

Leveringsbetingelser



Indholdsfortegnelse

Disse leveringsbetingelser består af følgende afsnit:

Sektion I	Generelle vilkår
Sektion II	Servicevilkår Konsulentydelse
Sektion III	Servicevilkår Services
Sektion IV	Servicevilkår Software
Sektion V	Servicevilkår Software-as-a-Service
Sektion VI	Servicevilkår Hardware

Sektion I – Generelle vilkår

1 Indledning

- Disse leveringsbetingelser ("Leveringsbetingelserne") omfatter de generelle vilkår i dette afsnit ("Generelle Vilkår") samt servicevilkår i alle efterfølgende afsnit ("Servicevilkår").
- De Generelle Vilkår gælder for leveringen af alle former for produkter, leverancer, ydelser og Services ("Ydelser"). De enkelte Servicevilkår gælder i tillæg til de Generelle Vilkår for den Ydelse, som de angiver at finde anvendelse for. Bestemmelserne i Servicevilkårene har forrang i tilfælde af uoverensstemmelser med de Generelle Vilkår.
- De Generelle Vilkår og Servicevilkårene udgør en integreret del af en Aftale (som defineret nedenfor). Bestemmelserne i Aftalen har forrang i tilfælde af uoverensstemmelser med bestemmelserne i de Generelle Vilkår eller Servicevilkårene.
- De Generelle Vilkår og de relevante Servicevilkår gælder også for Ydelser leveret forud for indgåelse af Aftalen samt for yderligere ydelser, der er afledt af eller på anden måde relateret til Ydelserne.

2 Aftalen

- "Aftale" betyder enhver aftale vedrørende levering af Ydelser mellem kunden anført deri ("Kunden") og leverandøren anført deri ("Leverandøren"), uanset hvilket medie og hvilken metode, der blev brugt ved indgåelse af Aftalen, og uanset om den er underskrevet, bekræftet pr. e-mail eller indgået på anden måde.
- En Aftale kan f.eks. indgås i medfør af en særskilt ordre, serviceaftale, arbejdsordre, statement of work (SOW), e-mail eller lignende, der indeholder oplysninger om Ydelserne, omfanget, prisen og/eller særlige vilkår, der er gældende for Ydelserne.
- Hver enkelt Aftale udgør en individuel Aftale, som er adskilt fra andre Aftaler, der er indgået mellem parterne.
- Der er ingen krydsvirkninger mellem Aftaler. Misligholdelse, mangler, forsinkelse, ophør uanset årsag osv., som vedrører Ydelser under én Aftale, vil derfor ikke berøre nogen anden Aftale. Ansvarsbegrænsninger gælder for og beregnes for hver enkelt Aftale hver for sig. Ophør af en Aftale (uanset årsag) berører ikke nogen anden Aftale og vice versa. I tilfælde af ophør af en Aftale skal Leverandøren fortsat levere Ydelserne i overensstemmelse med eventuelle øvrige Aftaler, herunder eventuelle underliggende Aftaler, medmindre sådanne Aftaler også bringes til ophør.

3 Ydelserne

- Den enkelte Aftale indeholder en udtømmende specifikation af Ydelserne og de krav, der kan stilles hertil, herunder omfang, mængde og kvalitet. Såfremt Kunden har specifikke forventninger hertil eller forudsætninger i øvrigt, er det Kundens ansvar at sikre, at disse er medtaget i Aftalen.
- Ydelserne kan leveres som en kontinuerlig ydelse ("Løbende Ydelse") eller som en ad hoc-ydelse.
- Aftaler om Løbende Ydelser vil indeholde en beskrivelse af Leverandørens opgaver og forpligtelser vedrørende etablering og Transition ("Transition In") og/eller specifikke forpligtelser ved ophør ("Transition Out"), såfremt dette er aftalt.
- Oplysninger tilvejebragt af Leverandøren i brochurer, kataloger, prislistes, annoncer, tidligere tilbud, på hjemmesider eller mundtligt, samt eventuelle vilkår eller betingelser i købsvilkår eller et tilsvarende dokument leveret af Kunden, finder ikke anvendelse for Ydelserne, medmindre de er gentaget i Aftalen.
- Ydelserne skal leveres i overensstemmelse med en alment accepteret god udførelse inden for et bestemt område ("God IT-skik").
- Det fremgår af Aftalen, i hvilket omfang aftalte Ydelser skal dokumenteres.

4 Kundens kontraktpart

- Kunden kan indgå Aftaler med ethvert koncernselskab i itm8 på baggrund af disse Generelle Vilkår og Servicevilkår.
- Kundens aftalepart vil være den juridiske enhed, der fremgår af den enkelte Aftale, og øvrige koncernselskaber vil ikke kunne pålægges ansvar for opfyldelsen af Aftalen.

5 Parternes samarbejde

- Parterne skal loyalt bidrage til Aftalens opfyldelse på en fleksibel og samarbejdende måde for at sikre en rettidig levering af Ydelserne. Hver part skal i den forbindelse sikre, at den nødvendige organisationsstruktur er på plads. Parterne skal sikre, at deres repræsentanter har den nødvendige autoritet og beslutningskompetence.
- Kunden skal deltage som aftalt i Aftalen samt bidrage og deltage i det omfang, det med rimelighed kan forventes, eller som Leverandøren til enhver tid anmoder om, herunder i relation til beslutningstagning, informationer og ressourcer.
- Kunden skal, i det omfang det er nødvendigt for Leverandørens levering af Ydelserne, indhente de nødvendige godkendelser, licenser, autorisationer, samtykker og tilladelser for at gøre det muligt for Leverandøren at: (a) tilgå Kundens lokationer og Kundens medarbejdere og (b) bruge, tilgå, vedligeholde og modificere software, hardware og øvrige materialer, der leveres af Kunden eller stilles til rådighed af Kunden.
- Kunden skal minimere risikoen for tab af eller skade på Kundens IT-systemer, herunder ved at foretage backup af data, hvor denne opgave ikke er omfattet af aftalte Ydelser, og sikre, at eventuelle sikkerhedsbestemmelser og øvrige retningslinjer, som er gældende for Leverandørens adgang til Kundens IT-systemer, udtrykkeligt er angivet i Aftalen.
- Hvis oplysninger leveret af en part er unøjagtige eller ufuldstændige, eller hvis en part undlader at opfylde sine forpligtelser, er parterne enige om loyalt at forhandle rimelige Ændringer af de(n) berørte del(e) af Ydelserne og/eller Aftalen.

6 Tidsplan og levering

- 6.1 Ydelserne leveres i overensstemmelse med de frister og i det tidsrum, der måtte være anført i Aftalen ("Leveringstidspunktet").
- 6.2 Er der aftalt testforløb forud for Leveringstidspunktet, og undlader Kunden at gennemføre sådanne, eller ibrugtages en Ydelse uden forudgående godkendelse af test, indtræder Leveringstidspunktet ved Kundens anvendelse af Ydelsen.
- 6.3 Risikoen for Ydelserne overgår til Kunden på Leveringstidspunktet.

7 Overholdelse af lovkrav og standarder

- 7.1 Leverandørens Ydelser skal overholde præceptiv lovgivning gældende for Leverandøren i Aftalens løbetid, inklusiv eventuelle ændringer hertil. Dette gælder dog ikke lovgivning, der er specifik for Kundens branche, medmindre parterne udtrykkeligt har aftalt dette.
- 7.2 Kunden har selv ansvaret for, at Kundens konkrete anvendelse af Services er lovlig, medmindre den pågældende Service er indrettet således, at en sædvanlig anvendelse vil være i strid med præceptiv lovgivning.
- 7.3 Leverandøren skal holde sig orienteret om ændringer i præceptiv lovgivning, der nødvendiggør Ændringer af Leverandørens Ydelser, og oplyse Kunden om sådanne ændringsbehov.
- 7.4 Kunden har dog selv ansvaret for at holde sig orienteret om ændringer af præceptiv lovgivning, der er specifik for Kundens branche, og orientere Leverandøren herom, medmindre parterne udtrykkeligt har aftalt andet.
- 7.5 Ændringer i Ydelser nødvendiggjort af ændringer i præceptiv lovgivning håndteres som en Ændring, jf. punkt 9. Leverandøren er berettiget til betaling for sådanne Ændringer, uanset om de begæres af Kunden eller Leverandøren. Betalingen fastsættes med udgangspunkt i de omkostninger, som gennemførelsen af Ændringerne påfører Leverandøren, og ud fra et princip om, at Leverandørens samlede omkostninger ved Ændringen i rimeligt og muligt omfang fordeles blandt de berørte kunder.
- 7.6 Ændringer i Ydelser nødvendiggjort af ændringer i aftalte revisions- eller sikkerhedsstandarder håndteres som en Ændring fra Kundens side.
- 7.7 I det omfang Kunden anmoder Leverandøren om at tiltræde Code of Conduct eller andre former for politikker vedrørende opfyldelse af krav på ESG området, vil Leverandøren være berettiget til særskilt vederlag dersom opfyldelsen af sådanne politikker pålægger Leverandøren forpligtelser som ikke allerede følger af Leverandørens opfyldelse af egen Code of Conduct og underliggende Corporate Governance and General Compliance Policies således som disse til enhver tid er gældende og vedtaget for Leverandøren. Leverandøren vil under alle omstændigheder være berettiget til at særskilt betaling i forbindelse med Kundens krav om indsamling af informationer og besvarelse af undersøgelser knyttet til Kundens krav om opfyldelse af Code of Conduct rettet mod Kundens leverandører, herunder ligeledes for bistand i forbindelse med gennemførelse af audit/due diligence til verifikation af opfyldelsen heraf. Formålet med tiltrædelsen af Kundens Code of Conduct vil alene være herigennem at fastlægge Leverandørens forpligtelser vedrørende socialt og miljømæssigt ansvar, samt forretningsetik i øvrigt. Såfremt Kundens Politikker indeholder andre bestemmelser, f.eks. vedrørende misligholdelse, forpligtelser i forhold til tredjemand (supply chains),

garanti, ansvar m.v., er Parterne enige om, at der i alle forhold mellem Leverandøren og Kunden skal bortses fra disse bestemmelser

8 Revisionserklæringer og certificeringer

- 8.1 Såfremt Leverandøren i henhold til Aftalen skal levere årlige revisionserklæringer til verifikation af opfyldelse af krav til IT-sikkerhed, persondatabehandling m.v., er dette angivet i Aftalen. Erklæringen omfatter alene Leverandørens standard Ydelser.
- 8.2 Aftalen indeholder i så fald også en beskrivelse af proceduren, dersom en revisionserklæring indeholder anmærkninger eller anden form for kritik relateret til Leverandørens opfyldelse af sine forpligtelser under Aftalen.
- 8.3 Eventuelle krav til certificeringer fremgår ligeledes af Aftalen. I så fald er Leverandøren berettiget til at lade en certificering afløse af en alternativ, generelt anerkendt certificering, forudsat at denne i det væsentligste modsvarer den oprindeligt aftalte certificering, og forudsat at udskiftningen er sagligt motiveret.

9 Ændringer

- 9.1 I det omfang, der i Generelle vilkår eller Servicevilkår refereres til proces vedrørende ændringer ("Ændringer"), finder vilkårene i dette punkt 9 anvendelse.
- 9.2 Ændringer af Aftalen, herunder Ydelserne, skal være skriftlige (f.eks. digitalt eller via en platform tilvejebragt af Leverandøren) og kræver aftale mellem parterne.
- 9.3 Leverandørens rimelige forbrugte tid og materialer i forbindelse med analyse og forberedelse af Ændringer på Kundens anmodning betales af Kunden.
- 9.4 I det omfang, ændringer i lovgivning og Kundens politikker påvirker leveringen af Ydelserne, skal en sådan påvirkning af Ydelserne håndteres som en Ændring, medmindre andet fremgår af en Aftale.
- 9.5 Leverandøren kan tilpasse og ændre Leveringsbetingelserne og den eventuelle selvstændige Databehandleraftale, der er tiltrådt mellem parterne med et forudgående skriftligt varsel på 90 dage, såfremt der er tale om ændringer, som ikke mærkbart forringer Kundens rettigheder, eller såfremt ændringerne skyldes ny lovgivning eller retspraksis, som nødvendiggør sådanne ændringer.

