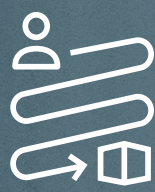


2021

# Leveringsbetingelser

EG-koncernen





# Indholdsfortegnelse

Disse leveringsbetingelser består af følgende afsnit:

SEKTION I **Generelle vilkår** **03**

SEKTION II **Servicevilkår - Professional Services** **11**

SEKTION III **Servicevilkår - Hostingydelser** **13**

SEKTION IV **Servicevilkår - Software** **14**

SEKTION V **Servicevilkår - Software as a Service** **16**

SEKTION VI **Servicevilkår - Support og vedligehold** **19**

SEKTION VII **Servicevilkår - Hardwareindkøb** **20**

## Indledning

- 1.1 Disse leveringsbetingelser omfatter de generelle vilkår i dette afsnit ("Generelle Vilkår") samt servicevilkår i alle efterfølgende afsnit ("Servicevilkår").
- 1.2 De Generelle Vilkår gælder for leveringen af alle former for produkter, leverancer, ydelser og services ("Ydelser"). Hvert enkelt 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.
- 1.3 De Generelle Vilkår og Servicevilkårene udgør en integreret del af Aftalen (som defineret nedenfor). Bestemmelserne i Aftalen har forrang i tilfælde af uoverensstemmelser med bestemmelserne i de Generelle Vilkår eller Servicevilkårene.
- 1.4 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.

## Aftalen

- 2.1 "Aftale" betyder enhver aftale vedrørende levering af Ydelser mellem kunden anført deri ("Kunden") og Leverandøren anført deri ("Leverandør"), 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.
- 2.2 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.
- 2.3 Hver enkelt Aftale udgør en individuel Aftale, som er adskilt fra andre Aftaler, der er indgået mellem parterne.
- 2.4 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 overens-

stemmelse med eventuelle øvrige Aftaler, herunder eventuelle underliggende Aftaler, medmindre sådanne Aftaler også bringes til ophør.

## Ydelserne

- 3.1 De leverede Ydelser er anført i Aftalen, som indeholder den udtømmende specifikation af Ydelser og krav i forbindelse dermed, herunder omfang, mængde og kvalitet samt eventuelle specifikke forventninger hertil.
- 3.2 Oplysninger tilvejebragt af Leverandøren i brochurer, kataloger, prislister, 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.
- 3.3 Levering af Ydelser omfatter kun projektledelse, dokumentation, support, træning og vedligeholdelse i det omfang, det er anført i Aftalen.
- 3.4 Ydelserne skal leveres i overensstemmelse med anerkendt og generel god skik i Leverandørens branche.

## Parternes samarbejde

- 4.1 Parterne skal loyalt bidrage til Aftalens opfyldelse på en fleksibel og samarbejdende måde for at sikre til 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.
- 4.2 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 og ressourcer.
- 4.3 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.
- 4.4 Kunden skal minimere risikoen for tab af eller skade

på Kundens IT-systemer, herunder ved at foretage tilstrækkelig backup af data og sikre, at Leverandøren gøres skriftligt bekendt med eventuelle sikkerhedsbestemmelser og øvrige retningslinjer, som er gældende for adgangen til Kundens IT-systemer, før Leverandøren får adgang dertil.

- 4.5 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.

## Tidsplan og levering

- 5.1 Ydelserne leveres i overensstemmelse med den tidsplan, der måtte være anført i Aftalen.
- 5.2 Uanset eventuelle modstridende bestemmelser finder leveringstidspunktet sted for hver enkelt del af en Ydelse senest på det tidspunkt, hvor den pågældende Ydelse stilles til rådighed for Kunden til kommerciel brug. Risikoen for Ydelserne overgår til Kunden på leveringstidspunktet.
- 5.3 Hver part kan udsætte enhver frist ved at give den anden part forudgående skriftligt varsel på 5 arbejdsdage. Hver part må dog ikke udsætte en enkelt frist med mere end 20 arbejdsdage i alt.
- 5.4 Hvis en fristudsættelse medfører ekstra omkostninger for den ikke fristudsættende part, disse godtgøres af den fristudsættende part.

## Ændringer

- 6.1 Ændringer af Aftalen, herunder Ydelserne, skal være skriftlige (f.eks. digitalt eller via en platform tilvejebragt af Leverandøren) og kræver aftale mellem parterne.
- 6.2 Leverandørens rimelige forbrugte tid og materialer i forbindelse med forberedelse af ændringer, på Kundens anmodning, betales af Kunden.
- 6.3 I det omfang, ændringer i lovgivning og Kundens politikker påvirker leveringen af Ydelserne, skal en sådan påvirkning af Ydelserne håndteres som en ændring.
- 6.4 Leverandøren kan tilpasse og ændre de Generelle Vilkår og Servicevilkårene (inklusive dertilhørende databehandlingsaftale) med et forudgående skriftligt varsel på 90 dage.

## Brug af underleverandører

- 7.1 Leverandøren kan bruge underleverandører til levering af Ydelserne.
- 7.2 Leverandøren er direkte ansvarlig for de Ydelser, der leveres af en underleverandør, på samme måde, som var de leveret af Leverandøren selv.

