

itm8 Group

Leveringsbetingelser

Indholdsfortegnelse

Disse leveringsbetingelser består af følgende afsnit:

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

Sektion I – Generelle vilkår**1 Indledning**

- 1.1 Disse leveringsbetingelser ("**Leveringsbetingelserne**") 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**"). De enkelte Servicevilkår gælder i tillæg til de Generelle Vilkår for den Ydelse, som de angiver at finde anvendelse for. Bestemmelserne i Servicevilkårene har forrang i tilfælde af uoverensstemmelser med de Generelle Vilkår.
- 1.3 De Generelle Vilkår og Servicevilkårene udgør en integreret del af en Aftale (som defineret nedenfor). Bestemmelserne i Aftalen har forrang i tilfælde af uoverensstemmelser med bestemmelserne i de Generelle Vilkår eller Servicevilkårene.
- 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.

2 Aftalen

- 2.1 "**Aftale**" betyder enhver aftale vedrørende levering af Ydelser mellem kunden anført deri ("**Kunden**") og leverandøren anført deri ("**Leverandøren**"), uanset hvilket medie og hvilken metode, der blev brugt ved indgåelse af Aftalen, og uanset om den er underskrevet, bekræftet pr. e-mail eller indgået på anden måde.
- 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 overensstemmelse med eventuelle øvrige Aftaler, herunder eventuelle underliggende Aftaler, medmindre sådanne Aftaler også bringes til ophør.

3**Ydelserne**

- 3.1 Den enkelte Aftale indeholder en udtømmende specifikation af Ydelserne og de krav, der kan stilles hertil, herunder omfang, mængde og kvalitet. Såfremt Kunden har specifikke forventninger hertil eller forudsætninger i øvrigt, er det Kundens ansvar at sikre, at disse er medtaget i Aftalen.
- 3.2 Ydelserne kan leveres som en kontinuerlig og abonnement baseret ydelse ("**Løbende Ydelse**") eller som en ad hoc-ydelse.
- 3.3 Aftaler om Løbende Ydelser vil indeholde en beskrivelse af Leverandørens opgaver og forpligtelser vedrørende etablering og Transition ("**Transition In**") og/eller specifikke forpligtelser ved ophør ("**Transition Out**"), såfremt dette er aftalt.
- 3.4 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.
- 3.5 Ydelserne skal leveres i overensstemmelse med en alment accepteret god udførelse inden for et bestemt område ("**God IT-skik**"), medmindre andet er aftalt i en Aftale i form af specifikationer mv.
- 3.6 Det fremgår af Aftalen, i hvilket omfang aftalte Ydelser skal dokumenteres.

4**Kundens kontraktpart**

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

5**Parternes samarbejde**

- 5.1 Parterne skal loyalt bidrage til Aftalens opfyldelse på en fleksibel og samarbejdende måde for at sikre en rettidig levering af Ydelserne. Hver part skal i den forbindelse sikre, at den nødvendige organisationsstruktur er på plads. Parterne skal sikre, at deres repræsentanter har den nødvendige autoritet og beslutningskompetence.
- 5.2 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, informationer og ressourcer.
- 5.3 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.
- 5.4 Kunden skal minimere risikoen for tab af eller skade på Kundens IT-systemer, herunder ved at foretage backup af data, hvor denne opgave ikke er omfattet af aftalte Ydelser, og sikre, at eventuelle sikkerhedsbestemmelser og øvrige