10 Brug af underleverandører

- 10.1 Leverandøren kan bruge underleverandører til levering af Ydelserne. Sådanne underleverandører vil være underlagt Leverandørens instruktionsbeføjelse, og Leverandøren hæfter derfor for sine underleverandørers ydelser på samme måde som for sine egne ydelser.
- 10.2 Leverandøren skal etablere kontrakter, procedurer og arbejdsgange, der sikrer Aftalens overholdelse ved Leverandørens brug af underleverandører.
- 10.3 Anvender Leverandøren underleverandører, der leverer specifikke Ydelser til Kunden, som ikke kan substitueres af tredjemand, kan Kunden betinge brugen af sådanne underleverandører af, at Kunden har ret til at indtræde i en aftale med underleverandøren ved ophør af Aftalen, der sikrer Kunden fortsat adgang til disse Ydelser.
- 10.4 Hvis Leverandørens underleverandører opbevarer eller i øvrigt behandler Kundens personoplysninger på Leverandørens

vegne, garanterer Leverandøren, at underleverandøren over for Leverandøren har påtaget sig databehandlingsforpligtelse i overensstemmelse med gældende lovgivning.

11 Tredjepartsydelse

- 11.1 Ydelserne kan omfatte leverancer fra en tredjepart, der ikke bidrager specifikt til en Aftales opfyldelse, men som har karakter af en standardydelse, der anvendes af Leverandøren som understøttende leverance til en flæthed af kunder, og hvorom gælder, at sådanne leverancer leveres på standardvilkår fra udbyderen, herunder eksempelvis software, (inklusive Software as a Service)), hardware, strøm, WAN, LAN og lignende ("Tredjepartsydelse"). Sådanne Tredjepartsydelse kan eventuelt stilles til rådighed som en Public Cloud-ydelse ("Public Cloud-Ydelse").
- 11.2 Uanset eventuelle modstridende bestemmelser påtager Leverandøren sig intet ansvar af nogen art for Tredjepartsydelse, herunder hvad angår tilgængelighed, funktionalitet, opdateringer, ændringer eller mangler. Tredjepartsydelse leveres udelukkende "as is", og tredjeparten, der leverer Tredjepartsydelse, anses ikke for at være en underleverandør.
- 11.3 Leverandøren er dog uanset ovenstående underlagt et sædvanligt rådgiveransvar ved valget af leverandører af Tredjepartsydelse.
- 11.4 Såfremt Tredjepartsydelse leveres som en Public Cloud-Ydelse, leveres sådanne Ydelse på vilkår, som Kunden, baseret på aftale mellem Leverandøren og Public Cloud-udbyderen, er forpligtet til at acceptere som betingelse for adgang til Public Cloud-Ydelserne. Kunden skal have nem adgang til vilkårene for adgangen til Public Cloud-Ydelse. Leverandøren kan opfylde informationspligten ved at stille links til vilkårene til rådighed for Kunden eksempelvis på kundeportal, website eller lignende.
- 11.5 Leverandøren kan til enhver tid ændre Leverandørens valg af Tredjepartsydelse, hvis Ydelserne overordnet set ikke forringes væsentligt i forhold til funktionalitet m.m. som følge af ændringen.
- 11.6 Kunden accepterer endvidere, at Tredjepartsydelse løbende bliver udviklet og tilpasset baseret på den teknologiske udvikling, markedskrav osv.
- 11.7 Dette punkt 11 omfatter enhver Tredjepartsydelse, uanset at denne måtte være integreret i Ydelserne eller stillet til rådighed for Kunden som en særskilt Ydelse.

12 Ejendomsforbehold

- 12.1 Fysiske leverancer, som f.eks. Hardware, leveres med ejendomsforbehold. Leverandøren beholder den fulde ejendomsret til hver enkelt enhed, uanset levering til Kunden og Kundens besiddelse og brug af enheden.
- 12.2 Kunden skal sikre, at enheder omfattet af ejendomsforbehold, entydigt kan identificeres og udskilles i forhold til Kundens øvrige enheder, og Leverandøren er berettiget til at anmode om dokumentation herfor samt føre kontrol hermed on-site hos Kunden inden for sædvanlig arbejdstid. Kunden er uberettiget til at fjerne eventuelle mærker om ejendomsforbeholdet, som er påført en enhed af Leverandøren.
- 12.3 Kunden må ikke videregive, udleje, sælge, pantsætte eller på anden måde disponere over enheder, der er omfattet af ejendomsforbeholdet, i relation til tredjemand.

12.4 Ejendomsforbeholdet opretholdes, indtil Kunden har betalt hele købesummen for den pågældende enhed, herunder renter, omkostninger og udgifter.

13 Pris og betalingsbetingelser

13.1 Generelt

13.1.1 Aftalen angiver de priser, Kunden skal betale for Ydelserne, herunder henholdsvis faste, periodiske betalinger og forbrugsafhængige betalinger samt betalinger for skalering af Ydelse til enhedspriser. For Ydelse, hvor der ikke er anført noget om betaling i Aftalen, leveres Ydelserne mod betaling for forbrugt tid og materialer i overensstemmelse med det faktiske antal timer og materialer, der er brugt til levering heraf, og i overensstemmelse med Leverandørens til enhver tid gældende prislister.

13.1.2 Alle priser angives i danske kroner og er eksklusive moms og øvrige afgifter. I det omfang Ydelserne er afgiftsbelagt (herunder moms, omsætningsafgift samt enhver anden form for skatter og afgifter), skal sådanne afgifter lægges til prisen i overensstemmelse med den gældende lovgivning og faktureres i overensstemmelse dermed.

13.1.3 Ved nye eller ændrede omsætningsafgifter, skatter, told, bidrag eller lignende offentligt pålagte skatter og afgifter, skal priserne korrigeres med den økonomiske nettokonsekvens for Leverandøren.

13.1.4 Betalingsbetingelserne fremgår af Aftalen eller Kundens faktura.

13.1.5 Der påløber renter på forfaldne betalinger i overensstemmelse med gældende lov gældende ved kundens hjemtning.

13.1.6 Der kan ikke foretages modregning i Leverandørens fakturaer.

13.1.7 Leverandøren må indsamle og/eller anmode om oplysninger om Kundens kreditvurdering. Derudover kan Leverandøren ved begrundet mistanke om manglende betalingsevne eller konkret betalingsmisligholdelse kræve enten at Kunden på egen regning indhenter og fremlægger en kreditvurdering fra et anerkendt rating bureau, eller erlægger forudbetaling eller tilstrækkelig sikkerhed i form af en bankgaranti fra et anerkendt pengeinstitut vedrørende et beløb, der svarer til de anslåede betalinger for Ydelserne, som en betingelse for (den fortsatte) levering deraf.

13.2 Regulering af prisen på Løbende Ydelse

13.2.1 Leverandøren kan fakturere Kunden forud for leveringen af eventuelle Løbende Ydelse samt Ydelse med en fast pris. Alle øvrige Ydelse faktureres månedsvist bagud.

13.2.2 Leverandøren kan justere de aftalte faste priser for Løbende Ydelse samt enhedspriser årligt. Justeringen kan ikke overstige den største af de årlige reguleringer i;

- i. Det standardiserede lønindeks i Leverandørens branche (5JC-IT- og informationstjenester) eller Nettoprisindekset, begge som publiceret af Danmarks Statistik måneden før den årlige fornyelsesdato, for kunder hjemmehørende i Danmark, eller

- ii. Det standardiserede Labor Cost Index for tjänstemän (LCI tjm) preliminärt index, SNI 2007 kod J (Informations- och kommunikationsverksamhet) eller Konsumentprisindex (KPI), begge som publiceret af Statistik myndigheten SCB måneden før den årlige fornyelsesdato for kunder hjemmehørende i Sverige.
- iii. Hvis Kunden har bopæl i et andet land, er Leverandøren berettiget til uden begrænsninger årligt at justere priserne på baggrund af tilsvarende indeks.

13.2.3 Hvis indekset i denne bestemmelse bortfalder, skal reguleringen ske på baggrund af et tilsvarende indeks.

13.2.4 Ved ændringer i eksterne omkostninger til understøttelse af Løbende Ydelser, eksempelvis, men ikke begrænset til (a) energipriser, valutakurser, forsikrings- og transportudgifter eller (b) ændringer i priser, licensmodeller, bindingsperioder m.v. på Tredjepartsydelse, er Leverandøren i tillæg til ovenstående berettiget til uden forudgående varsel at justere dennes priser/vilkår til Kunden med den økonomiske nettokonsekvens for Leverandøren, når disse indtræder eller træder i kraft for Leverandøren, Kunden er i den sammenhæng berettiget til på forlangende at modtage kort, saglig redegørelse for, hvorledes den økonomiske nettokonsekvens er opgjort.

13.3 Regulering af timepriser

13.3.1 Leverandøren kan justere de aftalte timepriser årligt med udviklingen i;

- i. Det standardiserede lønindeks i Leverandørens branche (5JC-IT- og informationstjenester) som publiceret af Danmarks Statistik måneden før den årlige fornyelsesdato, for kunder hjemmehørende i Danmark, dog minimum med 2 %; eller
- ii. Det standardiserede Labor Cost Index for tjänstemän (LCI tjm) preliminärt index, SNI 2007 kod J (Informations- och kommunikationsverksamhet) eller Konsumentprisindex (KPI), som publiceret af Statistik myndigheten SCB måneden før den årlige fornyelsesdato for kunder hjemmehørende i Sverige, dog med minimum 2%.
- iii. Hvis Kunden har bopæl i et andet land, er Leverandøren berettiget til, uden begrænsninger, årligt at justere priserne på baggrund af tilsvarende indeks, dog med minimum 2%.

13.3.2 Hvis indekset i denne bestemmelse bortfalder, skal reguleringen ske på baggrund af et tilsvarende indeks.

14 Leverandørens misligholdelse

14.1 Generelt

14.1.1 Medmindre andet følger af Aftalen, gælder dansk rets almindelige regler for Leverandørens misligholdelse og Kundens hertil knyttede misligholdelsesbeføjelser med de modifikationer, der følger af Leveringsbetingelserne.

14.1.2 Uanset årsagen til en forsinkelse eller mangel skal Leverandøren uden grundet ophold give Kunden meddelelse, såfremt Leverandøren ved, at der er opstået en forsinkelse eller en mangel af væsentlig betydning for Kunden.

14.1.3 Kunden skal som forudsætning for at kunne påberåbe sig aftalte misligholdelsesbeføjelser undersøge Ydelserne uden grundet ophold efter Leveringstidspunktet. Kundens misligholdelsesbeføjelser, herunder for mangler og forsinkelse, bortfalder, hvis Leverandøren ikke har modtaget skriftlig meddelelse herom fra Kunden uden grundet ophold, efter at misligholdelsen blev opdaget eller burde være blevet opdaget.

14.1.4 Leverandørens ansvar for misligholdelse, herunder for fejl og mangler, bortfalder under alle omstændigheder senest 6 måneder efter Leveringstidspunktet for de pågældende Ydelser.

14.1.5 En meddelelse om misligholdelse friholder ikke Kunden fra forpligtelsen til at betale fakturerede beløb, når de forfalder.

14.2 Leverandørens forsinkelse

14.2.1 En Ydelse er forsinket, hvis levering finder sted efter et i en Aftale som milepæl aftalt Leveringstidspunkt for den pågældende Ydelse, og forudsat at der ikke er tale om uvæsentlige overskridelser, samt at forsinkelsen alene skyldes Leverandørens forhold.

14.3 Mangler ved Leverandørens Ydelser

14.3.1 Der foreligger en mangel ved Leverandørens Ydelser, når disse ikke opfylder Aftalens specificerede krav, og forudsat at der ikke er tale om bagatel-agtige forhold.

14.4 Afhjælpning

14.4.1 Leverandøren er forpligtet og berettiget til at afhjælpe årsagen til forsinkelse og mangler ved Ydelser. Afhjælpningen skal overholde de frister, procedurer og servicemål, der er angivet i en Aftale. Er afhjælpningen ikke omfattet af aftalte servicemål, skal afhjælpning foretages inden for rimelig tid under hensyntagen til forholdets karakter og betydning for Kunden. Afhjælpningspligten gælder dog ikke, såfremt den pågældende forsinkelse eller mangel kun har bagatel-agtig betydning for Kunden, og afhjælpning vil påføre Leverandøren uforholdsmæssige omkostninger

14.4.2 Skyldes forsinkelsen eller manglen forhold, som Leverandøren ikke har ansvaret for, er Leverandøren berettiget til at kræve betaling for sin afhjælpningsbistand efter medgået tid i henhold til timesatserne i Aftalen.