## Tredjepartsydelser

- 8.1 Ydelserne kan omfatte ydelser fra en tredjepart, typisk i form af standardiserede tjenester eller produkter, såsom driftsmiljøer, hosting, onlinetjenester, platforme, software, hardware, data, dokumentation eller andre sådanne ydelser ("Tredjepartsydelser").
- 8.2 Alle Tredjepartsydelser vil blive betegnet som sådanne af Leverandøren, f.eks. som en del af Aftalen, ved meddelelse fra Leverandøren osv.
- 8.3 Uanset eventuelle modstridende bestemmelser påtager Leverandøren sig intet ansvar af nogen art for Tredjepartsydelser, herunder hvad angår tilgængelighed, funktionalitet, opdateringer, ændringer eller mangler. Tredjepartsydelser leveres udelukkende "as is", og Leverandørens eneste ansvar er at videresende en eventuel reklamation fra Kunden til tredjeparten eller dennes distributør.
- 8.4 Tredjeparten der leverer Tredjepartsydelser anses ikke for at være en underleverandør.
- 8.5 Tredjepartsydelser kan stilles til rådighed for Kunden af Leverandørens forretningspartnere i forbindelse med Kundens brug af Ydelsen.
- 8.6 Hvis Tredjepartsydelser er underlagt tredjepartens gældende servicevilkår/licensvilkår, gøres servicevilkårene/licensvilkårene tilgængelige for Kunden, f.eks. som en del af Aftalen, ved henvisning, som en integreret del af et softwareprodukt, ved shrink-wrap, click-wrap, browse-wrap-licenser eller på anden måde. Alle bestemmelser i tredjepartsvilkår, herunder vedrørende brugsrettigheder og ansvarsbegrænsninger, har forrang frem for Aftalen og anses for accepteret af Kunden som en del af Kundens accept af en Aftale om Ydelser, der omfatter Tredjepartsydelser.
- 8.7 Leverandøren kan til enhver tid ændre Leverandørens Tredjepartsydelser, hvis Ydelserne overordnet set ikke forringes væsentligt i forhold til funktionalitet m.m. som følge af ændringen.

- 8.8 Kunden accepterer endvidere, at Tredjepartsydelse løbende bliver udviklet og tilpasset baseret på den teknologiske udvikling, markedskrav etc.
- 8.9 Dette afsnit 8 omfatter enhver Tredjepartsydelse, uanset at denne måtte være integreret i Ydelserne eller stillet til rådighed for Kunden som en særskilt Ydelse.

## Ejendomsforbehold

- 9.1 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.
- 9.2 Ejendomsforbeholdet opretholdes, indtil Kunden har betalt hele købesummen for den pågældende enhed, herunder renter, omkostninger og udgifter.

## Pris og betalingsbetingelser

- 10.1 Ydelserne leveres mod betaling som anført i Aftalen. For Ydelser, 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.
- 10.2 Leverandøren kan fakturere Kunden forud for eventuelle tilbagevendende Ydelser samt Ydelser med en fast pris. Alle øvrige Ydelser faktureres månedsvist bagud.
- 10.3 Kunden er ansvarlig for alle tredjeparter, der anvendes af Kunden, som ikke er underlagt Leverandørens instruks og ansvar, herunder udgifter til installation, forsendelse, ekspedition og forsikring. Kunden skal i henhold til Leverandørens instruktioner enten betale sådanne udgifter direkte til tredjeparten eller kompensere Leverandøren for afholdte udgifter i det omfang, Leverandøren betaler.
- 10.4 Betalingsbetingelserne er 14 dage efter fakturadatoen.
- 10.5 Alle priser oplyses ekskl. moms og øvrige skatter/afgifter.
- 10.6 Hver part er ansvarlig for egen overholdelse af gældende lovgivning vedrørende moms og øvrige skatter/afgifter.
- 10.7 Skatter/afgifter fratrækkes ikke betalingerne til

Leverandøren, medmindre dette er påkrævet i henhold til lovgivningen, i hvilket tilfælde Kunden tilsvarende øger det beløb, der skal betales, så Leverandøren efter alle påkrævede fradrag og tilbageholdelser (efter skat) modtager et beløb svarende til det beløb, Leverandøren ville have modtaget, såfremt der ikke var foretaget nogen fradrag eller tilbageholdelser.

- 10.8 Der påløber renter på forfaldne betalinger i overensstemmelse med gældende lov.
- 10.9 Leverandøren kan justere de aftalte priser for tilbagevendende Ydelser og timesatserne årligt med virkning fra den 1. januar.
- 10.10 Justeringen kan ikke overstige den årlige regulering som anført i:
- den årlige regulering som anført i det standardiserede lønindeks i Leverandørens branche (informations- og teknologiindustri) som publiceret af Danmarks Statistik for Kunder med bopæl i Danmark plus 2 %.
  - Konsumprisindeksen for "Tjenester hvor arbejdskraft dominerer" som publiceret af Statistisk sentralbyrå for Kunder med bopæl i Norge plus 2 %.
  - Labor Cost Index for tjänstemän (LCI tjm) preliminärt index, SNI 2007 kod J (Informations- och kommunikationsverksamhet) som publiceret af Statistikmyndigheten SCB for Kunder med bopæl i Sverige i måneden før den årlige fornyelsesdato plus 2 %.
- 10.11 Hvis Kunden har bopæl i et andet land, er Leverandøren berettiget til, uden begrænsninger, at justere priser for tilbagevendende betalinger for Ydelser (f.eks. abonnements- og vedligeholdelsesydelse) og timepriser, årligt og med virkning fra 1. januar.
- 10.12 Ændringer, der skyldes eksterne omstændigheder, herunder i relation til valutakurser, forsikrings- og transportudgifter, ændringer i priser på tredjepartsydelse osv., giver Leverandøren mulighed for yderligere at justere dennes priser med nettoindvirkningen af ændringerne uden forudgående varsel.
- 10.13 Der kan ikke foretages modregning i Leverandørens fakturaer.
- 10.14 Leverandøren må indsamle og/eller anmode om oplysninger om Kundens kreditvurdering. Derover må Leverandøren kræve 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.

## Misligholdelse og misligholdelsesbeføjelser

### 11.1 Generelt

11.1.1 Hver part har de rettigheder og beføjelser, der er til rådighed i henhold til gældende lovgivning, medmindre andet er aftalt, herunder i Aftalen.

11.1.2 Kunden skal undersøge Ydelserne uden ugrundet ophold efter leveringstidspunktet.

11.1.3 Kundens misligholdelsesbeføjelser, herunder for mangler og forsinkelse, bortfalder, hvis Leverandøren ikke har modtaget meddelelse herom uden ugrundet ophold efter misligholdelsen blev opdaget, eller burde være blevet opdaget.

11.1.4 Leverandørens ansvar for misligholdelse, herunder for fejl og mangler, bortfalder senest 6 måneder efter leveringstidspunktet for de pågældende Ydelser, og under alle omstændigheder 6 måneder efter det tidspunkt, hvor misligholdelsen fandt sted.

