugsdata med en detaljegråd på en time, forudsat at datagrundlaget/aflæsningsudstyret understøtter denne frekvens (f.eks. [app.keepfocus](http://app.keepfocus.dk) dataloggere).

Historiske forbrugsdata bevares, så længe der betales abonnement for installationen.

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

System- og datatilgængelighed

App.KeepFocus er tilgængelig via www.app.keepfocus.dk. Der vil forekomme et teknisk servicevindue på lørdage og søndage for alle systemer, hvor vedligeholdende service pågår. Systemerne kan således ikke forventes at være tilgængelige i dette tidsrum.

Automatisk dataopsamling

Hardware godkendt, købt eller installeret af KeepFocus ydes der support på efter gældende betingelser.

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 [app.keepfocus](http://app.keepfocus.dk) 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) vil kundens administrator have adgang til teknisk support, hvis en installation ikke inddaterer forbrugsdata. Der kan også tilbydes checklister/manualer til at hjælpe kunden med at identificere og udbedre fejlen. Såfremt kunden har behov for en servicetekniker, kan en sådan rekvireres til gældende priser.

KeepFocus er ikke ansvarlig for udeblivende inddatering, uanset om det skyldes fejl på kommunikationsudstyr, datalogger, tredjepartsprodukter, kundens anlæg eller kommunikationslinjen (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 kunden.

Det er dog muligt for kunden at tegne et Serviceabonnement hos KeepFocus, som indeholder 4 service rapporter årligt, hvori udeblivende inddateringer rapporteres til kunden.

Datasikkerhed og passwords

Både EnergyHome, Dashboard, CARDS og App.KeepFocus er beskyttet af et personligt password.

KeepFocus bestræber sig på at opnå det bedst mulige kompromis mellem sikkerhed og brugervenlighed, således at udenforstående ikke kan skaffe sig adgang til EnergyHome, Dashboard, CARDS eller App.KeepFocus, samtidig med at det er let for KeepFocus' kunder at tilgå disse oplysninger.

Det er kundens eget ansvar at sikre hemmeligholdelse af passwords og procedurer, som kan give adgang til EnergyHome, Dashboard, CARDS eller App.KeepFocus.

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

Behandling af personoplysninger

KeepFocus behandler som dataansvarlig visse af brugernes personoplysninger med det formål at oprette og administrere en adgangskonto til EnergyHome, Dashboard, CARDS og App.KeepFocus. Personoplysningerne omfatter navn, e-mailadresse og telefonnummer, og disse oplysninger vil blive behandlet, fordi det er nødvendigt for, at KeepFocus kan opfylde aftalen med kunden, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 6 (1), litra b. Brugerne har til enhver tid ret til at få indsigt i, modtage en kopi af, anmode om berigtigelse eller sletning af personoplysningerne samt gøre indsigelse mod behandlingen af personoplysningerne. Brugerne kan endvidere kontakte Datatilsynet, såfremt vedkommende ønsker at klage over KeepFocus' behandling af personoplysningerne. Personoplysningerne offentliggøres eller videregives ikke til andre tredjeparter. Personoplysningerne slettes straks, når abonnementsaftalen ophører.

Slettet data

App.KeepFocus systemet indeholder backup- og sikkerhedsprocedurer for 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 gives 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 så længe kunden er i et aftaleforhold med KeepFocus.

Forbrugsalarm

App.KeepFocus indeholder funktionen forbrugsalarm. For disse funktioner gælder følgende betingelser:

- Det er administratorens opgave at oprette og vedligeholde forbrugsalarm og påmindelser. Efter betingelserne i supportaftalen (se afsnittet Support) står KeepFocus til rådighed til at vejlede administratoren i brugen af disse funktioner.

- Opsætning af alarmer kan tilkøbes som en ydelse. Alarmerne udsendes dagligt, men kun hvis alarmgrænserne overskrides. De kan udsendes på e-mail, SMS eller begge dele efter eget valg.
- Der udsendes altid forbrugsalarm på grundlag af det senest indberettede døgn. Mangler der inddatering fra en måler, beregnes forbrugsalarmen på grundlag af de nyeste kendte forbrugsdata.
- KeepFocus kan ikke gøres ansvarlig for udeblivende forbrugsalarm, påmindelser eller følgeskader heraf.

4 Dataejerskab

Kunden har ejerskab til egne rådata, som KeepFocus ikke har bearbejdet. Data udleveres/stilles til rådighed for kunden under følgende betingelser:

Egen eksport af data

App.KeepFocus 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. De indsamlede rådata kan videregives til tredjeparter uden KeepFocus' samtykke. Data, som er bearbejdet af KeepFocus, herunder eksempelvis ved strukturering, lagring eller validering, kan alene videregives til tredjeparter, herunder eksempelvis leverandører af fordelingsregnskaber, såfremt KeepFocus skriftligt har samtykket hertil og indgået en særskilt aftale med den pågældende tredjepart.

Tilpasset eksport

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

Automatiseret eksport

KeepFocus kan tilbyde eksport af data til andre systemer. Dette kræver typisk et defineret stykke arbejde, som KeepFocus gerne indgår i, efter KeepFocus' gældende takster.

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 App.KeepFocus.

Efter abonnementsudløb 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 om ændringer i kommunikationsforbindelsen mellem kundens aflæsningsudstyr og KeepFocus' server. Det omfatter både telefonlinjer 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 App.KeepFocus ved eventuelle målerskift/-flytninger.