14.4.3 Mangler kan efter Leverandørens eget valg afhjælpes ved afhjælpning eller omlevering.

14.4.4 Hvis misligholdelsen ikke kan afhjælpes inden for rimelig tid under hensyntagen til forholdets karakter, skal parterne loyalt drøfte en plan for afhjælpning af misligholdelsen og en eventuel rimelig workaround.

14.4.5 Kundens krav på afhjælpning fratager ikke Kunden retten til at gøre øvrige misligholdelsesbeføjelser gældende.

14.5 Forholdsmæssigt afslag

14.5.1 Såfremt misligholdelsen ikke kan afhjælpes, er Kunden berettiget til at kræve forholdsmæssigt afslag i overensstemmelse

med dansk rets almindelige regler. Forholdsmæssigt afslag afskærer ikke Kunden fra at kræve erstatning, såfremt Kunden kan dokumentere et økonomisk tab, som overstiger det forholdsmæssige afslag, og i så fald kun for differencen mellem det forholdsmæssige afslag og det økonomiske tab.

14.5.2 Såfremt Kunden er indrømmet retten til bod for en forsinkelse eller manglende overholdelse af servicemål i en Aftale, kan Kunden ikke kræve forholdsmæssigt afslag for samme forhold.

14.6 Erstatning

14.6.1 Kunden kan kræve erstatning i overensstemmelse med dansk rets almindelige regler med de begrænsninger, der følger af disse betingelser.

14.6.2 Såfremt Kunden udnytter en eventuel ret til at kræve bod, kan der kun kræves erstatning, hvis Kunden dokumenterer, at Kunden har lidt et tab, der overstiger bodsbeløbet, og i så fald kun for differencen mellem bodsbeløbet og tabet.

14.7 Ophævelse

14.7.1 Kunden kan hæve en Aftale helt eller delvist i tilfælde af Leverandørens væsentlige misligholdelse af Aftalen, forudsat at den væsentlige misligholdelse ikke er afhjulpet før udløb af et modtaget skriftligt varsel på mindst 30 arbejdsdage ("Arbejdsdage") forstået som mandag til fredag bortset fra officielle danske helligdage, juleaftensdag, nytårsaftensdag og grundlovsdag. Det skal fremgå af varslet, hvori den væsentlige misligholdelse består, samt at manglende overholdelse vil medføre en ophævelse af Aftalen. Er det umuligt at afhjælpe den væsentlige misligholdelse inden for 30 Arbejdsdage, kan Kunden hæve uden forudgående varsel.

14.7.2 Kundens ophævelse har virkning fra ophævelses tidspunktet (ex nunc). Såfremt der i en Aftale er forudsat levering af Ydelser til etablering og transition, har en ophævelse dog virkning fra tidspunktet for Aftalens indgåelse (ex tunc), hvis ophævelsen sker før overtagelsesdagen.

14.7.3 Uanset Kundens ophævelse skal Leverandøren fortsætte levering af Løbende Ydelser i henhold til punkt 20.3 og yde Kunden den nødvendige ophørsbistand, såfremt dette er nærmere angivet i en Aftale.

14.8 Ansvarsfritagende forhold

14.8.1 Leverandøren er ikke ansvarlig for forsinkelse og mangler ved Ydelserne, i det omfang forsinkelsen eller manglen skyldes et af følgende forhold:

- a) Kundens misligholdelse, uanset om denne er forårsaget af Kunden selv eller af dennes underleverandører eller øvrige samarbejdspartnere.
- b) Mangler ved Kundens eget programmel, herunder tredjepartsprogrammel, eller øvrige systemer stillet til rådighed af Kunden.
- c) Force majeure.

- d) Forhold, som Leverandøren i henhold til øvrige dele af en Aftale ikke har ansvaret for.

14.8.2 Ovenstående udgør ikke en udtømmende opregning af de forhold, der fritager Leverandøren for ansvar.

15 Kundens misligholdelse

15.1 Generelt

15.1.1 Ved Kundens misligholdelse forstås, at Kunden ikke bidrager til en Aftales opfyldelse som aftalt, enten ved at Kunden ikke foretager betaling til den aftalte tid, ved at Kunden ikke bistår Leverandøren som aftalt, eller ved at Kunden i øvrigt ikke lever op til sine forpligtelser under Aftalen.

15.1.2 Medmindre andet følger af Aftalen, gælder dansk rets almindelige regler for Kundens misligholdelse og Leverandørens hertil knyttede misligholdelsesbeføjelser.

15.2 Morarente

15.2.1 Såfremt Kunden misligholder sine betalingsforpligtelser, er Leverandøren berettiget til rente i overensstemmelse med rentelovens regler om morarente.

15.3 Erstatning

15.3.1 Leverandøren kan kræve erstatning for tab påført ved Kundens misligholdelse i overensstemmelse med dansk rets almindelige regler.

15.3.2 Leverandøren kan kræve erstatning for internt tidsforbrug forårsaget af Kundens misligholdelse beregnet på baggrund af de i den misligholdte Aftale aftalte timepriser.

15.4 Ophævelse

15.4.1 Leverandøren kan hæve en Aftale, hvis Kunden ikke betaler aftalte beløb til tiden.

15.4.2 Er betalingen omtvistet, kan midlertidig afhjælpning af den manglende betaling ske ved, at Kunden stiller sikkerhed for det omtvistede beløb ved deponering af beløbet i Kundens pengeinstitut, og Kunden fremlægger behørig dokumentation herfor.

15.4.3 Leverandøren kan endvidere hæve en Aftale, såfremt Kundens manglende medvirken til opfyldelse af Aftalen har karakter af væsentlig misligholdelse af Kundens pligt til at medvirke under en Aftale.

15.4.4 Ophævelse kan kun finde sted, hvis misligholdelsen ikke er effektivt afhjulpet senest 10 Arbejdsdage efter, at Leverandøren ved skriftligt påkrav har krævet, at Kunden opfylder sine pligter til at medvirke. Det skal fremgå af påkravet, hvori den manglende medvirken består, og at manglende overholdelse vil medføre en ophævelse af Aftalen.

15.5 Fortsat levering af Løbende Ydelser trods misligholdelse

15.5.1 Dansk rets almindelige regler om tilbageholdelsesret finder som udgangspunkt anvendelse ved Kundens misligholdelse.

15.5.2 Leverandøren skal dog på Kundens skriftlige begæring fortsat levere Løbende Ydelser i henhold til Aftalen, selvom Kunden er

i misligholdelse. Dette gælder også, når Leverandøren hæver Aftalen som følge af Kundens væsentlige misligholdelse.

15.5.3 Leverandørens forpligtelse til fortsat levering af Løbende Ydelser er imidlertid betinget af, at Kunden følger den aftalte procedure i henhold til punkt 28.

16 Erstatningsbegrænsninger

16.1 Beløbsmæssig ansvarsbegrænsning

16.1.1 En parts samlede krav på forholdsmæssigt afslag, erstatning og bod er for en løbende 12 måneders periode begrænset til 100 % af det beløb, Leverandøren har modtaget i de foregående 12 måneder. Såfremt en 12 måneders periode ikke er gået, beregnes ansvarsbegrænsningen som gennemsnittet af modtagne beløb i de måneder, som er gået, ganget med 12. Begrænsningen er gældende, uanset hvorvidt kravet er baseret på erstatning inden for eller uden for kontrakt, skadesløsholdelse eller lovgivning.

16.1.2 Beløbsbegrænsningen i punkt 16.1.1 forhøjes til 125% af det definerede beløb for Kundens tab opstået som følge af ulovlig behandling af personoplysninger herunder udgifter til erstatning og godtgørelse til registrerede.

16.1.3 Hvis Leverandøren har betalt erstatning og/eller andre beløb til en registreret baseret på artikel 82 i databeskyttelsesforordningen eller § 26 i erstatningsansvarsloven, skal Kunden dog skadesløsholde Leverandøren for det betalte beløb, der overstiger den aftalte ansvarsbegrænsning.

16.2 Øvrige begrænsninger

16.2.1 En parts ansvar omfatter ikke indirekte tab, herunder driftstab, følgeskader eller andet indirekte tab.

16.2.2 En parts ansvar omfatter ikke følgende typer af tab, uanset om de har karakter af direkte eller indirekte tab:

- K Kundens mistede indtægter (tabt fortjeneste eller indtjening)
- Forventede eller forudsatte besparelser
- Goodwilltab
- Tab som følge af driftsafbrydelse
- Mindsket forretningsværdi

16.2.3 Nødvendige udgifter til tabsbegrænsning, herunder dækningskøb, Leverandørens tabte fortjeneste i medfør af Aftalen, Leverandørens øgede ressourceforbrug eller betaling for Konsulentydelse, som ikke kan reallokeres, anses for et direkte tab.

16.2.4 Leverandøren er ikke ansvarlig for skader og tab forårsaget af IT-virus, cyberkriminalitet eller andre former for tredjemands uberettigede indgreb i Kundens eller Leverandørens IT-systemer, medmindre tabet er direkte relateret til Leverandørens manglende opfyldelse af specifikt aftalte krav til IT-sikkerhed i Aftalen. Leverandørens ansvar er i disse tilfælde udtømmende reguleret i punkt 16.2.5.

16.2.5 Kundens rimelige interne og eksterne udgifter til retablering eller rekonstruktion af tabte eller forvanskede data betragtes kun som direkte tab, såfremt tab eller forvanskning af data er direkte forårsaget af Leverandørens manglende levering af aftalte Ydelser vedrørende backup og restore-Ydelser. Det præciseres i den sammenhæng, at Kunden skal dokumentere, at data oprindeligt er lagret på backup i fejlfri stand, og at Kunden er forpligtet til selv løbende at undersøge, at en backup indeholder ønskede data. Det er videre Kundens ansvar at sikre, at den aftalte periode for sikring af data er tilstrækkelig. Tab af data og omkostninger til disses retablering i øvrige tilfælde kvalificeres som indirekte tab.

16.3 Øvrige vilkår vedrørende aftalte ansvarsbegrænsninger

16.3.1 Ansvarsbegrænsningerne i henhold til punkt 16.1 og 16.2 kan ikke påberåbes i følgende tilfælde;

- tab forårsaget af manglende betaling af forfaldne fakturaer.
- tab, som ikke kan undtages eller begrænses i henhold til gældende, ufravigelig lov ved kundens hjemting.
- produktansvar i forbindelse med død eller legemsbeskadigelse.
- krav fremsat af og endeligt tilkendt til en tredjepart om, at en Ydelse krænker dennes immaterielle rettigheder.
- Økonomiske krav rettet mod Leverandøren af tredjemand som følge af Kundens mangelfulde eller fejlagtige licensering af Software, herunder Leverandørens interne og eksterne omkostninger forbundet med håndtering af forholdet.
- grov uagtsomhed, forsætlig forsømmelse eller bedrageri.

16.3.2 Leverandøren er ikke ansvarlig for tab eller skade, som skyldes Kundens eller en tredjeparts implementering af, ændringer af eller indgreb i de leverede Ydelser.

17 Forsikringer

17.1 Leverandøren skal opretholde en generel ansvarsforsikring med en rimelig og for Leverandørens branche sædvanlig dækning i forhold til Ydelserne, herunder for det produktansvar, som Leverandøren måtte have efter dansk rets almindelige regler.

17.2 Leverandøren anbefaler, at Kunden tegner tidssvarende cyberforsikring i tilfælde, hvor Kunden modtager Løbende Ydelser. Leverandøren kan ikke holdes ansvarlig for tab, der er eller ville have været dækket af en sådan forsikring.

18 Immaterielle rettigheder

18.1 Generelt

18.1.1 Begge parter bevarer deres eventuelle immaterielle rettigheder, som eksisterede inden en Aftales indgåelse.

18.1.2 Leverandøren (eller Leverandørens licensgivere) bliver ejer af og ophavsmand til alle immaterielle rettigheder til resulta-

terne af Ydelser, som leveres i forbindelse med en Aftales opfyldelse (herunder eventuelle immaterielle rettigheder, der er skabt i fællesskab med Kunden).

