

Abonnementsvilkår for onlineadgang til SaaS-ydelser

1. Abonnementsvilkår

Disse abonnementsvilkår tiltrædes ved at acceptere vilkårene i forbindelse med kundens bestilling eller ved at anvende den aftalte Service og gælder mellem Skovbo Data Aps, CVR-nummer 66810712 (herefter "Leverandøren") og kunden (herefter "Kunden"). Leverandøren skal fra bestillingdagen (Opstartsdagen) levere den aftalte SaaS-ydelse i form af at stille det standardiserede og internetbaserede program til rådighed for Kunden (Servicen).

2. Den aftalte Service

Kunden opnår i overensstemmelse med disse vilkår en ret til at anvende den aftalte Service, der stilles til rådighed online som software as a service. Kunden erhverver ingen ophavs- eller ejendomsrettigheder til den aftalte Service og opnår ikke licens til at afvikle eller anvende den aftalte Service undtagen som software as a service. Kundens abonnement giver Kunden adgang til at bruge den aftalte Service til det antal brugere, der er bestilt licens til. Såfremt Kunden har behov for yderligere brugere, skal disse bestilles, og Kunden accepterer, at prisen tilsvarende vil blive forøget. Adgangen til at anvende den aftalte Service gælder udelukkende for Kunden og dennes ansatte, og den aftalte Service må ikke benyttes for andre end Kunden eller til at foretage databehandling eller yde andre ydelser for andre end Kunden. Kunden indestår for og har det fulde ansvar for de tredjeparter, som Kunden giver adgang til den aftalte Service, eller som bruger Kundens logindetaljer. Leverandøren er berettiget til løbende at foretage opdateringer og forbedringer af den aftalte Service. Leverandøren er ligeledes berettiget til at ændre sammensætning og opbygning af den aftalte Service. Sådanne opdateringer, forbedringer og ændringer kan ske med eller uden varsel og kan påvirke den aftalte Service, herunder informationer og data uploadet til eller afgivet af den aftalte Service.

3. Vilkårsændringer

Leverandøren er berettiget til at ændre disse Vilkaar i enhver henseende. De til enhver tid gældende Vilkaar vil være tilgængelige på Leverandørens hjemmeside. Leverandøren tilsigter at give rimeligt varsel (1 måned) i forbindelse med enhver ændring ved opslag på hjemmesiden. Brug af den aftalte Service efter en ændring af disse Vilkaar udgør en accept af sådanne ændrede Vilkaar. Det er Kundens forpligtelse løbende at holde sig opdateret om ændringer af disse Vilkaar.

4. Kundens forpligtelser

Kunden er ansvarlig for etablering af forbindelse mellem Kundens udstyr og det aftalte forbindelsessted og for, at Kunden har det fornødne udstyr og software til at kunne udnytte Servicen og øvrige dele af den aftalte Service. Kunden er indforstået med at skulle bære enhver omkostning i forbindelse med konfigurations- og systemændringer, som nødvendiggøres på grund af ændringer i den aftalte Service. Kunden skal sikre, at den aftalte Service ikke bliver anvendt på en måde, som kan skade Leverandørens navn, omdømme eller goodwill, eller som er i strid med relevant lovgivning eller anden regulering. Hvis der i forbindelse med udførelse af den aftalte Service bliver udvekslet data, direkte eller indirekte, mellem Leverandørens og Kundens it-installation, er hver af parterne selv ansvarlig for at beskytte sin it-installation mod eventuelle virusangreb, uautoriseret adgang eller uønsket indtrængen. Servicen vil løbende blive vedligeholdt og opdateret, og dette kan medføre, at der stilles skærpede krav til Kundens hardware- og softwareinteraktion, og Leverandøren påtager sig intet ansvar herfor.

5. Servicens tilgængelighed

Leverandøren tilstræber at tilbyde høj driftsstabilitet, men er uden ansvar for nedbrud eller driftsforstyrrelser, herunder for driftsforstyrrelser forårsaget af faktorer uden for Leverandørens kontrol. Herved forstås bl.a. strømsvigt, fejl på udstyr, internetforbindelser, telekommunikationsforbindelser eller lignende. I tilfælde af nedbrud eller forstyrrelser tilstræber Leverandøren at genskabe normal drift hurtigst muligt. Leverandøren er uden ansvar berettiget til at foretage vedligehold af Servicen, også når dette påvirker tilgængeligheden/oppetiden af Servicen, når sådant vedligehold sker af driftsmæssige eller sikkerhedsmæssige årsager. Leverandøren skal tilstræbe, at service og vedligehold ligger uden for tidsrummet 08.00-16.00 på hverdage, og i øvrigt varsle Kunden i rimelig tid, forinden servicen udføres, hvor dette er muligt.

6. Dokumentation og vejledning

Den aftalte Service vil ikke blive dokumenteret.

7. Afgift, priser og betalingsbetingelser

Abonnementet træder i kraft ved bestilling (Opstartsdagen) og løber, indtil det opsiges i overensstemmelse med disse Vilkaar. Første faktureringsperiode løber fra bestillingsdatoen til udgangen af et kalenderår.

Herefter faktureres årligt forud. Betalingsbetingelserne er netto 8 dage, og betales der ikke rettidigt, suspenderes adgang til Servicen, indtil betaling er modtaget. Afgiften kan af Leverandøren reguleres løbende med 60 dages varsel. Ved forsinket betaling er Leverandøren berettiget til at opkræve renter fra forfaldstidspunktet med 1,75 % pr. måned. Herudover er Leverandøren berettiget til at opkræve gebyrer ved mundtlige eller skriftlige rykkere, eller dersom en fordring tages til inkasso. Gebyrerne baseres på den til enhver tid gældende gebyrpolitik hos Leverandøren. Ved betalingsmisligholdelse er Leverandøren herudover berettiget til at suspendere adgangen til Servicen. Ved betalingsmisligholdelse forbeholder Leverandøren sig retten til at stoppe Kundens adgang til Servicen. Dette sker uden yderligere varsel og uden ansvar.