Oprettelse / installation

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

Administratorer og kontaktpersoner

Det påhviler kunden at i) udpege en eller flere administratorer til at opfylde betingelserne beskrevet i afsnittet Support, og ii) advisere alle installationssteder og kontaktpersoner, som KeepFocus skal besøge eller samarbejde med.

Såfremt kunden ønsker at KeepFocus skal gennemføre advisering af installationssteder og kontaktpersoner, vil dette ske efter gældende timepris.

6 KeepFocus' ansvar

Forsinkelse og mangler

I tilfælde af forsinkelse, der kan tilregnes KeepFocus, er KeepFocus ansvarlig for kundens dokumenterede direkte tab som følge af forsinkelsen i overensstemmelse med dansk rets almindelige regler.

Der foreligger en mangel, når en ydelse ikke opfylder de aftale specifikationer. Såfremt der foreligger en mangel ved KeepFocus' ydelse, er KeepFocus berettiget til efter eget valg at foretage afhjælpning eller omlevering senest 1 måned efter, at kunden har reklameret over den pågældende fejl eller mangel.

Kunden mister adgangen til at påberåbe sig mangler ved KeepFocus' ydelser, såfremt kunden ikke reklamerer straks efter, at kunden har eller burde havde opdaget den pågældende mangel. Kunden skal efter indgivelse af reklamation samarbejde med KeepFocus, således at det er muligt for KeepFocus at afhjælpe manglen. Såfremt KeepFocus foretager afhjælpning eller omlevering, er kunden ikke berettiget til at gøre andre krav, herunder erstatningskrav, gældende mod KeepFocus.

I det tilfælde hvor KeepFocus ikke foretager afhjælpning eller omlevering, eller den mangelfulde ydelse er af en sådan karakter, at afhjælpning eller omlevering ikke er muligt, er KeepFocus forpligtet til at svare erstatning efter dansk rets almindelige regler.

Produktansvar

KeepFocus er ansvarlig i henhold til dansk rets almindelige regler om produktansvar. I tilfælde af at KeepFocus pålægges et produktansvar over for tredjemand for skade eller tab, som KeepFocus efter bestemmelserne i Betingelserne ikke er ansvarlig for i forhold til kunden, er kunden forpligtet til at holde KeepFocus skadesløs.

Såfremt tredjemand fremsætter krav mod en af parterne om erstatningsansvar i henhold til dette punkt, skal den anden part straks og skriftligt underrettes herom.

Parterne er gensidigt forpligtet til at lade sig sagsøge ved den domstol eller voldgiftsret, der behandler erstatningskrav, der er rejst af tredjemand mod en af parterne på grundlag af en skade eller et tab, som påstås forårsaget af det solgte. Det indbyrdes forhold mellem kunden og KeepFocus afgøres ved det aftalte værneting i Betingelserne.

Ansvarsbegrænsning

KeepFocus er under ingen omstændigheder, hverken i forbindelse med forsinkelse, mangler, produktansvar eller på anden vis, ansvarlig for drifts- og avancetab, tabt arbejdsfortjeneste, indirekte tab eller andre økonomiske følger.

KeepFocus' ansvar over for kunden kan under ingen omstændigheder overstige kundens vederlag for den forsinkede eller mangelfulde ydelse.

De nævnte ansvarsbegrænsninger er ikke gældende, hvis kunden kan godtgøre, at eventuelle fejl og forsømmelse skyldes grov uagtsomhed eller forsæt udvist af KeepFocus. KeepFocus er dog aldrig ansvarlig for forsinkelse, mangler, produktansvar eller lignende, der hidrører fra forhold, som kunden bærer risikoen for.

7 Force Majeure

KeepFocus er ikke ansvarlig for tab vedrørende fejl, skader eller manglende opfyldelse af Aftalen, der skyldes forhold uden for KeepFocus' kontrol, herunder, men ikke begrænset til, brand, naturkatastrofer, indtruffet eller truende krig, myndighedsforanstaltninger, epidemier, pandemier, strejke, blokade, lockout, strømsvigt, svigtende

ydelse fra tele- og netværksoperatører eller andre lignende forhold, uanset om KeepFocus selv er part i en eventuel konflikt, og/eller denne kun rammer en del af KeepFocus' funktioner.

8 Ændring af aftalen

KeepFocus er forpligtet til at give kunden direkte besked med tre måneders varsel, hvis Betingelserne ændres således, at det væsentligt påvirker kundens forhold.

Priser reguleres årligt i henhold til nettoprisindekset.

9 Opsigelse af aftalen

Abonnementsaftalen kan skriftligt opsiges med 3 måneders varsel op til hovedforfald.

Såfremt parterne har indgået en rammeaftale, følger det heraf, aftalen er uopsigelig i 24 måneder fra aftalens indgåelse. Efter uopsigelighedsperioden kan hver part skriftligt opsiges aftalen med 12 måneders varsel.

10 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 er aftalt Retten i Viborg, Klostermarken 10, 8800 Viborg.

11 Kontaktoplysninger

Yderligere oplysninger om KeepFocus, EnergyHome, CARDS, Dashboard og App.KeepFocus kan indhentes via www.keepfocus.dk eller ved brug af nedenstående kontaktoplysninger:

KeepFocus A/S
Vejsøvej 51
8600 Silkeborg
Telefon: 70 20 19 99
E-mail: info@keepfocus.dk