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

### 11.2 Mangler

11.2.1 En Ydelse er mangelfuld, hvis den ikke i al væsentlighed opfylder de specifikationer, der er anført i Aftalen, idet det forudsættes, at IT-ydelser aldrig er fuldstændig fri for fejl, mangler eller afbrydelser.

11.2.2 Manglende overholdelse af garanterede servicemål anses ikke for en forsinkelse, men en mangel.

### 11.3 Forsinkelse

11.3.1 En Ydelse er forsinket, hvis leveringen finder sted efter det aftalte leveringstidspunkt for den pågældende Ydelse.

11.3.2 Hver part skal give skriftlig meddelelse om en faktisk eller forventet forsinkelse og loyalt forsøge at begrænse de negative virkninger af forsinkelsen.

11.3.3 Hvis en part forhindres i at opfylde sine forpligtelser pga. omstændigheder, der kan tilskrives den anden part, kan den pågældende part udsætte en berørt frist med forsinkelsens varighed.

11.3.4 Hvis en forsinkelse hovedsageligt skyldes forhold, der kan tilskrives Kunden, faktureres berørte betalinger fortsat i overensstemmelse med Aftalen, uanset om Ydelserne, faser, milepæle, tests osv., der udløser betalingen, er forsinket.

11.3.5 Leverandøren kan tilbageholde eller annullere en Ydelse, hvis betaling for den leverede Ydelse er forsinket, forudsat at Leverandøren har givet mindst 30 dages forudgående skriftligt varsel, og den forsinkede betaling ikke er modtaget fuldt ud ved udløbet af fristen.

### 11.4 Afhjælpning

11.4.1 Når en part får meddelelse om sin misligholdelse, eller selv bliver bekendt med sin misligholdelse, er parten berettiget og forpligtet til at afhjælpe misligholdelsen uden ugrundet ophold. Særlige servicemål kan være aftalt i Aftalen.

11.4.2 Afhjælpning omfatter alle nødvendige foranstaltninger til at afhjælpe en mangel eller en forsinkelse og sikre genoprettelse af de leverede Ydelser eller betaling af eventuelle udestående beløb.

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

11.4.4 Hvis misligholdelsen ikke kan afhjælpes uden ugrundet ophold, skal parterne loyalt drøfte en plan for afhjælpning af misligholdelsen og en eventuel rimelig workaround.

### 11.5 Erstatning

11.5.1 I det omfang, en part ikke formår at afhjælpe en misligholdelse, kan den ikke-misligholdende part kræve erstatning i overensstemmelse med Aftalen.

11.5.2 Hvis Kunden anmelder en ikke-eksisterende eller ikke-reproducerbar mangel, kan Leverandøren kræve betaling for forbrugt tid og materialer i relation hertil.

### 11.6 Ansvarsbegrænsning

11.6.1 En part er ikke ansvarlig for indirekte tab eller følgeskader, herunder Kundens tabte fortjeneste eller indtjening, forventet indtjening, driftstab, tab af goodwill, driftsafbrydelse, mindsket forretningsværdi eller tab af data (med undtagelse af direkte omkostninger til reetablering af data, for hvilken den ansvarlige part har en backup-forpligtigelse). Dog anses dækningskøb, Leverandørens tabte fortjeneste i medfør af Aftalen, Leverandørens øgede

ressourceforbrug eller betaling for ekstra Professional Services, som ikke kan reallokeres, for et direkte tab.

11.6.2 Hver parts samlede ansvar for krav, der udspringer af Aftalen i en 12-måneders periode, og uanset hvorvidt kravet er baseret på erstatning inden for eller uden for kontrakt, skadesløsholdelse, lovgivning, artikel 82 i databeskyttelsesforordningen eller andet, begrænses til et beløb svarende til 100 % af de betalinger, der er modtaget af Leverandøren i henhold til Aftalen for den samme periode.

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

11.6.4 Ansvarsbegrænsningerne begrænser ikke en parts ansvar i forhold til:

- a) betaling af forfaldne fakturaer.
- b) tab, som ikke kan undtages eller begrænses i henhold til gældende ufravigelig lov.
- c) produktansvar i forbindelse med død eller legemsbeskadigelse.
- d) krav fremsat af, og endeligt tilkendt til, en tredje-part, om at Ydelsen krænker immaterielle rettigheder.
- e) brud på forpligtelser vedrørende fortrolighed, som er anført i Aftalen.
- f) grov uagtsomhed, forsætlig forsømmelse eller bedrageri.

11.6.5 Leverandøren er ikke ansvarlig for tab eller skade, som skyldes Kundens manglende træning, brug af de leverede Ydelser på en anden måde end anført i den leverede dokumentation, eller som skyldes Kundens eller en tredjeparts implementering af, ændringer af eller indgreb i de leverede Ydelser.

## Immaterielle rettigheder

12.1 Leverandøren er ejer af og ophavsmand til alle immaterielle rettigheder i og til Ydelserne (herunder eventuelle immaterielle rettigheder, der er skabt i fællesskab med Kunden) og resultaterne deraf.

12.2 Leverandøren tildeler Kunden en licens til Ydelsen, som er yderligere beskrevet i de relevante Servicevilkår.

12.3 Uanset eventuelle modstridende bestemmelser, og i det omfang, Aftalen angiver, at specifikke licensvilkår eller betingelser er gældende for en specifik Ydelse, vil de specifikke licensvilkår eller betingelser finde anvendelse for de Ydelser, der leveres til Kunden, i stedet for ovennævnte Servicevilkår.

12.4 Fra aftaletidspunktet tildeler Kunden Leverandøren en tidsbegrænset, ikke-eksklusiv og ikke-overdragelig ret til at bruge tjenester (herunder software) eller andet materiale, som Kunden til enhver tid stiller til rådighed for Leverandøren som et led i opfyldelsen af Aftalen. Den tilladte brug omfatter alene den brug, der er nødvendig for levering af Ydelserne, og udløber automatisk ved ophør eller udløb af Aftalen.