8. Ansvar for Leverancerne og reklamationer

Den aftalte Service leveres, som den er og forefindes, og Leverandøren fraskriver sig enhver garanti, tilsikring, indeståelse, anprisning eller andre vilkår, uanset direkte eller indirekte. Servicen er hverken fejltolerant eller fri for fejl, konflikter eller afbrydelser, og Kunden er indforstået med, at der i Servicen kan forekomme mindre væsentlige fejl og u hensigtsmæssigheder, som ikke påvirker brugen af Servicen nævneværdigt. Leverandøren garanterer ikke, at sådanne forhold afhjælpes, og en eventuel afhjælpning vil under alle omstændigheder oftest blive henlagt til en opdatering af Servicen. Det påhviler Kunden straks at indberette eventuelle mangler til Leverandøren. Reklamation skal under alle omstændigheder være Leverandøren i hænde senest én måned efter, at forholdet er eller burde være konstateret. Leverandøren skal efter at have modtaget skriftlig reklamation fra Kunden – og under skyldig hensyntagen til forholdets betydning for Kundens anvendelse af den aftalte Service – afhjælpne mangler for egen regning inden rimelig tid. Leverandørens ansvar for mangelful afhjælpning forudsætter, at Kunden afgiver fyldestgørende skriftlig og dateret fejlindberetning via Leverandørens supportsystem og deltager aktivt i afhjælpningsprocessen, herunder med test af fejlrrettelser uden ugrundet ophold. Afhjælper Leverandøren ikke forholdet, og påvirkes Kundens anvendelse af den aftalte Service i ikke-ubetydelig grad som følge heraf, har Kunden krav på et forholdsmæssigt afslag i vederlaget opgjort på baggrund af dansk rets almindelige regler, dog maksimalt i en periode på 90 dage regnet fra det tidspunkt, hvor Leverandøren har modtaget Kundens reklamation. Kunden har herudover ikke nogen misligholdelsesbeføjelser for perioden, hvor fejlen påvirker den aftalte Service. Opfylder Leverandøren ikke sine forpligtelser i henhold til ovenstående, er Leverandøren i øvrigt erstatningsansvarlig med de begrænsninger, der følger af disse generelle betingelser. Er der tale om en væsentlig misligholdelse, og afhjælpes denne ikke i henhold til ovenstående, kan Kunden ved udløbet af den angivne periode på 90 dage hæve Aftalen for fremtiden. Leverandørens ansvar for Leverancerne er begrænset til ovenstående.

9. Kundens misligholdelse

Såfremt Kunden ikke opfylder sine forpligtelser i henhold til Aftalen, eller dersom Leverandøren på anden vis påføres meromkostninger eller merarbejde grundet forhold, Kunden helt eller delvist er ansvarlig for, kan Leverandøren i enhver henseende kræve sig skadesløsholdt. Leverandøren vil herunder være berettiget til at fakturere for forbrugt tid mv., i det omfang det skønnes rimeligt og under hensyntagen til det ekstra forbrug af tid og ressourcer, som Leverandøren er blevet påført som følge af Kundens forsømmelser. Disse ydelser faktureres i henhold til gældende listepreiser hos Leverandøren. Ved betalingsmisligholdelse på mere end 30 dage er Leverandøren berettiget til at suspendere adgangen til Servicen og øvrige dele af den aftalte Service indtil det tidspunkt, hvor Kunden har udlignet Leverandørens forfaldne tilgodehavende. Leverandøren vil i så fald fortsat have krav på betaling af Servicevederlag i suspensionsperioden. Ved Kundens væsentlige misligholdelse kan Leverandøren ophæve Aftalen uden særskilt påkrav om afhjælpning.

10. Ejendoms- og ophavsrettigheder

Leverandøren har fuld ejendomsret, ophavsret, rådighedsret og enhver anden rettighed til Servicen og de softwareprogrammer, Servicen inkluderer. Kunden tildeles i Aftalens løbetid en ikke-eksklusiv, tidsbegrænset og uoverdragelig brugsret til den aftalte Service. Der sker ingen overdragelse af immaterielle rettigheder til Kunden. Hvad angår materiale, der uploades af Kunden, og alle Kundens data, giver Kunden Leverandøren en tilladelse og global licens, der er tilstrækkelig til, at Leverandøren forsvarligt og uden ansvar kan levere den aftalte Service. Kunden indestår for, at det materiale, der uploades, ikke krænker tredjemands rettigheder og ikke indeholder materiale, der kan virke stødende eller er i strid med relevant lovgivning eller anden regulering. I det omfang brugen af den aftalte Service indeholder brug af tredjepartssoftware, kan brugen heraf være underlagt særskilte licensvilkår, som Kunden er forpligtet til at overholde. Hvis brugen af den aftalte Service krænker tredjemands rettigheder, skal Leverandøren sikre, at der opnås de tilstrækkelige rettigheder til Kundens fortsatte brug af Servicen uden yderligere omkostninger for Kunden, eller alternativt erstatte de dele af Servicen, der krænker tredjemands rettigheder, med anden tilsvarende service, der samlet set skal være af samme kvalitet og samlet set have overordnet samme funktionalitet. Kunden kan

ikke herudover rette krav mod Leverandøren som følge af krænkelse af tredjemands rettigheder ved Kundens brug af Servicen.

11. Ejendomsret til data

Kunden har alle rettigheder til egne data, som Kunden indlæser i Servicen. Leverandøren behandler alene Kundens data efter dennes instruks og således ikke til egne, uvedkommende formål. Data, som Leverandøren genererer, eller som Servicen automatisk genererer i forbindelse med Aftalens opfyldelse, herunder Kundens brug eller overvågning af brugen af Servicen, må Leverandøren alene benytte til udførelse af Servicen og Aftalens opfyldelse i øvrigt over for Kunden samt i statistisk henseende, når oplysningerne er anonymiseret. Kunden er ansvarlig for, at behandlingen af alle Kundens data indlagt i Servicen sker i overensstemmelse med den til enhver tid gældende persondatalovgivning og øvrig gældende lovgivning, samt at dataene ikke krænker tredjemands rettigheder. Kunden skadesløsholder Leverandøren for eventuelle krav, Leverandøren måtte blive mødt med som følge af behandling af Kundens data i Servicen. Leverandøren har truffet rimelige tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger mod, at oplysninger hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller forringes, samt mod, at de kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med lov om behandling af personoplysninger. Leverandøren giver tredjemand og myndigheder adgang til Kundens data i forbindelse med dom, myndighedskrav og Kundens konkurs.