18.1.3 Kunden er berettiget til at lade andre juridiske enheder få adgang til en Ydelse i det omfang, dette udtrykkeligt er angivet i Aftalen.

18.2 Kundens materialer

18.2.1 Såfremt Kunden under en Aftale giver Leverandøren brugsret til materiale i form af f.eks. værktøjer, dokumentation eller programmel til brug for eller som grundlag for levering af aftalte Ydelser, er det aftalt, at det er Kundens ansvar at sikre sig, at brugsretten omfatter den brug, der er nødvendig til opfyldelse af Aftalen. Brugsretten er tidsbegrænset, ikke-eksklusiv og uoverdragelig.

18.2.2 Brugsretten omfatter alene brug, der er nødvendig til opfyldelse af Aftalen, og ophører ved Aftalens ophør.

18.3 Leverandørens programmel samt tredjepartsprogrammel

18.3.1 Leverandøren giver med virkning fra Aftalens indgåelse eller det andet tidspunkt, som måtte være angivet i Aftalen, Kunden en ikke-eksklusiv, tidsbegrænset og uoverdragelig brugsret til det af Leverandørens eget programmel, der udtrykkeligt er omfattet af Aftalen. Brugsretten omfatter alene Kundens interne brug og ophører ved Aftalens ophør. Brugsretten kan være yderligere reguleret i en Aftale.

18.3.2 Brugsretten suspenderes ved Kundens betalingsmislighed, hvorefter Leverandøren uden varsel kan bringe Kundens adgang til programmet til ophør.

18.3.3 Såfremt Leverandøren som led i en Aftale stiller licens til tredjepartsprogrammel til rådighed for Kunden, reguleres Kundens rettigheder og forpligtelser, herunder i relation til adgang til brug heraf, alene og udtømmende af de af tredjemand fastsatte licensvilkår, som til enhver tid er gældende for det pågældende tredjepartsprogrammel.

18.4 Forhandlerskifte - tredjepartsprogrammel

18.4.1 Såfremt Kunden anvender forhandlere i forbindelse med anskaffelse af licenser til tredjepartsprogrammel, og licensgiveren i relation til sådant tredjepartsprogrammel tillader, at Kunden kan udskifte sin eksisterende forhandler af licensgiverens tredjepartsprogrammel med en anden og ny forhandler af licensgiverens tredjepartsprogrammel, meddeler Kunden i henhold til dette punkt Leverandøren fuldmagt til på vegne af Kunden at gennemføre et sådant forhandlerskifte, såfremt Kunden skriftligt anmoder Leverandøren herom. Fuldmagten omfatter alle nødvendige handlinger i forbindelse med gennemførelse af et skift af forhandler af tredjepartsprogrammel på vegne af Kunden, herunder til på vegne af Kunden at underskrive sådanne dokumenter, som licensgiveren stiller krav om.

18.5 Tredjemands rettigheder til programmel

18.5.1 Parterne har hver især ansvaret for at have de fornødne rettigheder til at anvende tredjepartsprogrammel eller stille det

omhandlede programmel til rådighed for den anden part som forudsat i en Aftale.

18.6 Rettigheder til Dokumentation mv.

18.6.1 Leverandøren bevarer alle immaterielle rettigheder til sin dokumentation ("Dokumentation"), værktøjer og metoder udarbejdet til eller stillet til rådighed for Kunden som grundlag for udførelse eller brug af Ydelser under en Aftale.

18.6.2 Betinget af Kundens rettidige betaling af alle skyldige beløb, erhverver Kunden en tidsbegrænset og ikke-eksklusiv brugsret til enhver beskrivelse og Dokumentation af Kundens egne systemer og forretningsprocesser, som Leverandøren har udarbejdet under en Aftale. Kunden har således ubegrænset ret til brug, ændring, overdragelse, versionering af sådanne rapporter, specifikationer, anbefalinger, diagrammer og andre kundespecifikke beskrivelser af Kundens systemer og forretningsprocesser, der måtte blive udfærdiget under en Aftale. Brugsretten gælder også efter Aftalens ophør.

18.6.3 Såfremt Kunden ikke har adgang til Leverandørens driftsdokumentation, eller kun har begrænset adgang til denne, kan Kunden på anfordring kræve denne udleveret i kopi i et almindeligt anerkendt læsbart format på et gængs medium. Kunden har en tidsbegrænset, uoverdragelig brugsret til driftsdokumentationen.

18.6.4 Kunden kan give tredjemand den indsigt i driftsdokumentationen, der er nødvendig for, at den pågældende tredjemand kan overtage leveringen af tilsvarende services. Leverandøren kan betinge dette af, at tredjemand underskriver sædvanlig erklæring om tavshedspligt og respekt af Leverandørens rettigheder.

18.7 Generel viden og feedback

18.7.1 Leverandøren kan frit anvende den generelle viden og know-how, der opnås under arbejdet for Kunden, hvilket dog ikke omfatter kundespecifikke forhold.

19 Krænkelse af tredjeparts rettigheder

19.1 Uanset eventuelle ansvarsbegrænsninger skal en part (den "Forsvarende Part") skadesløsholde den anden part (den "Berørte Part") i henhold til dette punkt 19 for berettigede krav fremsat mod den Berørte Part af og endeligt tilkendt til tredjepart om, at Ydelsen krænker tredjepartens immaterielle rettigheder.

19.2 Skadesløsholdelse er betinget af, at den Berørte Part:

- a) straks informerer den Forsvarende Part om kravet og giver den Forsvarende Part mulighed for at overtage forsvaret heraf.
- b) giver den Forsvarende Part alle oplysninger, der med rimelighed anmodes om, samarbejder og giver den Forsvarende Part enebeføjelse til at forsvare og forlige kravet.
- c) ikke afgiver nogen erklæring, som kan have en skadelig virkning for mulighederne for at forlige eller forsvare kravet.

- 19.3 Den Forsvarende Part kan efter eget valg sikre en gyldig licens til de krænkede immaterielle rettigheder eller bringe krænkelsen til ophør ved at modificere eller udskifte den berørte Ydelse med en løsning, der i al væsentlighed har den samme funktionalitet som den, der krænker tredjepartens immaterielle rettigheder.
- 19.4 Alternativt kan den Forsvarende Part opsige Aftalen (eller den del af Aftalen, der vedrører de krænkende Ydelser) med øjeblikkelig virkning mod tilbagebetaling af alle beløb for den opsagte del af Aftalen, der er modtaget inden for en periode på 12 måneder efter meddelelse om krænkelsen til den Forsvarende Part, uden forpligtelse til at godtgøre yderligere tab eller omkostninger.
- 19.5 Den Forsvarende Parts forpligtelser finder ikke anvendelse, hvis kravet eller en endelig dom er baseret på:
- den Berørte Parts manglende overholdelse af Aftalen.
 - den Berørte Parts integration af Ydelserne osv. i et tredjepartsprodukt, data eller forretningsprocesser, herunder tredjeparts-add-ons eller software.
 - brug af Ydelserne til andre formål end de påtænkte formål og/eller i strid med vejledning om korrekt brug.
- 19.6 Dette punkt 19 udgør den Berørte Parts eneste misligholdelsesbeføjelse i tilfælde af krænkelse af tredjeparts immaterielle rettigheder.

20 Varighed og opsigelse

20.1 Varighed

- 20.1.1 Aftalens varighed (og varigheden af eventuelle licenser og/eller ydelser, der tildeles i henhold hertil) er anført i Aftalen.
- 20.1.2 Aftalen forbliver i kraft indtil det tidspunkt, på hvilket den efter sit indhold ophører, medmindre den måtte være ophørt på et tidligere tidspunkt som følge af en parts oplysning eller opsigelse i overensstemmelse med Aftalen.

20.2 Opsigelse

20.2.1 Parternes adgang til opsigelse af en Aftale er anført i Aftalen.

20.2.2 I tilfælde af Kundens opsigelse skal Kunden i tillæg til eventuelt anført vederlag i Aftalen betale:

- for Ydelserne leveret indtil tidspunktet, hvor opsigelsen finder sted,
- for Ydelser leveret i opsigelsesperioden, og
- for Konsulentydelse allokeret i opsigelsesperioden, som Kunden ikke ønsker anvendt i opsigelsesperioden, og som ikke med rimelighed kan re-allokeres til andet tilsvarende betalbart arbejde for andre af Leverandørens eksisterende kunder før udløbet af opsigelsesperioden.

20.2.3 I tilfælde af Leverandørens opsigelse skal Kunden betale de i punkt 20.2.2 (a) og (b) anførte beløb.

20.2.4 Opsigelse har alene fremadrettet virkning (ex nunc) og medfører ikke krav for Kunden på tilbagebetaling af nogen allerede betalte beløb.

20.3 Fortsat levering efter Aftalens ophør

20.3.1 Såfremt overdragelsen af Ydelserne fra Leverandøren til Kunden eller til en af Kunden udpeget tredjemand ikke er tilende-

bragt ved en Aftales ophør, kan Kunden med mindst 1 måneds varsel forud for Aftalens ophør forlænge Aftalen med 3 måneder ad gangen på uændrede vilkår (herunder med hensyn til vederlag). Kunden kan gentage denne forlængelse, indtil overdragelsen af Ydelserne er tilendebragt, dog maksimalt med 6 måneder regnet fra ophørstidspunktet.

20.3.2 Påfører forlængelsen Leverandøren ekstraomkostninger, kan disse kræves dækket af Kunden udover det aftalte vederlag, medmindre forsinkelsen med overdragelsen af Ydelserne skyldes forhold, som Leverandøren har ansvaret for. Såfremt den manglende overdragelse kun omhandler dele af Ydelserne, kan Kunden forlænge Aftalen for disse Ydelser efter nærværende punkt.

20.3.3 Såfremt Aftalen bringes til ophør som følge af Kundens misligholdelse, kan Leverandøren kræve, at Kunden stiller en anfordringsgaranti for fremtidige betalinger til Leverandøren som betingelse for Leverandørens accept af forpligtelsen til fortsat levering.

21 Force Majeure

21.1 Ingen af parterne er ansvarlige for manglende overholdelse af deres forpligtelser, når dette skyldes ekstraordinære forhold, der ligger udenfor partens kontrol, og som parten ikke burde have undgået eller overvundet (Force Majeure). En part kan i denne situation, således hverken ifalde erstatningsansvar eller bod.

21.2 Forhold hos en underleverandør anses kun for Force Majeure, såfremt der foreligger en hindring, der omfattes af punkt 21.1, og som hverken underleverandøren eller Leverandøren burde have undgået eller overvundet med en rimelig og proportional indsats.

21.3 Force Majeure ved forsinkelse kan højst gøres gældende med det antal dage, som Force Majeure-situationen varer. Såfremt en tidsfrist for Leverandøren udskydes på grund af Force Majeure, udskydes de tilknyttede betalinger tilsvarende.

21.4 Force Majeure kan kun påberåbes, såfremt den pågældende part har givet skriftlig meddelelse herom til den anden part senest 10 dage efter, at Force Majeure er indtrådt.

21.5 Den part, der ikke er ramt af Force Majeure-situationen, kan opsige Aftalen uden varsel, såfremt Force Majeure-situationen varer mere end 30 dage.

21.6 Såfremt en Aftale pålægger Leverandøren forpligtelser til at afbøde konsekvenserne af et forhold, der har karakter af Force Majeure, gælder disse forpligtelser uafhængigt af nærværende punkt 21, og Leverandøren kan ikke påberåbe sig ansvarsfrihed, såfremt Leverandøren ikke efterlever disse forpligtelser.

21.7 Force majeure afskærer ikke adgang til forholdsmæssigt afslag.

22 Data

22.1 Rettigheder til data

22.1.1 Kundens data omfatter alle informationer overgivet til Leverandørens behandling i forbindelse med leveringen af aftalte Ydelser, kundespecifikke logfiler og support data genereret i forbindelse med leveringen af aftalte Ydelser, samt statistiske

data genereret automatisk eller udarbejdet manuelt af Leverandøren om Kundens brug af Ydelser ("Kundens Data").

22.1.2 Kunden har alle rettigheder til Kundens Data. Leverandøren må ikke anvende Kundens Data til andet end opfyldelse af Aftaler.