## Krænkelse af tredjeparts rettigheder

13.1 Uanset eventuelle ansvarsbegrænsninger, skal en part (den "Forsvarende Part") skadesløsholde den anden part (den "Berørte Part") i henhold til dette afsnit 13 for krav fremsat af, og endeligt tilkendt til, tredjepart om, at Ydelsen krænker tredjeparts immaterielle rettigheder.

13.2 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, og 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.

13.3 Den Forsvarende Part kan efter eget valg sikre en gyldig licens til de krænkede immaterielle rettigheder eller bringe krænkelserne 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 tredjeparts immaterielle rettigheder.

13.4 Alternativt kan den Forsvarende Part opsiges 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 indenfor en periode på 12 måneder efter meddelelse om krænkelsen til den Forsvarende Part, uden forpligtelse til at godtgøre yderligere tab eller omkostninger.

13.5 Den Forsvarende Parts forpligtelser finder ikke anvendelse, hvis kravet eller en endelig dom er baseret på:

- a) den Berørte Parts manglende overholdelse af Aftalen.
- b) den Berørte Parts integration af Ydelserne osv. i et tredjepartsprodukt, data eller forretningsprocesser, herunder tredjeparts-add-ons eller software.
- c) brug af Ydelserne til andre formål end de påtænkte formål og/eller i strid med vejledning om korrekt brug.

13.6 Dette afsnit udgør den Berørte Parts eneste misligholdelsesbeføjelse i tilfælde af krænkelse af tredjeparts immaterielle rettigheder.

## Ophør

14.1 Opsigelse

14.1.1 Aftalens varighed (og varigheden for eventuelle licenser og/eller ydelser, der tildeles i henhold hertil) er anført i Aftalen.

14.1.2 Aftalen kan opsiges af begge parter med 6 måneders forudgående skriftligt varsel.

14.1.3 I tilfælde af Kundens opsigelse skal Kunden betale:

- a) for Ydelserne leveret indtil tidspunktet, hvor opsigelsen finder sted.
- b) for Ydelser leveret i opsigelsesperioden.
- c) for Professional Services allokeret i opsigelsesperioden og som ikke med rimelighed kan reallokeres før udløbet heraf.
- d) andre rimelige og uundgåelige omkostninger.

14.1.4 Alle omkostninger skal i rimeligt omfang begrænses af Leverandøren.

14.2 Ophævelse

14.2.1 Begge parter kan med omgående virkning ophæve Aftalen:

- a) hvis den anden part væsentligt misligholder Aftalen, og den væsentlige misligholdelse ikke er afhjulpet inden 60 dage efter modtagelse af en skriftlig meddelelse fra den ikke-misligholdende part om at

foretage afhjælpning.

- b) hvis den anden parts væsentlige misligholdelse af Aftalen ikke kan afhjælpes.
- c) i tilfælde af den anden parts konkurs, med forbehold for den ret, konkursboet har til at indtræde i Aftalen, i det omfang dette er tilladt i henhold til konkursloven eller tilsvarende gældende lovgivning.

14.2.2 Kundens undladelse af at betale et udestående beløb (undtagen udestående beløb, som bestrides i god tro) anses for en væsentlig misligholdelse.

14.3 Virkninger af ophør

14.3.1 Ophør, uanset årsag, har alene fremadrettet virkning (ex nunc).

14.3.2 Ophør, uanset årsag, medfører ikke tilbagebetaling af allerede betalte beløb.

## Force majeure-hændelse

15.1 Ingen af parterne har misligholdt en forpligtelse i det omfang og i det tidsrum, hvor den pågældende part er forhindret i at opfylde den pågældende forpligtelse grundet en force majeure-hændelse.

15.2 Force majeure-hændelser omfatter naturkatastrofer, krig, mobilisering, nedbrud på telekommunikation/infrastruktur, som ikke leveres af Leverandøren, eksterne sikkerhedshændelser (f.eks. hackerangreb, angreb af computervirus eller anden ødelæggende adfærd fra tredjepart) og lignende forhold (hvis hændelsen ikke skyldes Leverandørens misligholdelse, herunder manglende overholdelse af aftalte sikkerhedskrav i henhold til Aftalen), sundheds- og sikkerhedsrestriktioner og anbefalinger udstedt af offentlige myndigheder, pandemier, epidemier, strejker, lockout, brand, skader på produktionsanlæg, import- og eksportreguleringer og andre uforudseelige omstændigheder uden for den berørte parts kontrol.

15.3 Uden ugrundet ophold efter at den berørte part har givet meddelelse om en force majeure-hændelse, og med regelmæssige intervaller derefter, skal parterne loyalt konferere og gøre rimelige bestræbelser på at blive enige om tiltag og en passende plan herfor, for at muliggøre fortsat levering af de Ydelser, der er berørt af force majeure-hændelsen.

15.4 Parterne skal til enhver tid efter indtrædelse af en



force majeure-hændelse, og så længe den opretholdes, hver især gøre rimelige bestræbelser på at forhindre og afbøde virkningerne af force majeure-hændelsen. Hvis Leverandøren på grund af en force majeure-hændelse forhindres i at levere Ydelserne, skal Leverandøren på anmodning fra Kunden og mod betaling af forbrugt tid og materialer tage rimelige skridt i overensstemmelse med god brancheskik til at overvinde eller minimere konsekvenserne af force majeure-hændelsen.

## Data og sikkerhed

- 16.1 Kunden har alle rettigheder, herunder immaterielle rettigheder, til Kundens egne data.
- 16.2 Kunden er ansvarlig for nøjagtigheden og integriteten af data, der behandles af Leverandøren ved brug af Ydelserne, samt Kundens overdragelse, migration og/eller konvertering af Kundens data til eller fra Ydelserne.
- 16.3 Kunden kan ikke kræve, at Leverandørens medarbejdere personligt skal acceptere vilkår vedrørende Kundens IT-sikkerhedspolitik.