12. Ansvarsbegrænsning

Leverandøren hæfter ikke for hændelige, ekstraordinære skader eller følgeskader udspringende af Aftalen eller Kundens brug af den aftalte Service, herunder, men ikke begrænset til, driftstab, forretnings- og/eller driftsforstyrrelse, tab af data og omkostninger til disses reetablering (medmindre tab af data skyldes Leverandørens manglende foretagelse af backup i overensstemmelse med Aftalen) eller anden form for økonomisk tab samt indirekte tab. Leverandøren kan ikke under nogen omstændigheder ifalde en samlet erstatning og/eller blive afkrævet forholdsmæssigt afslag, der overstiger Kundens samlede betaling under Aftalen inden for de seneste 12 måneder. Leverandøren har produktansvar i henhold til den til enhver tid gældende ufravigelige lovgivning herom. Herudover påtager Leverandøren sig intet produktansvar. Leverandørens erstatningsansvar er for alle tilfælde begrænset til det beløb, Kunden har betalt til Leverandøren under Aftalen i de seneste 12 måneder forud for den skadegørende handlings indtræden og i alle tilfælde dog maksimalt kr. 1.000.000,00.

13. Databehandlingsaftale

I det omfang Leverandøren ved levering af den aftalte Service behandler personoplysninger tilhørende Kunden, vil nedenstående finde anvendelse. I forhold til den gældende lovgivning om behandling af personoplysninger er Kunden dataansvarlig og databehandler, mens Leverandøren alene er databehandler. Som dataansvarlig bærer Kunden ansvaret for al behandling af personoplysninger i overensstemmelse med reguleringen i Lov om behandling af Personoplysninger og anden relevant lovgivning. Overholdelse af persondatalovgivningen medfører og omfatter, at Kunden skal iagttage reguleringen vedrørende oplysnings- og indsigtspflicht over for den registrerede, behandle indsigelser mod registrering, slette urigtige oplysninger mv., indhente de fornødne samtykker til registrering og behandling af persondata samt foretage anmeldelse over for Datatilsynet, hvor dette er nødvendigt. I det omfang Leverandøren opbevarer eller behandler Kundens data ved opfyldelse af sine forpligtelser efter denne Aftale, handler Leverandøren alene efter instruks fra Kunden. Leverandøren træffer de fornødne tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger mod, at persondata hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller forringes, samt at personoplysninger kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med lov om behandling af personoplysninger. På Kundens anmodning giver Leverandøren Kunden tilstrækkelige oplysninger til, at Kunden kan verificere, at Leverandøren overholder kravene til sikkerhedsforanstaltninger. Leverandøren skal være beredt til at følge Datatilsynets truffede afgørelser vedrørende foranstaltninger for at opfylde sikkerhedskravene i persondatalovgivningen. Leverandøren skal endvidere tillade de inspektioner, som Datatilsynet kan kræve i forbindelse med behandlingen af personoplysninger. Leverandøren må kun efter konkret godkendelse fra Kunden overføre eller på anden vis flytte Kundens data til opbevaring eller brug uden for EU. Kunden er forpligtet til at indgå databehandlingsaftale (i overensstemmelse med Datatilsynets eller Kommissionens retningslinjer og standardaftaler) med en af Leverandøren udpeget driftsleverandør, hvor Leverandøren vælger at lade tredjemand udføre driften af hele eller dele af Servicen. Indgår Kunden ikke sådan aftale på Leverandørens anmodning, kan begge parter bringe Aftalen til ophør ved opsigelse med øjeblikkelig virkning. Kunden er til enhver tid ansvarlig for, at der i driftsmiljøet ikke indlægges og behandles personoplysninger i strid med Persondatalovgivningen. Overtrædelse heraf bliver betragtet som en væsentlig misligholdelse af Aftalen, der berettiger Leverandøren til at ophæve Aftalen. Leverandøren gør opmærksom på Datatilsynets retningslinjer og vejledninger, som kan findes på www.datatilsynet.dk. Kunden skal holde Leverandøren skadesløs i

tilfælde af, at Leverandøren forvolder skade som følge af Leverandørens behandling af personoplysninger i overensstemmelse med instruks fra Kunden eller i øvrigt efter denne Aftale. Leverandøren skal holde Kunden skadesløs, i tilfælde af at Leverandøren forvolder skade, som kan henføres til Leverandørens behandling af personoplysninger i modstrid med Kundens instruks eller i øvrigt i strid med Aftalen.

14. Forsikring

Leverandøren er pligtig til at opretholde erhvervs- og produktansvarsforsikring og professionel ansvarsforsikring i hele Aftalens løbetid. Produktansvarsforsikringen skal minimum have en dækningssum på kr. 10.000.000,00, og ansvarsforsikringen skal minimum have en dækningssum på kr. 1.000.000,00.

15. Overdragelse af Aftalen og brug af underleverandører

Leverandøren har ret til at overdrage sine rettigheder og forpligtelser over for Kunden til koncernforbundet selskab eller tredjemand. Kunden accepterer, at Leverandøren er berettiget til at anvende underleverandører i alle forhold, herunder til afvikling og drift af den aftalte Service og til opbevaring af Kundens data.

16. Force majeure

Ingen af Parterne er ansvarlige for en misligholdelse, hvis misligholdelsen skyldes forhold, som Parterne ved Aftalens indgåelse ikke burde have påregnet, herunder strejker og lockout. Den Part, der vil påberåbe sig force majeure, skal uden ugrundet ophold underrette den anden Part om dens opståen og forventede varighed. Force majeure kan højst gøres gældende med det antal arbejdsdage, som force majeure-situationen varer. Såfremt den aftalte Leverance ikke leveres på grund af force majeure, udskydes de betalinger, der knytter sig dertil, tilsvarende. Ved en force majeure-situation ud over 20 arbejdsdage er den Part, der ikke har påberåbt sig force majeure-situationen, berettiget til at annullere Aftalen for fremtidige ydelser.