22.2 Ingen tilbageholdsret

22.2.1 Leverandøren må ikke tilbageholde Kundens Data. Dette gælder også, selvom Kunden har misligholdt sine forpligtelser under en Aftale, eller der mellem parterne er opstået anden form for tvist eller uoverensstemmelse.

22.3 Ansvar for data

22.3.1 Kunden er ansvarlig for nøjagtigheden og integriteten af Kundens Data, der behandles af Leverandøren ved brug af Ydelserne, samt Kundens overdragelse, migration og/eller konvertering af Kundens Data til eller fra Ydelserne.

23 Sikkerhed

23.1 Generelt

23.1.1 Leverandøren skal iagttage de sikkerhedsforanstaltninger, der udtrykkeligt følger af en Aftale.

23.2 Kundens interne sikkerhedsforskrifter

23.2.1 Leverandøren skal udføre aftalte Ydelser i overensstemmelse med Kundens eventuelle interne sikkerhedsforskrifter, i det omfang disse er accepteret under en Aftale.

23.2.2 Kundens eventuelle krav om ændringer som følge af ændringer i Kundens interne sikkerhedsforskrifter håndteres som en Ændring fra Kunden.

23.2.3 Kunden kan ikke kræve, at Leverandørens medarbejdere personligt skal acceptere vilkår vedrørende Kundens IT-sikkerhedspolitik.

23.3 Leverandørens egne ændringer

23.3.1 Leverandørens ændringer af sikkerhedsforanstaltninger, der ikke er kundespecifikke, men derimod foretages som led i tilpasning til overholdelse af God IT-skik og generelle sikkerhedsforskrifter gældende samlet for flere af Leverandørens kunder, sker for Leverandørens egen regning og efter Leverandørens beslutning.

23.3.2 Såfremt ændringerne medfører, at Leverandøren ikke kan overholde aftalte krav i en Aftale, og forudsat at der er tale om en forringelse af aftalte krav, skal ændringerne behandles efter reglerne om Ændringer, jf. punkt 9.

23.3.3 Leverandøren er, uanset indholdet i Kundens interne sikkerhedsforskrifter, berettiget til for egen regning at foretage tekniske ændringer i sit driftsmiljø med det formål løbende at forbygge eller afhjælpe kendte sikkerhedsrisici.

23.4 Beskyttelse af IT-miljøer

23.4.1 Leverandøren anvender ved levering af aftalte Løbende Ydelser tidssvarende beskyttelsesforanstaltninger mod virus-

og hackerangreb i egne IT-miljøer i overensstemmelse med God IT-skik i branchen.

23.4.2 Eventuelle specifikke krav til f.eks. scanning af softwareleverancer, der kan forhindre udbredelse af malware, kryptering af mails og harddiske, brug af VPN, automatisk opdateret end-point beskyttelse, protokoller til understøttelse af kryptografiske algoritmer, funktionalitet til godkendelse af brugere, firewalls på alle klienter og lignende vil skulle følge af Aftalen.

23.5 Beredskabsplaner og backup

23.5.1 Leverandøren skal have systemer, procedurer og aftaler, der sikrer at aftalte Ydelser, som omfatter backup, leveres i henhold til specifikationerne i en Aftale.

23.5.2 Leverandøren skal til enhver tid have beredskabsplaner med tilhørende systemer, procedurer og aftaler, der sikrer genetablering af Ydelser, hvor Leverandøren måtte være udsat for brand, oversvømmelse, lynnedslag og lignende ekstraordinære begivenheder. Beredskabsplanerne, herunder systemerne, procedurerne og aftalerne til brug for sikring af aftalte Ydelser, skal på Kundens anfordring dokumenteres af Leverandøren. Leverandøren skal én gang årligt dokumentere over for Kunden, at beredskabet er blevet testet og fungerer i overensstemmelse med beredskabsplanen.

23.6 Sikkerhedshændelser

23.6.1 En sikkerhedshændelse er en hændelse, der negativt påvirker eller vurderes at ville kunne påvirke tilgængelighed, integritet eller fortrolighed af data, informationssystemer, digitale netværk eller digitale tjenester, og som indtræder i forbindelse med Leverandørens Ydelser ("Sikkerhedshændelser").

23.6.2 Leverandøren skal reagere på Sikkerhedshændelser, når Leverandøren bliver bekendt hermed, og i øvrigt tage initiativet til at sikre en hensigtsmæssig håndtering heraf i overensstemmelse med God IT-skik, hvilket eksempelvis omfatter:

- pligt til at forestå eller bistå med årsagsanalyse (root cause analysis)
- pligt til at give dokumentation og rådgivning om eventuelle sikkerhedsbrister i Ydelserne
- pligt til øjeblikkelig afhjælpning og implementering af workarounds
- pligt til at dele beskrivelser af implicerede systemer og produkter
- pligt til at dele foreløbige og endelige analyser af trusler, sårbarheder og kritikalitet
- pligt til løbende at informere om tiltag, planer, status og pligt til at føre detaljeret log herom

23.6.3 Leverandørens assistance med håndtering af Sikkerhedshændelser kan faktureres efter medgået tid, såfremt Leverandøren kan godtgøre, at Sikkerhedshændelsen ikke kan henføres til forhold, Leverandøren har ansvaret for.

23.7 Sikkerhedsbrud

23.7.1 Konstaterer Leverandøren en sikkerhedsbrist vedrørende brud på persondatasikkerheden, skal Leverandøren uden unødigt forsinkelse, og i overensstemmelse med databeskyttelsesforordningens art. 33, underrette Kunden herom. Dette gælder også, selvom sikkerhedsbristen er afhjulpet, og de berørte personoplysninger ikke er blevet kompromitteret.

23.7.2 Underretningen skal følges op af en nærmere redegørelse for sikkerhedsbristen, der efterlever de krav, som følger af databeskyttelsesforordningens art. 33, herunder kravene til indholdet af en anmeldelse til tilsynsmyndigheden. Redegørelsen skal så vidt muligt afgives inden for 48 timer efter, at Leverandøren er blevet bekendt med sikkerhedsbruddet.

23.8 Behandling af personoplysninger

Hvis Leverandøren som led i opfyldelsen af en Aftale forpligter sig til at behandle personoplysninger på vegne af Kunden (som databehandler), tiltræder parterne en særskilt databehandleraftale baseret på Leverandørens standardaftale, som opfylder præceptiv lovgivning på området. Bestemmelserne i databehandleraftalen har på området for behandling af persondata forrang i tilfælde af en uoverensstemmelse med bestemmelserne i Aftalen, de Generelle Vilkår eller Servicevilkårene.

24 Fortrolighed

24.1 Krav om fortrolighed

24.1.1 Parterne, disses medarbejdere og Leverandørens underleverandører skal iagttage tavshed i sædvanligt omfang med hensyn til oplysninger vedrørende hinandens eller andres forhold, som de får kendskab til ved Aftalens opfyldelse, og som ikke er eller bliver alment kendte ("Fortrolige Oplysninger"). Ingen af parterne må anvende eller videregive sådanne oplysninger, medmindre det sker som led i opfyldelse af Aftalen og i henhold til denne bestemmelse.

24.2 Undtagelser til fortrolighed

24.2.1 Leverandøren kan videregive Fortrolige Oplysninger (i) til sine underleverandører og leverandører af Tredjepartsydelser, i det omfang videregivelsen er nødvendig og sker i fortrolighed, for at underleverandøren eller tredjepart kan bistå Leverandøren med opfyldelse af en Aftale og (ii) til en tredjepart og dennes rådgivere som led i et frasalgs af et eller flere af Leverandørens selskaber, forretningsenheder osv.

24.2.2 Kunden kan videregive Fortrolige Oplysninger til konsulenter, øvrige leverandører og andre, der bistår Kunden, mod at disse pålægges en tilsvarende skriftlig fortrolighedsforpligtelse, som Kunden er underlagt efter disse vilkår. Dette gælder også Kundens dialog med potentielle nye leverandører i forbindelse med en Aftales ophør. Retten til videregivelse omfatter ikke erhvervshemmeligheder.

24.2.3 Parterne kan videregive Fortrolige Oplysninger, i det omfang det er påkrævet efter lovgivning, domsafsigelse fra domstole eller påbud fra offentlige myndigheder eller administrative nævn.

24.2.4 Fortrolighedsforpligtelsen er tillige gældende efter en Aftales ophør uanset årsagen til ophøret.

24.3 Leverandørens reference og offentliggørelse

24.3.1 Leverandøren kan medtage Kunden på referenceliste, medmindre Kunden udtrykkeligt frabeder sig dette. Leverandøren må ikke derudover bruge Kundens navn i markedsføringsøjemed, medmindre Kunden giver skriftlig tilladelse hertil.

24.3.2 Parterne er uberettigede til at frigive oplysninger om forhold vedrørende en Aftale til pressen uden den anden parts forudgående skriftlige godkendelse, medmindre der udelukkende er tale om allerede offentliggjorte forhold.

24.4 Personoplysninger, som omfattet af databeskyttelseslovgivningen, er ikke i sig selv fortrolige oplysninger.

25 Overdragelse

25.1 Parterne må alene overdrage rettigheder og forpligtelser i henhold til Aftalen til en tredjepart med den anden Parts forudgående skriftlige tilladelse, som ikke kan tilbageholdes eller forsinkes uden rimelig grund.

25.2 Uanset eventuelle modstridende bestemmelser kan Leverandøren efter eget valg overdrage Aftalen, helt eller delvist, til (a) en af Leverandørens koncernforbundne virksomheder eller (b) til en tredjepart som led i et frasalgs af et eller flere af Leverandørens selskaber, forretningsenheder osv.

26 Gyldighed og vilkårenes indbyrdes uafhængighed

26.1 Hvis en bestemmelse i en Aftale anses for at være ulovlig, ugyldig eller ikke kan håndhæves, skal en sådan bestemmelse håndhæves i videst muligt tilladt omfang, og en sådan bestemmelse skal ikke berøre lovligheden og gyldigheden af de øvrige bestemmelser.

27 Compliance

27.1 Ydelserne leveres til Kundens interne brug og ikke til kommerciel udnyttelse. Hvis Kunden eksporterer, importerer eller på anden måde overdrager resultatet af en Ydelse, vil Kunden være ansvarlig for at overholde gældende lovgivning og for at indhente eventuelle nødvendige eksport- eller importtilladelser, samt sikre, at overdragelsen ikke sker til en modtager hjemmehørende i sanktionerede lande.

27.2 Leverandøren forpligter sig til at efterleve sin til enhver tid gældende Code of Conduct, således som denne er offentliggjort <https://legal.itm8.com/>.

27.3 Leverandøren kan standse sin opfyldelse af Aftalen i det omfang, det er påkrævet i henhold til gældende lov ved kundens hjemting.

28 "Fix and deliver first, settle later" – Løbende Ydelser

28.1 Ved Løbende Ydelser skal Leverandøren iværksætte afhjælpning i overensstemmelse med punkt 14.4, uanset om Leverandøren er uenig i Kundens indsigelser om mangler ("Fix first, settle later").

28.2 Leverandøren skal levere alle Løbende Ydelser, der er kritiske for opretholdelsen af den fortsatte drift af de systemer, den Løbende Ydelse omfatter, uanset om Leverandøren er uenig i, at den pågældende Løbende Ydelse er særskilt betalbar eller ej ("Deliver first, settle later").