## Kundens personoplysninger

- 17.1 Hvis Leverandøren forpligter sig til at behandle personoplysninger på vegne af Kunden (som databehandler), skal parterne indgå en særskilt databehandleraftale baseret på Leverandørens standard. Bestemmelserne i databehandleraftalen har forrang i tilfælde af en uoverensstemmelse med bestemmelserne i Aftalen, de Generelle Vilkår eller Servicevilkårene.
- 17.2 Leverandøren må ikke betro andre parter personoplysninger, der behandles på vegne af Kunden, til opbevaring, omarbejdning eller sletning, uden at informere Kunden.
- 17.3 Kunden bekræfter at den har sikret den nødvendige behandlingshjemmel for Leverandørens, Leverandørens tilknyttede selskaber og tredjeparters lovlige behandling af personoplysninger på vegne af Kunden, før at data overlades til Leverandøren.
- 17.4 Leverandøren kan anonymisere alle oplysninger, der modtages, genereres eller behandles som en del af Ydelserne og bruge disse til egne formål. Leveran-

døren har alle rettigheder, herunder immaterielle rettigheder, til de anonymiserede oplysninger.

- 17.5 Parterne er hver især ansvarlige for gebyrer og bøder, der pålægges i henhold til artikel 83 i databeskyttelsesforordningen.

## Fortrolighed

- 18.1 Hver part skal opretholde fuld fortrolighed i enhver henseende omkring oplysninger og dokumentation mv. om den anden part, som er modtaget i forbindelse med Aftalen og Ydelserne. Denne bestemmelse finder anvendelse uanset Aftalens ophør, og uanset af hvilken årsag.
- 18.2 Hver part må videregive fortrolige oplysninger til dennes repræsentanter, herunder juridiske rådgivere, konsulenter mv., hvis videregivelsen er nødvendig for, at de juridiske rådgivere, konsulenter mv. kan udføre deres opgaver eller funktion i relation til Aftalen eller Ydelserne. En part kan endvidere videregive fortrolige oplysninger, når den er forpligtiget hertil i henhold til ufravigelig lovgivning eller i henhold til et påbud fra en domstol eller en offentlig myndighed, der handler inden for rammerne af sine beføjelser.
- 18.3 Forpligtelserne vedrørende fortrolighed omfatter ikke:
  - a) oplysninger, som den modtagende part er bekendt med eller bliver bekendt med uden at være underlagt forpligtelse vedrørende fortrolighed.
  - b) oplysninger, som udvikles selvstændigt af den modtagende part.
  - c) oplysninger, som er offentlige.
- 18.4 Personoplysninger, som omfattet af databeskyttelseslovgivningen, er ikke i sig selv fortrolige oplysninger.

## Overdragelse

- 19.1 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.
- 19.2 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 frasalg af en eller flere af dennes selskaber, forretningsenheder etc.

## Gyldighed og vilkårenes indbyrdes uafhængighed

- 20.1 Hvis en bestemmelse i denne 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.

## Overholdelse af internationale regler og bekæmpelse af korruption

- 21.1 Ydelserne leveres til Kundens interne brug og ikke til kommerciel udnyttelse. Hvis Kunden eksporterer, importerer eller på anden måde overdrager en Ydelse, vil Kunden være ansvarlig for at overholde gældende lovgivning og for at indhente eventuelle nødvendige eksport- eller importtilladelser. Begge parter skal overholde gældende lovgivning vedrørende bekæmpelse af bestikkelse og korruption. Leverandøren kan tilbageholde sin opfyldelse af Aftalen i det omfang, det er påkrævet i henhold til gældende lov.

## Lovvalg og tvister

- 22.1 Aftalen 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).

- 22.2 Enhver tvist eller ethvert krav, der udspringer af eller i tilknytning til Aftalen, skal afgøres ved voldgift som beskrevet nedenfor, medmindre andet er aftalt mellem parterne:
- (a) for kunder med bopæl i Danmark: Forenklet voldgift ved anvendelse af Voldgiftsinstitutts regler om forenklet voldgiftsbehandling i den udgave, der er gældende på det tidspunkt, hvor voldgiftssagen anlægges. Voldgiftsretten skal have sæde i København. Voldgiftsrettens sprog skal være engelsk.
  - (b) for kunder med bopæl i Norge: Ved voldgift i henhold til den norske voldgiftslov. Voldgiftsretten skal bestå af én voldgiftsdommer. Voldgiftsretten skal have sæde i Oslo. Voldgiftsrettens sprog skal være engelsk.
  - (c) for kunder med bopæl i Sverige: Voldgift ved anvendelse af Stockholms Handelskammers regler om forenklet voldgiftsbehandling i den udgave, der er gældende på det tidspunkt, hvor voldgiftssagen anlægges. Voldgiftsretten skal have sæde i Stockholm. Voldgiftsrettens sprog skal være engelsk.
  - (d) for kunder med bopæl i øvrige lande: Forenklet voldgift ved anvendelse af det danske Voldgiftsinstitutts regler om forenklet voldgiftsbehandling i den udgave, der er gældende på det tidspunkt, hvor voldgiftssagen anlægges. Voldgiftsretten skal have sæde i København. Voldgiftsrettens sprog skal være engelsk.

## Indledning

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

## Ydelserne

- 2.1 Medmindre andet er anført i Aftalen, leveres alle Professional Services 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 Professional Services leveres som en resultatforpligtelse, hvilket betyder, at Leverandøren skal levere en specifik funktionalitet eller et specifikt resultat.
- 2.3 Initiativet for levering af Professional Services i henhold til den tidsplan, der er 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 tidsbegrænset, overdragelig, ikke-eksklusiv licens til de resultater, som er blevet udviklet eller ændret særligt til Kunden som en del af Professional Services, herunder dokumentation, data, tilpasninger, integrationer og kundespecifik software.
- 2.6 Licensen 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.

## Tidsplan og levering

- 3.1 Leverandøren tilstræber at levere Professional Services 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 Professional Services.
- 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 Professional Services eller sætter dem i produktionsbrug eller på anden vis acceptere de leverede Professional Services.

## 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 Professional Services 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 Professional Services, indtil accepttesten godkendes eller Aftalen bringes til ophør.



## Medarbejdere

- 5.1 Leverandøren skal bruge kvalificerede medarbejdere til levering af Professional Services.
- 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.