17. Ændrede myndighedskrav

Leverandøren er pligtig til at foretage ændringer i Servicen, som er affødt af nye eller ændrede myndighedsforskrifter, lovgivning mv. Såfremt dette medfører forøgede omkostninger for Leverandøren, kan Leverandøren kræve disse dækket gennem en ekstraordinær regulering af afgiften med omgående virkning.

18. Tavshedspligt

Parterne skal iagttage tavshed i sædvanligt omfang om forhold, som ikke er alment kendte. Denne tavshedsforpligtelse finder også anvendelse efter Aftalens ophør uanset årsag. Leverandøren må medtage Kunden på sin referenceliste, men må derudover ikke bruge Kundens navn i markedsføringsøjemed. Uanset denne tavshedsforpligtelse er Leverandøren berettiget til at udlevere oplysninger, hvor der er lovkrav herom, eller hvor Leverandøren bliver pålagt dette ved kendelse eller dom.

19. Opsigelse

Kunden kan skriftligt opsig abonnementet med 3 måneders varsel til udgangen af et kalenderår. Leverandøren kan opsig abonnementet med 6 måneders varsel eller uden varsel ved Kundens væsentlige misligholdelse af disse Vilkår eller ved Kundens konkurs eller insolvens.

20. Ophørsydelser

Ved Aftalens ophør – uanset årsag – skal Leverandøren straks og på Kundens anmodning bistå med at udlæse Kundens data fra Servicen og returnere disse i elektronisk format til Kunden eller en af Kunden udpeget tredjemand. Leverandøren er efter denne bestemmelse berettiget til vederlag for udført assistance efter medgået tid og til Leverandørens sædvanlige timetakst i henhold til den gældende prisliste på tidspunktet for arbejdets udførelse. Efter udlevering af Kundens data er Leverandøren forpligtet til – efter modtagelse af Kundens bekræftelse på modtagelsen af dataene i brugbart format – at slette Kundens data uden ugrundet ophold. Leverandøren forbeholder sig dog ret til at slette Kundens data 90 dage efter abonnementets ophør uanset årsagen hertil, og Leverandøren har ingen forpligtelser til at opbevare data efter dette tidspunkt.

21. Markedsføring

Ved tiltrædelsen af disse Vilkår giver Kunden samtidig sit udtrykkelige samtykke til, at Leverandøren og øvrige selskaber i koncernen må kontakte Kunden på telefon, mail, sms/mms i markedsføringsmæssig sammenhæng eller i forbindelse med vejledning om produkter. Kunden er informeret om, at dette samtykke til enhver tid kan trækkes tilbage ved at kontakte Leverandøren via de til enhver tid gældende kontaktoplysninger på www.skovbodata.dk

22. Tvister

Denne aftale er underlagt dansk lov, og tvister skal afgøres ved Leverandørens vedtægtsbestemte hjemting.

Bilag 1 – Leveringsbetingelser

1. Aftaleindgåelse og ændringer i aftalte ydelser

Disse vilkår er gældende for de aftalte leverancer (Leverancen) under Parterne's aftale (Aftalen). Leverancen kan bestå af timeydelser, udstyr eller software.

Vilkårene omfatter den fulde Leverance fra Leverandøren, uanset at Leverandøren har påbegyndt Leverancen forud for etableringen af et skriftligt aftalegrundlag. Kunden er dog alene forpligtet til at betale for Leverancerne udført før Aftalens indgåelse, såfremt Kunden var bekendt med eller burde have indset, at Leverandøren havde påbegyndt Leverancen, eller såfremt Kunden senere accepterer at modtage Leverancen. Afgivelse af ordre eller modtagelse af varer/services under Aftalen er ensbetydende med accept af disse leveringsbetingelser.

Ønsker en af Parterne at ændre Aftalen, og kan Parterne opnå enighed om vilkårene herfor, indgår Parterne et tillæg til Aftalen. Et tillæg til Aftalen er først bindende, når det er bekræftet skriftligt af begge Parter.

Kunden bemyndiger sin til enhver tid værende it-ansvarlige eller anden sædvanlige kontaktperson til i enhver henseende at kunne disponere med bindende virkning over for Leverandøren, herunder til at afgive ordrer under samt til at ændre eller opsigse den allerede indgåede Aftale.

Såfremt der foretages yderligere leverancer afledt af eller på anden måde forbundet med Leverancen, vil Leveringsbetingelserne også finde anvendelse på udførelsen af disse leverancer, medmindre andet aftales.

2. Aftalte ydelser

Leverancen er nærmere specificeret i Aftalen. Aftalen udgør en udtømmende beskrivelse af Leverancen og de krav, der kan stilles til Leverancen.

Leverandøren forbeholder sig retten til at foretage ændringer i produktspecifikationer indtil Leveringstidspunktet, men Leverandøren garanterer i så fald som minimum en tilsvarende funktionalitet og ydelse.

Kunden kan alene påberåbe sig indholdet i individuelle tilbud og/eller ordrebekræftelser som grundlag for Leverancen. Oplysninger, som Leverandøren har fremsat i brochurer, prislister, annoncer, forudgående tilbud, på internettet eller mundtligt, er uden relevans for bedømmelsen af Leverancen.

Såfremt Kunden har særlige forventninger eller krav til Leverancen, er Kunden i enhver henseende ansvarlig for, at disse krav er beskrevet i Aftalen.

Leverandørens ansvar består alene i at levere Leverancen i overensstemmelse med de aftalte specifikationer, i hvilken forbindelse Leverandøren er forpligtet til at tilgode de krav til ydelsens kvalitet, der følger af punkt 3.

Integrationsbehov til eksisterende produkter, krav til opsætningsparametre, dataformater mv. skal være oplyst skriftligt af Kunden og indeholdt i Aftalen. I modsat fald skal Leverancen opfattes som en isoleret leverance. Hardware leveres inkl. ehse kabler til tilslutning i de faste installationer, dog ekskl. printer-kabler og dropkabler til netværk.

3. Parternes forpligtelser

Det påhviler Parterne hver især loyalt at opfylde Aftalen og efterleve de heri indeholdte vilkår.

Leverandøren er forpligtet til at rådgive Kunden, i det omfang Kunden efter-spørger rådgivning i tilknytning til udførelsen af de opgaver, der måtte påhvile

Kunden. Leverandøren kan evt. henvise til tredjemand, i det omfang Leverandøren ikke har ressourcer inden for området, Kundens opgaver vedrører.