- 28.3 Leverandøren er ikke berettiget til at udøve tilbageholdsret i, standse eller på anden måde udskyde leveringen af Løbende Ydelser, hvis Kunden udnytter sin ret efter punkt 28.1 eller 28.2.
- 28.4 Er parterne uenige om, hvorvidt der består en afhjælpningspligt eller et betalingskrav om levering af en Løbende Ydelse, skal parterne uden ugrundet ophold søge at afklare uenigheden. Er uenigheden ikke afklaret efter 5 Arbejdsdage, skal Kunden uden ugrundet ophold og senest 10 Arbejdsdage efter at være blevet anmodet herom af Leverandøren iværksætte indhentelse af en udtalelse, jf. punkt 29.3, om, hvorvidt det af Kunden påberåbte forhold udgør en mangel, eller om et leverancekrav er særskilt betalbart. Iværksætter Kunden ikke denne proces, er Leverandøren uanset punkt 28.2 berettiget til at standse sit arbejde i forhold til de omtvistede forhold, indtil Kunden har iværksat processen. Den fremkomne udtalelse er foreløbigt bindende for parterne, idet hver part er berettiget til at kræve spørgsmålet endeligt afgjort ved domstolene efter punkt 29.5 uden forudgående mediation. Indbringelse for domstolene har ikke opsættende virkning. Omkostninger til processen fordeles under hensyntagen til resultatet af udtalelsen.
- 28.5 Såfremt det senere konstateres, at der ikke var tale om en mangel, eller at en service var særskilt betalbar, skal Kunden fuldt ud kompensere Leverandøren for dennes (ekstra) tidsforbrug og andre dokumenterede og rimelige (mer)udgifter, der er anvendt til afhjælpningen eller leveringen af den pågældende service.
- 28.6 Leverandøren kan som led i indhentelsen af en sagkyndig erklæring i henhold til ovenstående anmode den sagkyndige vurdere, om Kunden ved dennes krav om afhjælpning eller levering uden særskilt betaling burde have været klar over, at disse krav var uberettigede. Konkluderer den sagkyndige, at dette er tilfældet, skal den sagkyndige tage hensyn til dette ved sin fastsættelse af omkostningsfordelingen mellem parterne, ligesom Leverandøren i dette tilfælde er berettiget til et tillæg på 25 % på sine timepriser for det udførte arbejde.

29 Lovvalg og tvister

29.1 Lovvalg

- 29.1.1 Aftaler er omfattet af og skal fortolkes i overensstemmelse med lovgivningen i det land, hvor Leverandøren har bopæl, bortset fra (a) regler, som fører til anvendelse af anden lovgivning, og (b) De Forenede Nationers konvention om aftaler om internationale køb (CISG).

29.2 Forhandling mellem parterne

- 29.2.1 Såfremt der er uenighed mellem parterne om Aftalen og dens opfyldelse, kan hver af parterne henvise spørgsmålet til Kundens og Leverandørens dagligt ansvarlige, der da sammen afgør uenigheden. Kan der ikke opnås enighed mellem de dagligt ansvarlige, skal forhandlingerne eskaleres til styregruppen, hvor en sådan er nedsat. Såfremt enighed ikke opnås i styregruppen, eller såfremt der ikke er nedsat en styregruppe, skal uenigheden eskaleres til et højere plan i parternes organisationer.

29.3 Tvistløsning ved sagkyndig teknisk og/eller juridisk ekspert

- 29.3.1 Kan parterne ikke opnå en løsning ved forhandling inden 5 Arbejdsdage, kan hver af parterne som supplement til for-

handling og mediation anmode om, at der indhentes en vejledende udtalelse fra en uafhængig sagkyndig på grundlag af Voldgiftsinstitutts til enhver tid gældende regler for juridisk/teknisk udtalelse i it-sager.

29.4 Mediation

- 29.4.1 Såfremt ingen af parterne har ønsket at udnytte muligheden for tvistløsning ved sagkyndig teknisk og/eller juridisk ekspert, kan tvisten på begæring fra en part søges løst ved mediation ledet af en mediator udpeget af parterne. Har parterne ikke opnået enighed om valg af mediator inden 10 Arbejdsdage efter, at en af dem har fremsat ønske om mediation, kan enhver af parterne indgive begæring til foreningen Danske IT-advokater (DITA) om at udpege en mediator. Mediation udføres i overensstemmelse med DITA's mediationsprocedure.

- 29.4.2 Mediation indledes ved, at en af parterne sender et skriftligt påkrav om mediation til den anden part med kopi til DITA. Mediator skal udpeges af DITA senest 10 Arbejdsdage efter DITA's modtagelse af påkrav om mediation.

- 29.4.3 Som minimum har en part pligt til at deltage i det første møde, som mediator indkalder til. En part er dog berettiget til at indlede retssag, såfremt en udsættelse deraf kan føre til retsfortabelse, f.eks. på grund af forældelse.

- 29.4.4 Såfremt en part meddeler, at parten ikke ønsker at fortsætte mediationen efter første møde, eller såfremt konflikten ikke er løst ved mediation inden 8 uger efter, at der blev fremsat skriftligt påkrav om mediation, kan hver af parterne indbringe tvisten til endelig afgørelse ved domstolene efter bestemmelserne nedenfor.

29.5 Jurisdiktion

- 29.5.1 Uoverensstemmelser mellem Parterne i forbindelse med en Aftale, der ikke er løst ved ovenstående indenfor 20 Arbejdsdage, kan herefter af hver af Parterne kræves afgjort ved de almindelige domstole med retten i første instans ved Leverandørens hjemsted.

Sektion II – Servicevilkår – Konsulentydelse

1 Indledning

- 1.1 Disse Servicevilkår udgør en integreret del af Aftalen og finder anvendelse for Leverandørens levering af konsulentydelse, herunder konsulentydelse og øvrige Ydelser inden for rådgivning, træning, integration, applikationsudvikling, projektlejelse, implementering, scripting, dataoverførsel og dokumentation samt de resultater og leverancer, der leveres som en del deraf ("Konsulentydelse").

2 Ydelserne

- 2.1 Medmindre andet er anført i Aftalen, leveres alle Konsulentydelse som en indsatsforpligtelse, hvilket betyder, at Leverandøren yder en arbejdsindsats, men ikke garanterer for en specifik funktionalitet eller et specifikt resultat.
- 2.2 I det omfang det er udtrykkeligt anført i Aftalen, kan Konsulentydelse leveres som en resultatforpligtelse, hvilket betyder, at Leverandøren skal levere en specifik funktionalitet eller et specifikt resultat.

- 2.3 Initiativet for levering af Konsulentydelse i henhold til de frister, der måtte være anført i Aftalen, påhviler Leverandøren.
- 2.4 Leverandøren kan opfylde en specifikation ved levering af standardfunktionalitet.
- 2.5 Ved Kundens betaling for Ydelserne tildeler Leverandøren Kunden en tidsubegrænset, overdragelig, ikke-eksklusiv licens til resultater, som er blevet udviklet eller ændret særligt til Kunden som en del af Konsulentydelse, herunder dokumentation, data, tilpasninger, integrationer og kundespecifik software.
- 2.6 Licensen, jf. ovenfor, er ubegrænset i alle henseender, herunder i forhold til tid, territorium, konfiguration, form, design, metode og medie. Licensen omfatter endvidere alle rettigheder, der er til rådighed for ejeren og ophavsmanden, kendte eller ukendte, herunder retten til at bruge, ændre, udvikle, vedligeholde, sublicensere, distribuere og overdrage Ydelserne og resultaterne i enhver form for konfiguration, form, design, metode og på ethvert medie efter Kundens eget valg.

3 Tidsplan og levering

- 3.1 Leverandøren tilstræber at levere Konsulentydelse i henhold til en eventuel tidsplan, der er anført i Aftalen. En eventuel tidsplan i Aftalen er alene til planlægnings- og estimeringsformål og kan ikke tages som udtryk for en yderligere forpligtelse for Leverandøren.
- 3.2 Medmindre en specifik proces for accepttest eller levering er anført i Aftalen, vil levering ske løbende efterhånden som Leverandøren leverer den arbejdsindsats, der udgør de aftalte Konsulentydelse.
- 3.3 Hvis der er anført en specifik proces for accepttest eller levering i Aftalen, vil leveringstidspunktet være det tidligste tidspunkt af enten (a) når accepttesten eller den konkrete leveringsproces er blevet godkendt/afsluttet, eller (b) når Kunden starter med at bruge de leverede Konsulentydelse eller sætter dem i produktionsbrug eller på anden vis accepterer de leverede Konsulentydelse.

4 Test og godkendelse

- 4.1 Formaliseret test, såsom accepttest, udføres i det omfang, det er anført i Aftalen, og i overensstemmelse med den tidsplan, der er anført deri.
- 4.2 Godkendelse er alene baseret på den aftalte testplan og det aftalte omfang, og enhver form for test derudover, dvs. test ud over de aftalte scripts og brugercases, påvirker ikke godkendelsen af accepttesten.
- 4.3 Kunden skal under accepttesten og uden ugrundet ophold indberette og klassificere alle uoverensstemmelser og tilvejebringe behørig dokumentation.
- 4.4 Hvis Kunden ikke skriftligt afviser at godkende accepttesten inden for 10 dage og tilvejebringer dokumentation herfor, anses accepttesten for godkendt.
- 4.5 Kunden må alene afvise at godkende accepttesten, hvis der kan dokumenteres reproducerbare mangler, som afviger fra de aftalte specifikationer og i væsentligt omfang forhindrer Kunden i at tage de leverede Konsulentydelse i forretningsmæssig anvendelse.
- 4.6 Hvis accepttesten afvises i overensstemmelse med Aftalen, kan Leverandøren afhjælpe de mangler, der står i vejen for accepten, og iværksætte en fornyet accepttest af de leverede Konsulentydelse, indtil accepttesten godkendes, eller Aftalen bringes til ophør.

5 Medarbejdere

- 5.1 Leverandøren skal bruge kvalificerede medarbejdere til levering af Konsulentydelse.
- 5.2 Parterne skal bestræbe sig på at sikre kontinuitet i de anvendte medarbejdere. Om nødvendigt kan parterne dog erstatte medarbejdere, herunder navngivne medarbejdere, der er allokeret til Aftalen, med andre tilsvarende medarbejdere.
- 5.3 En part skal informere den anden part, hvis en navngiven medarbejder ikke længere er til rådighed. I dette tilfælde skal parten levere en erstatningsmedarbejder med tilsvarende kompetence.

6 Pris og betalingsbetingelser

6.1 Tid og materialer

- 6.1.1 Konsulentydelse, som leveres i henhold til prismodellen tid og materialer, faktureres på baggrund af det faktiske antal timer og de materialer, der er anvendt ved levering af Konsulentydelse. I det omfang, der er anført timepriser i Aftalen, anvendes de ved beregningen.
- 6.1.2 Kun effektiv tid kan faktureres, ekskl. f.eks. frokostpauser, længere pauser, sociale begivenheder, intern træning.
- 6.1.3 Leverandøren skal udarbejde et tidsestimat, hvis Kunden anmoder derom. Kunden kan på forlangende til hver en tid få en oversigt over det faktiske tidsforbrug. Hvis et estimat overskrides, kan Leverandøren fortsat levere Konsulentydelse mod betaling ud over det estimerede vederlag.
- 6.1.4 Leverandøren skal holde regnskab med den forbrugte tid og for hvert enkelt tilfælde angive den relevante medarbejder samt omfanget og beskaffenheden af det udførte arbejde.

6.2 Fast pris

- 6.2.1 Konsulentydelse, som leveres i henhold til prismodellen fast pris, faktureres på baggrund af den aftalte faste pris, uanset forbrugt tid og materialer.

6.3 Øvrige udgifter

- 6.3.1 Rejsetid faktureres som beskrevet i Aftalen.
- 6.3.2 Leverandøren leverer Konsulentydelse inden for sædvanlig arbejdstid, dvs. mandag til fredag, med undtagelse af officielle helligdage i Leverandørens jurisdiktion. Hvis Kunden udtrykkeligt anmoder Leverandøren om at levere Konsulentydelse uden for sædvanlig arbejdstid, kan Leverandøren opkræve Kunden et overtidstillæg som angivet i Aftalen og uanset prismodel.
- 6.3.3 Omkostninger, udgifter og udlæg, f.eks. til kost og logi, faktureres i tillæg til vederlaget for Konsulentydelse, uanset prismodel. Ekstraordinære udgifter skal godkendes i forvejen af Kunden.
- 6.3.4 Kørsel faktureres i tillæg til vederlaget til Konsulentydelse, uanset prismodel, og beregnes i henhold til statens takster for kørselsgodtgørelse. Kørsel omfatter ikke broafgifter eller bil-

letter til offentlig transport, som faktureres særskilt som udgifter. Leverandøren skal reducere transportomkostningerne i rimeligt omfang.

7 Misligholdelse og misligholdelsesbeføjelser

- 7.1 Leverandørens forsinkelse med levering af Konsulentydelse udgør alene væsentlig misligholdelse, hvis Leveringstidspunktet forsinkes med mere end 90 dage grundet omstændigheder, som kan tilskrives Leverandøren.