	retningslinjer, som er gældende for Leverandørens adgang til Kundens IT-systemer, udtrykkeligt er angivet i Aftalen.	7.8	Kunden er ansvarlig for at overholde backup-reglerne i bogføringsloven, herunder ugentlig backup og opbevaring hos uafhængige parter i EU/EØS. Leverandøren er ikke leverandør af regnskabssystemer og påtager sig intet ansvar for Kundens regnskabsmateriale, medmindre der er aftalt en separat backup-service skriftligt; i hvilket tilfælde itm8's ansvar er begrænset til levering i overensstemmelse med servicebeskrivelsen og de generelle ansvarsbegrænsninger. I tilfælde af opsigelse/konkurs er Leverandøren ikke forpligtet til at opbevare eller levere data/backups uden en separat betalt aftale.
5.5	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 ("Ændringer") af de(n) berørte del(e) af Ydelserne og/eller Aftalen.		
6	Tidsplan og levering	8	Revisionserklæringer og certificeringer
6.1	Ydelserne leveres i overensstemmelse med de frister og i det tidsrum, der måtte være anført i Aftalen ("Leveringstidspunktet").	8.1	Såfremt Leverandøren i henhold til Aftalen skal levere årlige revisionserklæringer til verifikation af opfyldelse af krav til IT-sikkerhed, persondatabehandling m.v., er dette angivet i Aftalen. Erklæringen omfatter alene Leverandørens standard Ydelser.
6.2	Er der aftalt testforløb forud for Leveringstidspunktet, og undlader Kunden at gennemføre sådanne, eller ibrugtages en Ydelse uden forudgående godkendelse af test, indtræder Leveringstidspunktet ved Kundens anvendelse af Ydelsen.	8.2	Aftalen indeholder i så fald også en beskrivelse af proceduren, dersom en revisionserklæring indeholder anmærkninger eller anden form for kritik relateret til Leverandørens opfyldelse af sine forpligtelser under Aftalen.
6.3	Risikoen for Ydelserne overgår til Kunden på Leveringstidspunktet.	8.3	Eventuelle krav til certificeringer fremgår ligeledes af Aftalen. I så fald er Leverandøren berettiget til at lade en certificering afløse af en alternativ, generelt anerkendt certificering, forudsat at denne i det væsentligste modsvarer den oprindeligt aftalte certificering, og forudsat at udskiftningen er sagligt motiveret.
7	Regulatorisk Compliance	9	Ændringer
7.1	("Regulatoriske Krav") defineres som de præceptive regler, love og standarder, der er foreskrevet af myndigheder, brancheforeninger eller andre regulerende organer for at sikre, at virksomheder og organisationer opererer på en måde, der er i overensstemmelse med lovgivning og etiske standarder, og som har Leverandøren som pligtsubjekt.	9.1	I det omfang, der i Generelle vilkår eller Servicevilkår refereres til proces vedrørende Ændringer, finder vilkårene i dette punkt 9 anvendelse.
7.2	Leverandøren skal drive sin virksomhed i overensstemmelse med Regulatoriske Krav og Leverandørens Ydelser skal overholde Regulatoriske Krav gældende for Leverandøren i Aftalens løbetid, inklusiv eventuelle ændringer hertil, og disse forpligtelser gælder således ikke Regulatoriske Krav, der er specifikke for Kunden eller Kundens branche, medmindre parterne udtrykkeligt har aftalt dette.	9.2	Ændringer af Aftalen, herunder Ydelserne, skal være skriftlige (f.eks. digitalt eller via en platform tilvejebragt af Leverandøren). En Aftale kan indeholde yderligere formelle krav til proceduren for Ændringer. Opfyldelse af sådanne formelle krav vil være en betingelse for gyldigheden af en Ændring i samarbejdet, medmindre Kunden på anden måde ved sin adfærd udviser sin accept af Ændringen, f.eks. gennem betaling for de Ændrede Ydelser, stiltiende samtykke eller undladelse af at klage umiddelbart efter, at Kunden er eller burde være blevet bekendt med Ændringerne mv.
7.3	Kunden har selv ansvaret for, at Kundens konkrete anvendelse af Ydelser er lovlig, medmindre den pågældende Ydelse er indrettet således, at en sædvanlig anvendelse vil være i strid med Regulatoriske Krav.	9.3	Leverandørens rimelige forbrugte tid og materialer i forbindelse med analyse og forberedelse af Ændringer på Kundens anmodning betales af Kunden.
7.4	Leverandøren skal holde sig orienteret om ændringer i Regulatoriske Krav, der nødvendiggør Ændringer af Leverandørens Ydelser, og oplyse Kunden om sådanne ændringsbehov.	9.4	I det omfang, ændringer i Regulatoriske Krav påvirker leveringen af Ydelserne, skal en sådan påvirkning af Ydelserne håndteres som en Ændring, medmindre andet fremgår af en Aftale.
7.5	Kunden har dog selv ansvaret for at holde sig orienteret om ændringer af Regulatoriske Krav, der er specifik for Kunden eller Kundens branche, og orientere Leverandøren herom, medmindre parterne udtrykkeligt har aftalt andet.	9.5	Leverandøren kan tilpasse og ændre Leveringsbetingelserne og den eventuelle selvstændige Databehandlersaftale, der er tiltrådt mellem parterne med et forudgående skriftligt varsel på 90 dage, såfremt der er tale om ændringer, som ikke forringer Kundens rettigheder, eller såfremt ændringerne skyldes ny lovgivning eller retspraksis, som nødvendiggør sådanne ændringer.
7.6	Ændringer i Ydelser nødvendiggjort af ændringer i Regulatoriske Krav håndteres som en Ændring, jf. punkt 9. Leverandøren er berettiget til betaling for sådanne Ændringer, uanset om de begæres af Kunden eller Leverandøren. Betalingen fastsættes med udgangspunkt i de omkostninger, som gennemførelsen af Ændringerne påfører Leverandøren, og ud fra et princip om, at Leverandørens samlede omkostninger ved Ændringen i rimeligt og muligt omfang fordeles blandt de berørte Kunder.	10	Tredjepartsleverandører
7.7	Ændringer i Ydelser nødvendiggjort af ændringer i aftalte revisions- eller sikkerhedsstandarder håndteres som en Ændring fra Kundens side.		