Leverandøren skal stille kvalificerede ressourcer til rådighed for udførelsen af Leverancen. Leverandøren er til enhver tid berettiget til at udskifte ressourcer, herunder navngivne ressourcer, der er allokert til Aftalen, med andre tilsvarende ressourcer.

Leverancerne skal udføres i overensstemmelse med god it-skik.

Kunden er indforstået med at bidrage med de ressourcer, der er nødvendige for Leverandørens opfyldelse af indgåede aftaler. Kunden er til enhver tid forpligtet til at (a) yde Leverandøren det fornødne samarbejde ved udførelsen af Leverancen, (b) stille kvalificerede ressourcer til rådighed for Leverandøren, der har gennemgået relevant uddannelse og har kompetence til at træffe beslutninger vedrørende effektiviteten af Aftalen, (c) stille enhver rimelig facilitet og ressourcer til rådighed for Leverandøren, såsom personale, lokaler med rimelige adgangs-, plads-, lys- og vinduesforhold, arbejdsfaciliteter (fx kontorartikler, pc'er og pc-software) og kommunikationsfaciliteter, (d) sikre det it-miljø, Leverandørens medarbejdere arbejder i/med, således at der ikke opstår risiko for tab eller skader på Kundens it-systemer, herunder tab af eller skade på data, (e) sikre, at der er taget tilstrækkelig backup, inden Leverandørens medarbejdere får adgang til Kundens it-systemer. Backup skal omfatte ehse form for data og software, herunder data der måtte vedrøre igangværende projekter eller opgaver, hvori Leverandøren er involveret (Leverandøren tager, medmindre det er udtrykkeligt og skriftligt aftalt mellem Parterne, ikke backup af sådanne data, uanset om dataene er frembragt af Leverandøren), (f) have de nødvendige licensrettigheder i forbindelse med Leverandørens Leverancer, og (g) have nødvendige og tilstrækkelige sikkerhedsforanstaltninger på plads med henblik på at undgå og minimere skader på Kundens it-systemer, herunder ved sikring mod virusangreb.

Parterne er i øvrigt enige om at udvise den fleksibilitet og samarbejdsvilje, der er påkrævet med henblik på en hensigtsmæssig levering af Leverancen.

4. Pris og betalingsbetingelser

Priserne i tilbud og ordrebekræftelse er uden moms, forsendelse, installation og forsikring, medmindre andet er angivet. Ændringer i valutakurser, afgifter, for-sikring, fragt og indkøbsomkostninger medfører, at Leverandøren kan justere priserne.

Leverandøren er berettiget til at fakturere betalingen, når Levering har fundet sted.

Forfaldstiden for betaling er angivet på den enkelte faktura.

Medmindre andet fremgår af Aftalen, er Leverandøren berettiget til at fakturere Kunden for de udførte timeydelser på baggrund af det faktisk opgjorte tidsforbrug. Leverandøren skal i den forbindelse løbende udarbejde behørig dokumentation for omfanget af de leverede timeydelser i form af timesedler eller lignende. Er timepriser ikke angivet i Aftalen, finder Leverandørens listepreiser på aftaletidspunktet anvendelse.

Er der aftalt en fast pris, er der ikke i denne pris taget højde for krav om, at hele eller dele af de aftalte timeydelser skal udføres uden for normal arbejdstid.

Udlæg mv. er ej heller omfattet af den faste pris og skal således godtgøres særskilt. En fast pris er baseret på de oplysninger og de beskrivelser, der er indeholdt i Aftalen, og såfremt Leverandøren efterfølgende bliver opmærksom på forhold, som må skønnes at have indvirkning på Leverandørens

bedømmelse af Leverancen, og som Leverandøren ikke selv burde have været opmærksom på, kan Leverandøren meddele Kunden, hvilke konsekvenser disse oplysninger får for den aftalte pris. Ønsker Kunden på den baggrund arbejdet stoppet, skal dette straks meddeles skriftligt til Leverandøren, og Kunden betaler i så fald alene for timeydelser, der er udført, og for det udstyr/programmel, der er udleveret til Kunden indtil Leverandørens modtagelse af

anmodningen om at stoppe Leverancen.

Såfremt en opgave ikke udføres på fast tid, kan der fastsættes et estimat. Et sådant estimat er baseret på de i Aftalen indeholdte specifikationer og Leverandørens viden om Leverancen på aftaletidspunktet og er ikke bindende for Leverandøren. Såfremt et estimat overskrides væsentligt, skal Kunden

informeres herom, således at Parterne i fællesskab kan aftale de nødvendige konsekvensrettelser.

Medmindre overskridelserne kan tilregnes Leverandørens væsentlige misligholdelse, fritages Leverandøren for resultatansvaret, såfremt Kunden ved overskridelse af estimatet ikke ønsker arbejdet fortsat. Kunden betaler i så fald Leverandøren for de timeydelser, der er erlagt forinden Kundens anmodning om afslutning af Leverancen, og det udstyr/programmel, der er udleveret til Kunden.

Leverandøren har ret til dækning for ethvert udlæg, herunder til transport, transporttid, fortæring og ophold. Leverandøren har ret til overtidsbetaling.

Overtidsbetaling opgøres i henhold til Leverandørens til enhver tid gældende generelle prislister.

Leverandøren er berettiget til at fakturere Kunden månedsvis bagud for udførte ydelser. Betalingsbetingelserne er netto 14 dage.

Ved forsinket betaling er Leverandøren berettiget til at opkræve renter fra forfaldstidspunktet med 1,75 % pr. måned. Ved betalingsmisligholdelse er Leverandøren herudover berettiget til at suspendere og tilbageholde Leverancen eller dele heraf og/eller gennem skriftlig meddelelse til Kunden at hæve Aftalen helt eller delvist. Hæver Leverandøren Aftalen, har Leverandøren ret til erstatning.

5. Dokumentation og vejledning

Leverandøren udarbejder ikke dokumentation for timeydelser og resultatet heraf, medmindre dette er aftalt og specificeret i Aftalen.