## Pris og betalingsbetingelser

- 6.1 Tid og materialer
  - 6.1.1 Professional Services, 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 Professional Services. 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 Rejsetid faktureres med 50 % af den gældende takst.
  - 6.1.4 Leverandøren skal udarbejde et tidsestimat, hvis Kunden anmoder derom. Hvis der er en risiko for, at et estimat kan eller vil blive overskredet, skal Leverandøren straks informere Kunden derom. Parterne skal loyalt aftale de nødvendige justeringer. Hvis et estimat overskrides, kan Leverandøren fortsat levere Professional Services mod betaling ud over det estimerede vederlag, medmindre der er aftalt en ændring.
  - 6.1.5 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.

## Fast pris

- 6.2.1 Professional Services, som leveres i henhold til prismodellen fast pris, faktureres på baggrund af den

aftalte faste pris, uanset forbrugt tid og materialer.

## Øvrige udgifter

- 6.3.1 Leverandøren leverer Professional Services inden for sædvanlig arbejdstid, dvs. mandag til fredag, med undtagelse af officielle helligdage i Leverandørens jurisdiktion. Hvis Kunden udtrykkeligt anmoder Leverandøren om at levere Professional Services uden for sædvanlig arbejdstid, kan Leverandøren opkræve Kunden et overtidstillæg pr. time på 100 %, uanset prismodel.
- 6.3.2 Omkostninger, udgifter og udlæg, f.eks. til kost og logi, faktureres i tillæg til vederlaget for Professional Services, uanset prismodel. Ekstraordinære udgifter skal godkendes i forvejen af Kunden.
- 6.3.3 Kørsel faktureres i tillæg til vederlaget til Professional Services, uanset prismodel, og beregnes i henhold til statens takster for kørselsgodtgørelse. Kørsel omfatter ikke broafgifter eller billetter til offentlig transport, som faktureres særskilt som udgifter. Leverandøren skal reducere transportomkostningerne i rimeligt omfang.

## Misligholdelse og misligholdelsesbeføjelser

- 7.1 Leverandørens forsinkelse med levering af Professional Services udgør alene væsentlig misligholdelse, hvis det aftalte leveringstidspunkt forsinkes med mere end 90 dage grundet omstændigheder, som kan tilskrives Leverandøren.

## Indledning

- 1.1 Disse Servicevilkår udgør en integreret del af Aftalen og finder anvendelse for Leverandørens levering af hostingydelser, såsom hosting af Kundens platforme og infrastruktur, bortset fra Software-as-a-Service ("Hostingydelser").
- 1.2 Adgang til og brug af Hostingydelserne kan være omfattet af yderligere vilkår og betingelser, herunder en politik for acceptabel brug eller vilkår fra en tredjepart, der leverer Hostingydelserne som en Tredjepartsydelse. De yderligere vilkår kan være indeholdt i Aftalen eller gjort tilgængelige af en tredjepart, der leverer de pågældende Hostingydelser.

## Ydelserne

- 2.1 Leverandøren vil til enhver tid stille de Hostingydelser, der er anført i Aftalen, til rådighed, bortset fra eventuel planlagt nedetid og utilgængelighed forårsaget af eksterne begivenheder.
- 2.2 Leverandøren garanterer ikke at Hostingydelserne vil være fejlfri eller uden afbrydelser.
- 2.3 Eventuel planlagt nedetid vil, i det omfang, det er muligt, finde sted uden for normal arbejdstid, dvs. om natten eller i weekenderne.

## Tidsplan og levering

- 3.1 Hostingydelserne leveres fra det aftalte leveringstidspunkt.
- 3.2 Hvis der er aftalt en transitionsperiode eller et projekt for at håndtere overtagelsen af aktiviteter, software, hardware osv. eller andet forberedende arbejde, som sætter Leverandøren i stand til at levere Hostingydelserne fra det aftalte leveringstidspunkt, leverer Leverandøren sådanne transitionsydelser som særskilte Professional Services og som anført i Aftalen.
- 3.3 Hostingydelserne leveres som en tilbagevendende ydelse i den periode (herunder eventuelle fornyelsesperioder), der er anført i Aftalen. Hvis Hostingydelserne leveres på fornyelses- eller abonnementsbasis, anerkender Kunden, at fortsat levering af Hostingydelserne er betinget af Kundens rettidige betaling af fornyelses- eller abonnementsafgifter som anført i Aftalen.

## Ændringer

- 4.1 Hostingydelserne 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 Hostingydelserne. Ændringerne kan ske uden varsel.
- 4.2 Hvis Hostingydelserne leveres ved brug af Leverandørens software eller hardware, kan Leverandøren udskifte eller opgradere denne software eller hardware uden Kundens forudgående samtykke.

## Begrænset adgang

- 5.1 Hvis leveringen af Hostingydelserne, eller Kundens brug deraf, på noget tidspunkt udgør en risiko for betydelig skade (af nogen art) for Leverandøren eller nogen anden part, kan Leverandøren helt eller delvist blokere for eller begrænse adgangen til Hostingydelserne. Leverandøren skal straks orientere Kunden, hvis adgangen til Hostingydelserne begrænses.

## Assistance i forbindelse med ophør

- 6.1 Leverandøren skal bidrage til overdragelse af Hostingydelserne fra Leverandøren til Kunden eller en tredjepart udpeget af Kunden på en loyal og ansvarlig måde på rimelig anmodning fra Kunden.
- 6.2 Levering af assistance i forhold til en tredjepart i forbindelse med ophør er betinget af, at tredjeparten indgår en fortrolighedsaftale med Leverandøren på vilkår og betingelser, som ikke er mindre byrdefulde end dem, der er anført i Aftalen.
- 6.3 Der kan anmodes om assistance i forbindelse med ophør til levering fra datoen for meddelelse om ophør (uanset årsag) og op til tre måneder efter Aftalens ophør.
- 6.4 Assistance i forbindelse med ophør leveres mod betaling for forbrugt tid og materialer i overensstemmelse med det faktiske antal timer og materialer, der er brugt til levering heraf, og beregnes i overensstemmelse med Leverandørens til enhver tid gældende prisliste.