Sektion III – Servicevilkår – Services

1 Indledning

- 1.1 Disse Servicevilkår udgør en integreret del af Aftalen og finder anvendelse for Leverandørens levering af driftsydelse, såsom drift, support eller hosting af Kundens platforme og infrastruktur, bortset fra Software-as-a-Service, ("Services").
- 1.2 Adgang til og brug af Services kan være omfattet af yderligere vilkår og betingelser fra en tredjepart, der leverer Services som en Tredjepartsydelse. De yderligere vilkår kan være indeholdt i Aftalen eller gjort tilgængelige af en tredjepart, der leverer de pågældende Services.
- 1.3 Kunden accepterer, at Leverandøren installerer de værktøjer på Kundens IT-miljø, der er nødvendige for at Leverandøren kan levere de aftalte Services.

2 Ydelserne

- 2.1 Leverandøren vil til enhver tid stille de Services, der er anført i Aftalen, til rådighed, bortset fra eventuel planlagt nedetid og utilgængelighed forårsaget af eksterne begivenheder.
- 2.2 Leverandøren garanterer ikke, at Services vil være fejlfri eller uden afbrydelser.
- 2.3 Eventuel planlagt nedetid vil, i det omfang det er muligt, finde sted i aftalte servicevinduer.

3 Tidsplan og levering

- 3.1 Services leveres fra det aftalte Leveringstidspunkt.
- 3.2 Hvis der i en Aftale er aftalt en Transition-In-periode eller et projekt for at håndtere overtagelsen af aktiviteter, software, hardware osv. eller andet forberedende arbejde, som sætter Leverandøren i stand til at levere Services fra Leveringstidspunktet, leverer Leverandøren sådanne Ydelser som anført i Aftalen.
- 3.3 Services leveres som en Løbende Ydelse i den periode (herunder eventuelle fornyelsesperioder), der er anført i Aftalen.

4 Ændringer

- 4.1 Services kan efter Leverandørens eget valg til enhver tid blive genstand for ændringer, herunder ved tilføjelse eller fjernelse af funktioner eller udskiftning af Tredjepartsydelser, så længe disse ændringer ikke har en negativ indvirkning på Services. Ændringerne kan ske uden varsel.

Sektion IV – Servicevilkår – Software

1 Indledning

- 1.1 Disse Servicevilkår udgør en integreret del af Aftalen og finder anvendelse for Leverandørens levering af licenseret software

("Software"). Såfremt Softwaren stilles til rådighed som Software-as-a-Service, henvises til Servicevilkår Software-as-a-Service.

- 1.2 Disse Servicevilkår finder alene anvendelse i det omfang, Softwaren ikke er omfattet af særskilte licensvilkår, i hvilket tilfælde sådanne særskilte licensvilkår er gældende for Softwaren i stedet for disse Servicevilkår i deres helhed.

2 Ydelserne

- 2.1 Softwaren, herunder de data, der er indeholdt i Softwaren, er et standardsoftwareprodukt.
- 2.2 Hvis Softwaren leveres som en abonnementslicens, tildeles Kunden en tidsbegrænset, ikke-eksklusiv, ikke-overdragelig ret til at bruge Softwaren, herunder eventuelle opgraderinger, opdateringer, versioner, releases, og udviklingsydelser osv., som leveres af Leverandøren i den licensperiode, der er angivet i Aftalen, og forudsat at Kunden betaler licensvederlaget. Enhver forsinkelse med betalingen af licensvederlaget giver Leverandøren ret til, uden ansvar, at suspendere Kundens adgang til Softwaren.
- 2.3 Hvis Softwaren leveres som en tidsbegrænset licens, tildeles Kunden en tidsbegrænset, ikke-eksklusiv, ikke-overdragelig ret til at bruge Softwaren, som leveres af Leverandøren som angivet i Aftalen og fra Leveringstidspunktet, medmindre andet følger af Aftalen, og forudsat at Kunden betaler licensvederlaget.
- 2.4 Kun Kunden er berettiget til at bruge Softwaren. Kunden må alene bruge Softwaren til dennes egne formål.
- 2.5 Hvis specificeret i Aftalen, må Kunden tillade ethvert koncernforbundet selskab at bruge Softwaren til dennes egne formål på samme vilkår som Kunden selv, herunder vilkår om anskaffelse af de nødvendige licenser. Kunden forbliver direkte ansvarlig for enhver brug af Softwaren samt overholdelse af vilkårene herfor, herunder for Kundens koncernforbundne selskaber.
- 2.6 Softwaren må udelukkende anvendes som udtrykkeligt tilladt, medmindre andet er tilladt i henhold til gældende ufravigelig lovgivning. Det er udtrykkeligt ikke tilladt at:
 - a) bryde eller omgå tekniske begrænsninger.
 - b) foretage reverse engineering, dekompile eller adskille Softwaren eller bruge nogen andre metoder til at opnå adgang til Softwarens kildekode eller forretningshemmeligheder, som er indeholdt i Softwaren.
 - c) modificere eller ændre Softwaren eller objekt-koden.
 - d) tillade en tredjepart at foretage ændringer eller vedligeholdelse af Softwaren på vegne af Kunden.
 - e) stille Softwaren eller Softwarens funktionalitet til rådighed for en tredjepart på nogen måde (f.eks. via et netværk eller en hostingtjeneste).
 - f) offentliggøre eller tillade andre at kopiere eller tilgå Softwaren.
 - g) sælge, udleje eller udlåne Softwaren.
 - h) bruge Softwaren til kommercielle softwarehostingtjenester.
 - i) bruge Softwaren til at understøtte en tredjeparts virksomhed eller til at drive en særskilt tjeneste.

- j) ændre eller fjerne nogen mærker og/eller meddelelser vedrørende ophavsret, varemærker eller øvrige rettigheder, eller henvisninger dertil, som er anført i Softwaren eller på det medie, som Softwaren eventuelt er leveret på.
 - k) anvende API eller andre snitfladeredskaber stillet til rådighed af eller udviklet af Leverandøren til at etablere funktionalitet, som er indeholdt i eller er planlagt til udvikling i Softwaren.
- 2.7 Uanset ovenstående er Kunden med forbehold for Leverandørens udtrykkelige og forudgående skriftlige samtykke berettiget til at stille Softwaren til rådighed for en tredjepart, der anvender Softwaren på vegne af eller til fordel for Kunden (f.eks. en leverandør af drifts- eller hostingydelser eller en leverandør af outsourcingydelser). Leverandøren kan kræve, at en sådan tredjepart indgår en særskilt aftale vedrørende rettighederne til Softwaren.
- 2.8 Softwarens kildekode skal anses for og behandles som fortrolige oplysninger.
- 2.9 Kunden har ikke ret til at modtage en kopi af Softwarens kildekode. Kunden har alene ret til at modtage en kopi af objekt-koden i det omfang, Softwaren leveres til installation på Kundens hardware (client-side).
- 2.10 I tilfælde af, at Kunden bruger Softwaren i strid med disse Servicevilkår, kan Leverandøren straks, og uden varsel, suspendere leveringen af Softwaren eller ophæve Aftalen grundet væsentlig misligholdelse.
- ### 3 Licensmetrik
- 3.1 Licensen tildeles i overensstemmelse med den licensmetrik, der er anført i Aftalen, herunder med de begrænsninger, der er anført heri.
- 3.2 Kunden skal til enhver tid sikre sig at være i besiddelse af det tilstrækkelige antal licenser svarende til Kundens faktiske brug, uanset Kundens organisatoriske tilknytning, herunder ansættelse eller anden tilknytning.
- ### 4 Opdateringer og ændringer
- 4.1 Leverandøren kan efter eget skøn og til enhver tid vælge at lade Softwaren blive genstand for opgraderinger, opdateringer, releases, vedligeholdelser, udviklingsydelser og ændringer i øvrigt, herunder ved tilføjelse af nye versioner, opdateringer og ændring af funktioner, så længe sådanne ændringer ikke påvirker Softwaren i negativ retning. Ændringerne kan ske uden varsel. Sådanne opgraderinger og ændringer kan kræve planlagt nedetid og kan finde sted uden varsel.
- 4.2 Adgang til opgraderinger, opdateringer, versioner, releases, vedligeholdelser, udviklingsydelser og ændringer i øvrigt kan være forudsat, at parterne indgår af en særskilt aftale herom.
- ### 5 Immaterielle rettigheder
- 5.1 Kunden anerkender, at Leverandøren (eller dennes licensgiver) ejer alle ophavsretlige og immaterielle rettigheder eller industrielle enerettigheder i og til Softwaren, herunder, men ikke begrænset til, Softwarens kode. Dette gælder også eventuelle ændringer, tilpasninger, opgraderinger osv. af Softwaren. Kunden skal respektere sådanne immaterielle rettigheder, og Kunden er ansvarlig for et eventuelt brud på sådanne rettigheder, herunder tredjeparts uberettigede adgang til Softwaren.

6 Garantierklæringer

- 6.1 Softwaren licenseres på "as is"-vilkår, hvilket betyder, at Softwaren leveres, som den er og forefindes.
- 6.2 Leverandøren garanterer dog, at Softwaren i al væsentlighed vil fungere i overensstemmelse med de offentliggjorte specifikationer, der er anført i Aftalen og eventuel original Dokumentation leveret af Leverandøren, og at alle væsentlige funktioner fungerer, forudsat at Softwaren anvendes til det påtænkte formål, i overensstemmelse med specifikationerne, og på den computerhardware og med det operativsystem, som Softwaren er udviklet til.
- 6.3 Foranstående punkt 6.1 og 6.2 udgør de eneste garantier, og Leverandøren afgiver ingen øvrige garantier af nogen art, hverken udtrykkelige eller underforståede. Leverandøren fraskriver sig udtrykkeligt alle garantier vedrørende salgbarhed og egnethed til et særligt formål.

7 Audit og information

- 7.1 Leverandøren skal til enhver tid og uden forudgående varsel være berettiget til at verificere Kundens overholdelse af disse Servicevilkår. En sådan verificering kan være i form af elektronisk adgang til Softwaren og fortegnelser deri. Kunden skal yde Leverandøren rimelig assistance med disse verificeringsopgaver.
- 7.2 Kunden er i øvrigt, som led i en audit, forpligtet til, indenfor 10 arbejdsdage efter at have modtaget anmodning herom, at dokumentere alle relevante licenser og licensbærende betingelser, som Kunden har indkøbt via tredjemand eller direkte hos Leverandøren af den pågældende licens til Softwaren.
- 7.3 Uanset hvilket øvrige misligholdelsesbeføjelser, som Leverandøren måtte have adgang til, og i tilfælde af, at Kunden ikke er licenseret korrekt, skal Leverandøren være berettiget til at kræve betaling af det yderligere licensvederlag for den periode, hvor Kunden ikke har været licenseret korrekt, idet det bemærkes, at den økonomiske konsekvens ved mangelfuld licensering kan være skærpet yderligere i de gældende betingelser for brugen af Softwaren.
- 7.4 Såfremt Kunden i tilfælde af et licensaudit hos denne eller via Leverandøren ønsker assistance fra Leverandøren, vil sådanne ydelser blive faktureret efter T/M. Herudover er ingen af parterne ansvarlig for den anden parts omkostninger forbundet med gennemførelse af audit efter dette punkt 7..

8 Systemkrav

- 8.1 Kunden er bekendt med og anerkender, at Softwaren kan kræve og være omfattet af systemkrav og/eller et softwareabonnement. Sådanne krav er anført i Aftalen. Kunden er ansvarlig for at opfylde sådanne systemkrav og betale eventuelle tilknyttede omkostninger og gebyrer. Leverandøren garanterer ikke, at Softwaren er kompatibel med fremtidige versioner af tredjepartssoftware.

Sektion V – Servicevilkår – Software as a Service

1 Indledning

- 1.1 Disse Servicevilkår udgør en integreret del af Aftalen og finder anvendelse for Leverandørens levering af Software as a Service ("Løsningen").
- 1.2 Adgang til og brug af Løsningen kan være omfattet af yderligere vilkår og betingelser, herunder en politik for acceptabel

brug. De yderligere vilkår kan være indeholdt i Aftalen eller gjort tilgængelig af en tredjepart, der leverer den pågældende Løsning.