Med leverancer af udstyr/standardsoftware følger produktbeskrivelser og brugervejledninger (på dansk eller engelsk), i det omfang sådanne er udarbejdet og leveret fra producent.

6. Levering og leveringstid

Eventuelle aftalte leveringsterminer fremgår af Aftalen. Er der ikke aftalt et leveringstidspunkt, kan hver Part med et rimeligt skriftligt varsel forudse Aftalen effektivt. Et eventuelt aftalt leveringstidspunkt er omtrentligt. Delleverancer kan finde sted.

Medmindre andet er aftalt, anses levering for sket, når udstyr og/eller standardsoftware er udleveret fra Leverandørens lager (ab lager)/stillet til rådighed for Kunden online, og Leverandøren påtager sig ikke noget ansvar for installation, implementering mv., medmindre andet fremgår af Aftalen. Leverandøren

kan på Kundens opfordring og for dennes regning og risiko foranledige trans-porten gennemført. Levering er i så fald sket ved Leverandørens overgivelse af udstyr eller programmet til fragtmand.

Skal Leverandøren efter aftale med Kunden udføre installationen af udstyr, er leveringstidspunktet den dag, hvor produkterne fysisk overgives til Kunden på det aftalte leveringssted. For standardsoftware er leveringstidspunkt i givet fald det tidspunkt, hvor standardsoftwaren er installeret i Kundens it-miljø.

Risikoen for udstyr og standardprogrammer overgår i alle tilfælde til Kunden på leveringstidspunktet. For timeydelse sker levering løbende, efterhånden som timeydelse udføres af Leverandøren. Skal der udføres programmering, anses levering for sket, når Leverandøren meddeler Kunden, at den specielt udviklede software er klar til test, og/eller når Kunden har modtaget den specielt udviklede software eller på anden måde har fået adgang hertil.

7. Forsinkelse og udskydelse

Hvis en af Parterne indser, at der vil opstå forsinkelse med opfyldelsen af Parternes forpligtelser under Aftalen, skal Parterne uden ugrundet ophold meddele dette til den anden Part. Det påhviler herefter Parterne loyalt at søge forsinkelsen og eventuelle skadelige virkninger af forsinkelsen begrænset mest muligt.

Opfylder Kunden ikke sine forpligtelser i henhold til Aftalen, eller hindres Leverandøren på anden måde i at opfylde sine forpligtelser som følge af årsager, der kan tillægges Kunden, skal Leverandøren være berettiget til at kræve fastsatte frister for udførelse af Leverancens udskudt med varigheden af forsinkelsen samt en rimelig opstartperiode efter forsinkelsens ophør.

Leverandøren er, uanset om Leverandøren kræver udskydelse af fastsatte leveringstidspunkter, endvidere berettiget til at kræve meromkostninger dækket, som følge af at Leverandørens ressourcer til Leverancen ikke har kunnet udnyttes optimalt.

Skyldes en forsinkelse hovedsagelig Kundens forhold, forfalder aftalte betalinger til de oprindeligt fastsatte tidspunkter, uanset at de opgaver, faser, milepæle og test mv., der skulle udløse betalingerne, endnu ikke er gennemført.

En Part er med et varsel på 2 arbejdsdage berettiget til at udskyde enhver tidsfrist aftalt mellem Parterne. Den samlede udskydelsesadgang udgør i alt 20 arbejdsdage. En Parts udnyttelse af retten til at foretage udskydelse medfører således ikke, at der foreligger forsinkelse fra Parternes side.

8. Særligt vedrørende software

Frømgår det af Aftalen eller af de vilkår, der følger et softwareprodukt, som leveres under Aftalen, at brugen af Softwaren er underlagt supplerende betingelser, eksempelvis licensbetingelser, er Kunden pligtig til at orientere sig i sådanne betingelser og respektere disse. Vilkårene kan i den forbindelse optræde som en integreret del af softwaren. Indhold i betingelserne vedrørende brugsrettigheder og afhjælpning af fejl har forrang i forhold til indholdet i disse generelle leveringsbetingelser.

Kunden er i øvrigt indforstået med at overholde dansk rets til enhver tid gældende regler for omgang med programmet, der er beskyttet af Ophavsretsløven.

Standardsoftware

Kunden opnår en begrænset, ikke-eksklusiv og ikke-overdragelig ret til at bruge standardsoftwaren internt i Kundens virksomhed og i overensstemmelse med de til enhver tid gældende licensbetingelser for standardsoftwaren.

Individuelt udviklet software

Skal Leverandøren under Aftalen udvikle software, herunder eventuelt udarbejde eller levere tilhørende dokumentation, brugermanualer eller lignende, tilfalder ejendoms- og ophavsretten til softwaren og det dertil hørende materiale Leverandøren. Leverandøren kan som konsekvens heraf frit disponere over dette, herunder beslutte at implementere sådant udviklingsarbejde i de standardløsninger, Leverandøren i øvrigt udsteder licenser til.

Kunden opnår en brugsret til denne software/dokumentation i overensstemmelse med indholdet i Parternes Aftale. Følger andet ikke af Aftalen, er der tale om tidsbegrænset, ikke-eksklusiv, uoverdragelig ret til at anvende softwaren i den juridiske enhed, der har erhvervet retten hertil og til det antal brugere, der er anført i Aftalen. Brugsretten kan være betinget af opretholdelse af vedligeholdelsesaftaler.

Software, der skal udvikles af Leverandøren, skal udvikles og programmeres efter de retningslinjer og specifikationer, der aftales mellem Parterne.

Leverandøren er alene ansvarlig for, at softwaren lever op til de specifikationer, der følger af Aftalen, og Leverandøren påtager sig intet ansvar for integrationsmuligheder mv., medmindre dette er specificeret i Aftalen. Leverandøren påtager sig ingen forpligtelser vedrørende vedligeholdelse af specialprogrammeret software. Ønsker Kunden udviklingen dokumenteret, skal dette særskilt fremgå af Aftalen.

Det er op til Kunden, for egen regning, at foretage behørig afestning af softwaren i et testmiljø hos Kunden, der modsvarer det driftsmiljø, hvor resultatet af Leverandørens udvikling efterfølgende skal sættes i drift. Dette for at begrænse eventuelle følgevirkninger af fejl i Leverancen.