## Indledning

- 1.1 Disse Servicevilkår udgør en integreret del af Aftalen og finder anvendelse for Leverandørens levering af licenseret software ("Software"), bortset fra 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.

## Ydelserne

- 2.1 Softwaren, herunder de data, der er indeholdt i Softwaren, er et standard-softwareprodukt.
- 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, fra leveringstidspunktet, medmindre andet følger af 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 tidsubegrænset licens, tildeles Kunden en tidsubegrænset, 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 disses 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 objektkoden.
  - 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 softwarehosting-tjenester.
  - 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 hostingydelser eller en leverandør af outsourcingydelser). Leverandøren kan kræve, at en sådan tredjepart indgår en særskilt aftalte 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 objektkoden 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 eller ophæve Aftalen grundet væsentlig misligholdelse.



## 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.

## 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, udviklingsydelse 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, udviklingsydelse og ændringer i øvrigt kan være med forbehold for indgåelse af en særskilt aftale herom.

## Immaterielle rettigheder

- 5.1 Kunden anerkender, at Leverandøren (eller dennes licensgivere) 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.

## 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 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.

## 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 Uden forbehold for nogen øvrige misligholdelsesbeføjelser, som Leverandøren måtte have til sin rådighed, 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.
- 7.3 Ingen af parterne er ansvarlig for den anden parts omkostninger forbundet med dette afsnit 7. Uanset foranstående er Kunden ansvarlig for omkostninger afholdt af Leverandøren, hvis en audit viser Kundens manglende overholdelse af Servicevilkårene.

## 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.

## 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.

## 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 standard-softwareprodukt.
- 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 softwarehosting-tjenester.
  - 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, Softwaren.
- 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.

## 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.

## Immaterielle rettigheder

- 4.1 Kunden anerkender, at Leverandøren (eller dennes licensgivere) 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.

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

## 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 Uden forbehold for nogen øvrige misligholdelsesbeføjelser, som Leverandøren måtte have til sin rådighed, 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.
- 6.3 Ingen af parterne er ansvarlig for den anden parts omkostninger forbundet med dette afsnit 6. Uanset foranstående er Kunden ansvarlig for omkostninger afholdt af Leverandøren, hvis en audit viser Kundens manglende overholdelse af Servicevilkårene.

## Systemkrav

- 7.1 Kunden er bekendt med og anerkender, at Løsningen kan kræve og være omfattet af systemkrav og/eller et software-abonnement. 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.

## Tidsplan og levering

- 8.1 Løsningen leveres fra det aftalte leveringstidspunkt.
- 8.2 Hvis der er aftalt en transitionsperiode 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 det aftalte leveringstidspunkt, leverer Leverandøren



sådanne transitionsydelser som særskilte Professional Services og som anført i Aftalen.

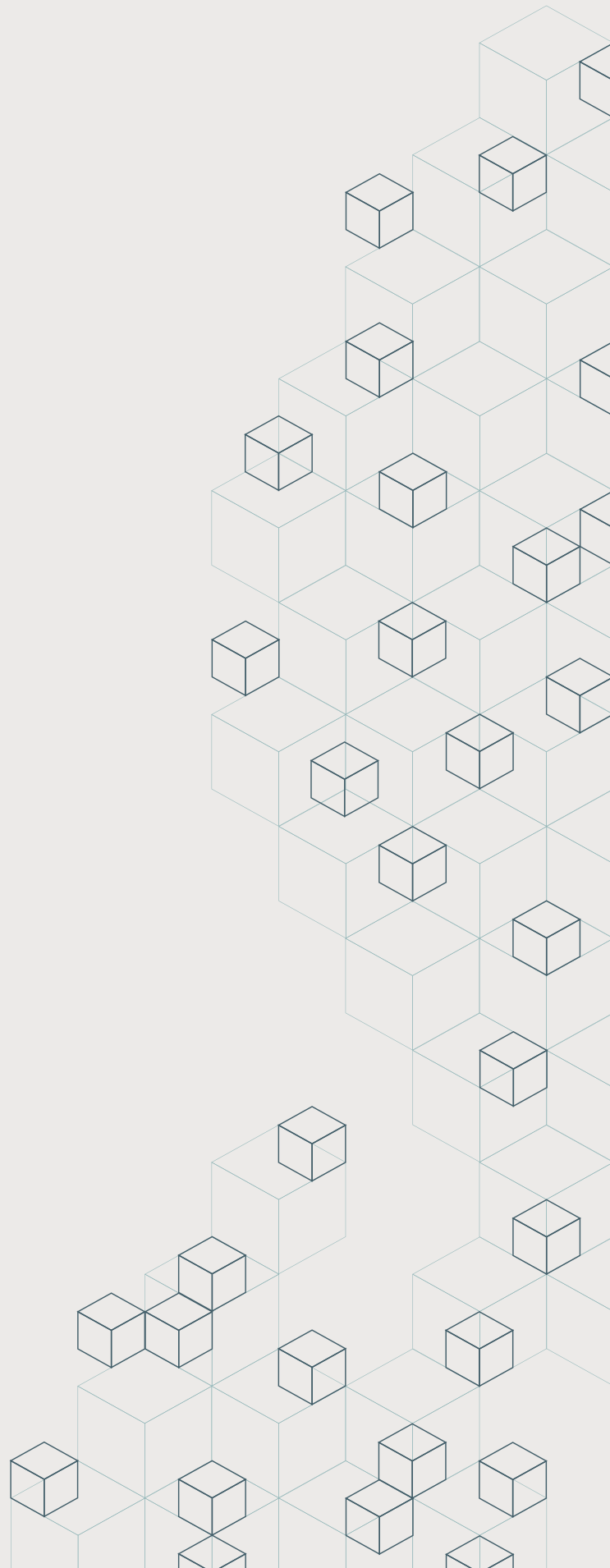
- 8.3 Løsningen leveres som en tilbagevendende ydelse i den periode (herunder eventuelle fornyelsesperioder), der er anført i Aftalen. Hvis Løsningen leveres på fornyelses eller abonnementsbasis, anerkender Kunden, at fortsat levering af Løsningen er betinget af Kundens rettidige betaling af fornyelses- eller abonnementsafgifter som anført i Aftalen.