2 Ydelserne

- 2.1 Leverandøren tilstræber til enhver tid at stille Løsningen, som anført i Aftalen, til rådighed, bortset fra eventuel planlagt nedetid og utilgængelighed forårsaget af eksterne begivenheder.
- 2.2 Leverandøren tilstræber at rette eventuelle fejl og mangler, men fraskriver sig udtrykkeligt enhver juridisk forpligtelse dertil.
- 2.3 Leverandøren garanterer ikke, at Løsningen vil være fejlfri eller uden afbrydelser.
- 2.4 Eventuel planlagt nedetid vil, i det omfang, det er muligt, finde sted uden for normal arbejdstid, dvs. om natten eller i weekenderne.
- 2.5 Løsningen, herunder de data, der er indeholdt i Løsningen, er et standardsoftwareprodukt.
- 2.6 Under forudsætning af at Kunden betaler licensvederlaget, tildeles Kunden en tidsbegrænset, ikke-eksklusiv, ikke-overdragelig ret til at bruge Løsningen, herunder eventuelle opgraderinger, opdateringer, versioner, releases osv., som leveres af Leverandøren i den periode, der er angivet i Aftalen, fra ikrafttrædelsestidspunktet, medmindre andet følger af Aftalen, og forudsat at Kunden betaler licensvederlaget. Enhver forsinkelse med betalingen af abonnementslicensen giver Leverandøren ret til, uden begrænsning, at suspendere Kundens adgang til Løsningen.
- 2.7 Kun Kunden er berettiget til at bruge Løsningen. Kunden må alene bruge Løsningen til dennes egne formål.
- 2.8 Kunden må, hvis det er specificeret i Aftalen, tillade ethvert koncernforbundet selskab at bruge Løsningen til dennes egne formål på samme vilkår som Kunden selv, herunder vilkår om anskaffelse af de nødvendige brugerrettigheder. Kunden forbliver direkte ansvarlig for enhver brug af Løsningen samt overholdelse af vilkårene herfor, herunder for Kundens koncernforbundne selskaber.
- 2.9 Løsningen må udelukkende anvendes som udtrykkeligt tilladt, medmindre andet er tilladt i henhold til gældende ufravigelig lovgivning. Det er udtrykkeligt ikke tilladt at:
 - a) bryde eller omgå tekniske begrænsninger.
 - b) foretage reverse engineering, dekompile eller adskille Løsningen eller bruge nogen andre metoder til at opnå adgang til Løsningens kildekode eller forretningshemmeligheder, som er indeholdt i Løsningen.
 - c) modificere eller ændre Løsningen eller objekt-koden.
 - d) tillade en tredjepart at foretage ændringer eller vedligeholdelse af Løsningen på vegne af Kunden.
 - e) stille Løsningen eller Løsningens funktionalitet til rådighed for en tredjepart på nogen måde (f.eks. via et netværk eller en hostingtjeneste).
 - f) offentliggøre eller tillade andre at kopiere eller tilgå Løsningen.
 - g) sælge, udleje eller udlåne Løsningen.
 - h) bruge Løsningen til kommercielle softwarehostingtjenester.
 - i) bruge Løsningen til at understøtte en tredjepartsvirksomhed eller til at drive en særskilt tjeneste.

- j) ændre eller fjerne nogen mærker og/eller meddelelser vedrørende ophavsret, varemærker eller øvrige rettigheder, eller henvisninger dertil, som er anført i Løsningen eller på det medie, som Løsningen eventuelt er leveret på.
 - k) anvende API eller andre snitfladeredskaber stillet til rådighed af eller udviklet af Leverandøren til at etablere funktionalitet, som er indeholdt i eller er planlagt til udvikling i Løsningen.
- 2.10 Uanset ovenstående er Kunden med forbehold for Leverandørens udtrykkelige og forudgående skriftlige samtykke berettiget til at stille Løsningen til rådighed for en tredjepart, der anvender Løsningen på vegne af eller til fordel for Kunden (f.eks. en leverandør af hostingydelser eller en leverandør af outsourcingydelser). Leverandøren kan kræve, at en sådan tredjepart indgår en særskilt aftalte vedrørende rettighederne til Løsningen.
- 2.11 Løsningens kildekode skal anses for og behandles som fortrolige oplysninger.
- 2.12 Kunden har ikke ret til at modtage en kopi af Løsningens kildekode. Kunden har alene ret til at modtage en kopi af objekt-koden i det omfang, Løsningen skal installeres lokalt på Kundens hardware (client-side).
- 2.13 I tilfælde af at Kunden bruger Løsningen i strid med disse Servicevilkår, kan Leverandøren straks, og uden varsel, suspendere eller ophæve Aftalen grundet væsentlig misligholdelse.

3 Brugerrettigheder

- 3.1 Retten til at bruge Løsningen tildeles i overensstemmelse med den brugerrettighedsmetrik, der er anført i Aftalen, herunder med de begrænsninger, der er anført heri.
- 3.2 Kunden skal til enhver tid sikre sig at være i besiddelse af det tilstrækkelige antal brugerrettigheder svarende til Kundens faktiske brug, uanset Kundens organisatoriske tilknytning, herunder ansættelse eller anden tilknytning.

4 Immaterielle rettigheder

- 4.1 Kunden anerkender, at Leverandøren (eller dennes licensgiver) ejer alle ophavsretlige og immaterielle rettigheder eller industrielle enerettigheder i og til Løsningen, herunder, men ikke begrænset til, Løsningens kode. Dette gælder også eventuelle ændringer, tilpasninger, opgraderinger osv. af Løsningen. Kunden skal respektere sådanne immaterielle rettigheder, og Kunden er ansvarlig for et eventuelt brud på sådanne rettigheder, herunder tredjeparts uberettigede adgang til Løsningen.

5 Garantierklæringer

- 5.1 Løsningen stilles til rådighed på "as is"-vilkår, hvilket betyder, at Løsningen leveres, som den er og forefindes.
- 5.2 Leverandøren garanterer dog, at Løsningen i al væsentlighed vil fungere i overensstemmelse med de specifikationer, der er anført i Aftalen, og eventuel original Dokumentation leveret af Leverandøren, og at alle væsentlige funktioner fungerer, forudsat at Løsningen anvendes til det påtænkte formål, i overensstemmelse med specifikationerne og på den computerhardware og med det operativsystem, som Løsningen er udviklet til.
- 5.3 Foranstående udgør de eneste garantier, og Leverandøren afgiver ingen øvrige garantier af nogen art, hverken udtryk-

kølige eller underforståede. Leverandøren fraskriver sig udtrykkeligt alle garantier vedrørende salgbarhed og egnethed til et særligt formål.

6 Audit og information

- 6.1 Leverandøren skal til enhver tid og uden forudgående varsel være berettiget til at verificere Kundens overholdelse af disse Servicevilkår. En sådan verificering kan være i form af elektronisk adgang til Løsningen og fortegnelser deri. Kunden skal yde Leverandøren rimelig assistance med disse verificeringsopgaver.
- 6.2 Kunden er i øvrigt som led i en audit forpligtet til indenfor 10 arbejdsdage efter at have modtaget anmodning herom, at dokumentere alle relevante licenser og licensbærende betingelser, som Kunden har indkøbt via tredjemand eller direkte hos Leverandøren af den pågældende licens til Softwaren.
- 6.3 Uanset hvilket øvrige misligholdelsesbeføjelser, som Leverandøren måtte have adgang til, og i tilfælde af, at Kunden ikke har de korrekte brugerrettigheder, skal Leverandøren være berettiget til at kræve betaling af de yderligere brugervedlag for den periode, hvor Kunden ikke har haft de korrekte brugerrettigheder, idet det bemærkes, at den økonomiske konsekvens ved mangelfuld licensering kan være skærpet yderligere i de gældende betingelser for brugen af Løsningen.
- 6.4 Såfremt Kunden i tilfælde af et licensaudit hos denne eller via Leverandøren ønsker assistance fra Leverandøren, vil sådanne ydelser blive faktureret efter T/M. Herudover er ingen af parterne ansvarlig for den anden parts omkostninger forbundet med gennemførelse af audit efter dette punkt 6.

7 Systemkrav

- 7.1 Kunden er bekendt med og anerkender, at Løsningen kan kræve og være omfattet af systemkrav og/eller et softwareabonnement. Sådanne krav er anført i Aftalen. Kunden er ansvarlig for at opfylde sådanne systemkrav og betale eventuelle tilknyttede omkostninger og gebyrer. Leverandøren garanterer ikke, at Løsningen er kompatibel med fremtidige versioner af tredjepartssoftware.

8 Tidsplan og levering

- 8.1 Løsningen leveres fra Leveringstidspunktet.
- 8.2 Hvis der i en Aftale er aftalt en Transition In-periode eller et projekt for at håndtere overtagelsen af aktiviteter, software, hardware osv. eller andet forberedende arbejde, som sætter Leverandøren i stand til at levere Løsningen fra Leveringstidspunktet, leverer Leverandøren sådanne transitionsydelser som anført i Aftalen.
- 8.3 Løsningen leveres som en Løbende Ydelse i den periode (herunder eventuelle fornyelsesperioder), der er anført i Aftalen. Hvis Løsningen leveres på fornyelses- eller abonnementsbasis, anerkender Kunden, at fortsat levering af Løsningen er betinget af Kundens rettidige betaling af fornyelses- eller abonnementsafgifter som anført i Aftalen.

9 Ændringer

- 9.1 Løsningen kan efter Leverandørens eget valg til enhver tid blive genstand for ændringer, herunder ved tilføjelse eller fjernelse af funktioner, så længe disse ændringer ikke har en negativ indvirkning på Løsningen. Ændringerne kan ske uden varsel.

- 9.2 Hvis Løsningen leveres ved brug af Leverandørens software eller hardware, kan Leverandøren udskifte eller opgradere denne software eller hardware uden Kundens forudgående samtykke.

10 Assistance i forbindelse med ophør

- 10.1 Software-as-a-Service er en Løbende Ydelse, og vilkår om Leverandørens Ydelser til ophørsassistance kan fremgå af Aftalen.

Sektion VI – Servicevilkår – Hardwareindkøb

1 Indledning

- 1.1 Disse Servicevilkår udgør en integreret del af Aftalen og finder anvendelse for Leverandørens levering af hardwareprodukter ("Hardware").

2 Ydelser

- 2.1 Leverandøren leverer, på vegne af Kunden, den Hardware, der er anført i Aftalen.

3 Tidsplan og levering

- 3.1 Hardware, der leveres som en del af Hardwareindkøbene, leveres til de(n) lokation(er), der er anført i Aftalen. Leveringslokationer skal have rimelige adgangsforhold, og Kunden vil for egen regning facilitere aflæsning af Hardwaren på leveringslokationerne.
- 3.2 Ethvert Leveringstidspunkt, som er anført i Aftalen, er alene et estimat, og Leverandøren er ikke ansvarlig for eventuel forsinket levering. Hvis Leverandøren er bekendt med eller forventer en forsinkelse med en levering, skal Leverandøren straks give Kunden besked om forsinkelsen og revidere det anslåede Leveringstidspunkt. Hvis Kunden anmoder om en udskydelse af Leveringstidspunktet, ikke kan modtage leveringen på Leveringstidspunktet, eller hvis Leveringstidspunktet udskydes på grund af omstændigheder, som ligger uden for Leverandørens rimelige kontrol, er Kunden ansvarlig for eventuelle ekstra omkostninger, tab eller udgifter, der afholdes af Leverandøren.
- 3.3 Risikoen for Hardwaren overgår til Kunden ved levering.

4 Pris og betalingsbetingelser

- 4.1 Betaling for Hardwareindkøb sker ved levering. Betalingen er ikke betinget af Kundens accept eller færdiggørelse af installation, idriftsætning eller testprocedurer.
- 4.2 Oplysninger om ansvar for fragt, transitforsikring og tilknyttede omkostninger vil blive anført i Aftalen. Hvis der ikke er anført sådanne vilkår, er Kunden ansvarlig for fragt, transitforsikring og tilknyttede omkostninger fra det tidspunkt, hvor Hardwaren er klar til afsendelse fra Leverandørens eller dennes leverandørs forretningssted.

5 Rettigheder og misligholdelsesbeføjelser

- 5.1 Hardwareindkøb leveres på vegne af Kunden og er ikke et direkte salg fra Leverandøren. Al Hardware, som ikke er produceret af Leverandøren, er alene omfattet af tredjepartsproducentens garanti og reklamationsret. Leverandøren yder ikke nogen garanti eller reklamationsret for Hardwaren.