Vælger Kunden på et senere tidspunkt at installere nye releases/versioner af det standardprogrammet, den individuelle software er udviklet til brug sammen med, er det Kundens eget ansvar at sikre den fortsatte integration og funktionalitet, og Leverandøren indestår ikke for, at den individuelle software kan fungere sammen med senere releases og versioner.

Leverandøren indestår for, at den af Leverandøren udviklede software ikke krænker tredjemands ret, herunder patent- eller ophavsrettigheder af nogen art.

9. Særligt vedrørende timeydelser

Hvis Leverandøren i forbindelse med udførelsen af timeydelser får adgang til Kundens it-systemer, skal Kunden, forinden arbejdet igangsættes, drage omsorg for, at Leverandøren er gjort skriftligt opmærksom på eventuelle sikkerhedsforskrifter eller andre retningslinjer, som måtte gælde for adgangen til Kundens it-systemer.

Skal arbejdet udføres hos Kunden, påregner Leverandøren, at Kunden stiller lokaler og arbejdsplads til rådighed i nødvendigt omfang. Kunden drager herunder omsorg for, at der består alle nødvendige rettigheder i forbindelse med Leverandørens medarbejders adgang til Kundens it-systemer. Leverandørens konsulenter skal iagttage sædvanlig tavshedspligt i forhold til de oplysninger, der opnås indsigt i i forbindelse med arbejdets udførelse. En eventuel skærpet tavshedspligt skal følge af særskilt aftale.

Leverandøren fraskriver sig ethvert ansvar for tab og skader, der opstår, i forbindelse med at Leverandøren stiller konsulenter til rådighed for opgaver, hvor den overordnede ledelse af opgavens udførelse styres af Kunden eller tredje-mand.

10. Reklamation og ansvar

Er det leverede behæftet med fejl eller mangler, hvorved forstås, at det leverede ikke lever op til de aftalte specifikationer i Aftalen, og hvor der ikke blot er tale om uvæsentlige afvigelser, skal Kunden, hvis Kunden vil påberåbe sig fejlen eller manglen, reklamere i overensstemmelse med nedenstående.

Timeydelser

Kunden skal uden ugrundet ophold kontrollere resultatet af en timeydelse og straks indberette eventuelle mangler til Leverandøren. Reklamation skal under alle omstændigheder være Leverandøren i hænde senest én måned efter udførelsen af timeydelsen. For test af leveret software er Kunden forpligtet til selv at tilvejebringe testspecifikationer og testdata.

Leverandøren skal påbegynde afhjælpning af mangler inden rimelig tid efter modtagelse af fyldestgørende reklamation fra Kunden. Er afhjælpning umulig på grund af ydelsens karakter, eller skønner Leverandøren, at afhjælpning ikke er mulig inden for rimelige tidsmæssige og økonomiske rammer, kan Leverandøren i stedet, til fuld og endelig afgørelse, indrømme Kunden et forholdsmæssigt afslag i prisen på den mangelfulde timeydelse eller tilbagebetale vederlaget for den mangelfulde timeydelse, hvis denne grundet mangler er ubrugelig for Kunden. Kunden kan, hvis manglerne er væsentlige, ophæve Aftalen ex nunc og kræve erstatning med de begrænsninger, der følger af disse generelle betingelser, samt eventuelle særlige betingelser knyttet til leveret software.

Hardware og standardsoftware

Den absolutte reklationsperiode for hardware og standardsoftware udløber 12 måneder efter leveringstidspunktet, og reklamation forudsætter, at Kunden har opfyldt sin almindelige undersøgelsespligt efter dansk rets almindelige regler. Reklamation over for Leverandøren skal fremsættes i umiddelbar forlængelse af denne undersøgelse. I modsat fald vil reklamationen være at afvise.

Leverandøren afgør, om afhjælpning af en mangel skal ske ved afhjælpning eller ved omlevering af den fejl- eller mangelbehæftede enhed. Såfremt det leverede efter Leverandørens vurdering er vanskeligt at flytte, kan afhjælpning ske hos Kunden. Ved en sådan afhjælpning skal de berørte dele stilles til Leverandørens disposition i den dertil nødvendige tid. Afhjælpning sker inden for Leverandørens almindelige arbejdstid. På begæring skal repræsentanter fra Kunden være til rådighed under Leverandørens arbejde.

I øvrige tilfælde skal fejlfafhjælpning ske hos Leverandøren eller på et af denne anvist servicestede i Danmark. Kunden forestår i den forbindelse for egen regning og risiko transport til og fra Leverandøren eller det anviste servicested.

Afhjælper Leverandøren ikke en mangel inden rimelig tid (minimum 20 arbejdsdage) kan Kunden være berettiget til et forholdsmæssigt afslag i overensstemmelse med dansk rets almindelige regler. Desuden kan Kunden hæve Aftalen, hvis der er tale om en væsentlig mangel, og forudsat denne ikke er

afhjul-pet senest 20 arbejdsdage efter, at det fejlbehæftede udstyr eller programmel er stillet til Leverandørens disposition. I sådanne tilfælde kan Kunden desuden kræve erstatning med de begrænsninger, der følger af disse generelle betingelser, samt eventuelle særlige betingelser knyttet til leveret software. Foreligger der alene væsentlige mangler ved dele af Leverancen, kan Kunden alene ophæve Aftalen for så vidt angår de fejl- eller mangelbehæftede dele, medmindre manglen er af en sådan karakter, at anvendeligheden af den samlede Leverance er væsentligt nedsat.

Punkt 13 om Leverandørens begrænsede ansvar ved tredjepartsprodukter finder endvidere anvendelse.

Generelt for Leverancen som helhed

Har Kunden anmeldt et forhold som en mangel, og viser det sig, at der ikke foreligger en mangel, skal Kunden erstatte de udgifter, Leverandøren måtte have haft i den sammenhæng. Erstatningen fastlægges ud fra Leverandørens til enhver tid gældende prisliste for udført service mv.

Ovenstående udgør en udtømmende beskrivelse af Leverandørens ansvar i forbindelse med mangelfulde leverancer, og bestemmelsen skal læses i sammenhæng med de ansvarsbegrænsninger, der følger af disse vilkår.