## 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.

## Assistance i forbindelse med ophør

- 10.1 Leverandøren skal bidrage til flytning af data fra Løsningen til Kunden eller en tredjepart udpeget af Kunden på en loyal og ansvarlig måde på rimelig anmodning fra Kunden.
- 10.2 Levering af assistance i forhold til en tredjepart i forbindelse med ophør er betinget af, at tredjeparten indgår en fortrolighedsaftale med Leverandøren på vilkår og betingelser, som ikke er mindre byrdefulde end dem, der er anført i Aftalen.
- 10.3 Der kan anmodes om assistance i forbindelse med ophør til levering fra datoen for meddelelse om ophør (uanset årsag) og op til tre måneder efter Aftalens ophør.
- 10.4 Assistance i forbindelse med ophør leveres mod betaling for forbrugt tid og materialer i overensstemmelse med det faktiske antal timer og materialer, der er brugt til levering heraf, og beregnes i overensstemmelse med Leverandørens til enhver tid gældende prisliste.



## Indledning

- 1.1 Disse Servicevilkår udgør en integreret del af Aftalen og finder anvendelse for Leverandørens levering af support- og vedligeholdelsesydelse ("Support og Vedligehold").

## Ydelserne

- 2.1 Support og Vedligehold leveres for den supporterede software og/eller hardware som anført i Aftalen.
- 2.2 Disse Servicevilkår gælder alene for leveringen af Support og Vedligehold, og vedrører derfor ikke vilkår og betingelser til den supporterede software og/eller hardware (herunder eventuelle ændringer deraf som følge af Support og Vedligehold), som er omfattet af de særskilte vilkår og betingelser, der er gældende herfor.
- 2.3 Support og Vedligehold omfatter ikke følgende:
  - a) support af tidligere versioner af softwaren og/eller hardwaren.
  - b) opgradering, modificering eller istandsættelse af supporteret software.
  - c) nye versioner eller releases af anden software end den supporterede software.
  - d) levering og installation af forbrugsstoffer (herunder enheder, som skal udskiftes af brugeren).
  - e) opdateringer af dokumentation.
  - f) datakorrektion, dataoverførsel eller datakonvertering.
  - g) ydelser som er nødvendige pga.: (i) misbrug, (ii) skade eller fejl forårsaget af brand, røg, varme, vand, oversvømmelse, storm, lynnedslag, elektrisk fejl eller anden tilsvarende hændelse, (iii) reparationer eller modifikationer foretaget af en anden part end Leverandøren, (iv) brug som ikke er i overensstemmelse med producentens instruktioner, (v) tilbagekaldte, produkter, herunder udskiftning af produkter eller dele (vi) producentens manglende mulighed for eller afvisning af at levere ydelser eller reservedele, (vii) programfejl, mangler eller mangelfulde materialer og mangelfuld udførelse forårsaget af anden software og/eller hardware end den supporterede software og/eller hardware, eller (viii) bevidste eller uagtsomme handlinger eller undladelser fra Kundens eller en tredjeparts side.

- 2.4 Medmindre andet er anført i Aftalen, leveres al Support og Vedligehold som en indsatsforpligtigelse, hvilket betyder, at Leverandøren yder en arbejdsindsats, men ikke garanterer for en specifik funktionalitet eller et specifikt resultat.
- 2.5 Reservedele leveret af Leverandøren er nye standarddele eller istandsatte dele af tilsvarende kvalitet. Efter installation af en reservedel bliver den udskiftede del Leverandørens ejendom, og reservedelen bliver Kundens ejendom.
- 2.6 Kunden vil passe på den supporterede hardware, opbevare den i egnede lokaler med passende klimaforhold og følge rimelige drifts- og producentinstrukser vedrørende opbevaring og brug af hardwaren.
- 2.7 Leverandøren garanterer ikke for nogen specifikke servicemål for Support og Vedligehold.

## Tidsplan og levering

- 3.1 Support og Vedligehold leveres fra det aftalte leveringstidspunkt.
- 3.2 Support og Vedligehold leveres i den periode, der er anført i Aftalen. Hvis Support og Vedligehold leveres på fornyelses- eller abonnementsbasis, anerkender Kunden, at fortsat levering af Support og Vedligehold er betinget af Kundens rettidige betaling af fornyelses- eller abonnementsafgifter som anført i Aftalen.
- 3.3 Support og Vedligehold leveres inde for Leverandørens sædvanlige åbningstid og på/fra en lokation, som til enhver tid bestemmes af Leverandøren.

## Pris og betalingsbetingelser

- 4.1 Alle tilbagevendende betalinger vedrørende Support og Vedligehold faktureres forud i henhold til Aftalen.

## Indledning

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

## Ydelser

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

## 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 en rimelig adgang, og Kunden vil for egen regning facilitere aflæsning af hardwaren på leveringslokationerne.
- 3.2 Ethvert leveringstidspunkt som 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.

## Ejendomsforbehold

- 4.1 Hardware leveres med ejendomsforbehold. Leverandøren beholder den fulde ejendomsret til hver enkelt hardwareenhed, uanset levering til Kunden og Kundens besiddelse og brug af hardwaren.
- 4.2 Ejendomsforbeholdet opretholdes indtil Kunden har betalt hele købesummen for den pågældende hardware, herunder renter, omkostninger og udgifter.

## Pris og betalingsbetingelser

- 5.1 Betaling for Hardwareindkøb sker ved levering. Betalingen er ikke betinget af Kundens accept eller færdiggørelse af installation, idriftsætning eller testprocedurer.
- 5.2 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.

## Rettigheder og misligholdelsesbeføjelser

- 6.1 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.



EG leverer branchesoftware, der hjælper vores kunder med at udvikle deres virksomhed yderligere.

Vores software er forankret i højt specialiseret viden og er udviklet på baggrund af en dyb forståelse af vores kunders profession og branche.

Læs mere på [www.eg.dk/om-eg](http://www.eg.dk/om-eg)