11. Ejendomsforbehold

Leverancen er solgt med **EJENDOMSFORBEHOLD** og er Leverandørens ejendom, indtil Kunden har betalt hele købesummen med tillæg af renter og omkostninger samt eventuelle udgifter vedrørende det solgte, som måtte være afholdt af Leverandøren på Kundens vegne.

12. Mulighed for returnering af mangelfrie ydelser

Hvis Leverandøren skriftligt erklærer sig indforstået med at tage varer retur, vil der med accepten følge et RMA-nummer, som skal angives uden på returfor-sendelsen. Angivelse af dette nummer er en betingelse for, at varen modtages hos Leverandøren. Varen skal være ubrudt, uskadt, komplet og i originalembal-lage. Omfanget af en efterfølgende kreditering af varen vil afhænge af varens gensalgsværdi.

13. Ansvarsbegrænsning

Softwares ydeevne vil variere, afhængig af Kundens hardwareplatform, softwareinteraktion, konfigurationen af softwaren og andre faktorer, og Leverandøren påtager sig derfor intet ansvar herfor. Software er hverken fejltolerant eller fri for fejl, konflikter eller afbrydelser, og Kunden er indforstået med, at der i software kan forekomme mindre væsentlige fejl og uheldsmæssigheder, som ikke påvirker brugen af softwaren nævneværdigt. Leverandøren garanterer ikke, at sådanne forhold afhjælpes, og en eventuel afhjælpning vil under alle omstændigheder oftest blive henlagt til udsendelse af ny version af den pågældende software.

Leverandørens afhjælpningspligt og ansvar i henhold til denne Aftale omfatter i øvrigt ikke (a) fejl opstået som følge af installation foretaget af andre end Leverandøren eller som følge af Kundens anvendelse af produkterne i sammenhæng med andet tilbehør/programmel, som direkte eller indirekte påvirker produkternes funktion, (b) fejl opstået som følge af ændringer eller indgreb i produkterne, som ikke er sket i overensstemmelse med Leverandørens skriftlige instruktioner, (c) fejl opstået som følge af Kundens manglende uddannelse eller som følge af anvendelse af produkterne på en anden måde end foreskrevet i den udleverede dokumentation eller ved forsømmelser fra Kundens, dennes personales eller tredjemands side, og (d) manglende opfyldelse af behov eller ønsker om funktionalitet, som ikke udtrykkeligt og entydigt er beskrevet i Parternes Aftale.

Leverandøren er ikke ansvarlig for mangler i udstyr eller software, som Leverandøren ikke selv har produceret, og som alene forhandles af Leverandøren. Leverandøren påtager sig alene at viderebringe Kundens reklamation til producenten af sådant udstyr eller software, og Kundens rettigheder over for producenten følger den reklimations- eller garantiret, der er tilknyttet produktet fra producentens side.

Leverandøren kan ikke under nogen omstændigheder ifalde en samlet erstatning og/eller blive afkrævet forholdsmæssigt afslag, der overstiger Kundens samlede betaling i henhold til Aftalen. Er disse betingelser gældende for en rammeaftale mellem Parterne, er erstatningsansvaret begrænset til det vederlag, der skal erlægges under den delaftale, misligholdelsen omfatter. Dette maksimum gælder som et samlet akkumuleret maksimum for samtlige forhold vedrørende Aftalen/delaftalen under rammeaftale, der måtte berettigede Kunden til erstatning og/eller forholdsmæssigt afslag.

Leverandøren er ikke ansvarlig for indirekte tab, følgeskader, skader forårsaget af it-virus, driftstab, tab af data og omkostninger til disses reetablering samt tab af fortjeneste og øvrige forretningsmæssige tab, uanset om dette skyldes Leverandørens uagtsomhed.

Leverandøren har produktansvar i henhold til den til enhver tid gældende ufravigelige lovgivning herom. Herudover påtager Leverandøren sig intet produkt-ansvar.

14. Force majeure

Ingen af Parterne hæfter for en misligholdelse, hvis misligholdelsen skyldes forhold, som Parterne ved Aftalens indgåelse ikke burde have påregnet, herunder strejker og lockout og andre forhold, som efter dansk ret omfattes af begrebet force majeure.

15. Databeskyttelse

Oplysninger om Kunden vil blive opbevaret og/eller overført i nøje overensstemmelse med gældende love om databeskyttelse. Kunden kan meddele Leverandøren, at oplysningerne ikke må bruges til direkte markedsføring.

16. Særlige vilkår for e-handel (webshop)

Det er Kundens ansvar at holde brugernavn og password fortrolig, og Kunden skal straks informere Leverandøren i tilfælde af tabt password eller i tilfælde af misbrug eller forsøg på misbrug af Kundens brugernavn og password. Kunden anerkender, at Kunden er fuldt ansvarlig for brug af Kundens brugernavn og password, og det er Kundens ansvar at have sikkerhedsprocedurer og foranstaltninger, der sikrer, at brug af Kundens brugernavn og password kun sker af personale med fuldmagt til at foretage indkøb på websitet. Ligeledes er Kunden fuldt ansvarlig for enhver brug af brugernavn og password foretaget af enhver tidligere, nuværende eller fremtidig medarbejder eller tredjepart, som Kunden har tildelt brugernavn og password.

Kunden er ansvarlig for enhver ændring med hensyn til de godkendte brugere, der repræsenterer Kunden. Leverandørens webshop er også henvendt mod andre erhvervsdrivende. Det betyder, at Kunden skal oplyse sin virksomheds CVR-nummer, før en bestilling kan gennemføres.

17. Aflysning og flytning

Såfremt Kunden i Aftalen er indrømmet en ret til aflysning eller flytning af kurser, konsulentopgaver eller lignende, vil dette alene kunne ske i overensstemmelse med de aftalte retningslinjer herfor. Kunden er herunder gjort udtrykkeligt opmærksom på, at alt afhængig af varslet omkring aflysning/flytning vil Kunden blive opkrævet hel eller delvis betaling i henhold til oprindelig indgået aftale.

18. Tvister

Denne aftale er underlagt dansk lov, og tvister skal afgøres ved Leverandørens vedtægtsbestemte hjemting.