- 10.1 Leverandøren kan bruge underleverandører ("Tredjepartsleverandører") til levering af Ydelserne. Medmindre andet fremgår af en Aftale hæfter Leverandøren for Tredjepartsleverandørens ydelser ("Tredjepartsydelser") på samme måde som for sine egne ydelser.
- 10.2 Leverandøren skal etablere kontrakter, procedurer og arbejdsgange, der sikrer Aftalens overholdelse ved Leverandørens brug af Tredjepartsydelser.
- 10.3 Anvender Leverandøren Tredjepartsleverandører, der leverer specifikke Ydelser til Kunden, som ikke kan substitueres af tredjemand, kan Kunden betinge brugen af sådanne Tredjepartsleverandører af, at Kunden har ret til at indtræde i en aftale med Tredjepartsleverandøren ved ophør af Aftalen, der sikrer Kunden fortsat adgang til disse Ydelser.
- 10.4 Leverandøren skal ved udvælgelsen af Tredjepartsleverandører sikre, at disses ydelser er egnede til understøttelsen af de aftalte Services.
- 11 Standard Tredjepartsydelser**
- 11.1 Ydelserne kan omfatte leverancer fra en Tredjepartsleverandør, der ikke bidrager specifikt til en Aftales opfyldelse, men som har karakter af en standardydelse, der anvendes af Leverandøren som understøttende leverance til en flæthed af kunder, og hvorom gælder, at sådanne leverancer leveres på standardvilkår fra udbyderen ("Standard Tredjepartsydelser"). Sådanne Standard Tredjepartsydelser kan eventuelt stilles til rådighed som en Public Cloud-ydelse.
- 11.2 Standard Tredjepartsydelser blive leveret "as is", hvilket betyder, at Tredjepartsleverandørens til enhver tid gældende vilkår for disse ydelsers indhold, og betingelserne for leveringen af disse, er gældende for ydelsen. Dette gælder, uanset om vilkårene er indgået direkte mellem Kunden og Tredjepartsleverandøren eller mellem Leverandøren og Tredjepartsleverandør.
- 11.3 Vilkårene for Standard Tredjepartsydelser har forrang i forhold til Generelle Vilkår og/eller Servicevilkår, og "as is" princippet er kun fraveget for en Standard Tredjepartsydelse, dersom dette er specifikt aftalt i en Aftale vedrørende den pågældende ydelse.
- 11.4 Leverandøren har samlet Tredjepartsleverandørers vilkår for Standard Tredjepartsydelser på [Legal & Compliance in itm8](#). Det er Kundens ansvar at gøre sig bekendt med vilkårene.
- 11.5 Leverandøren vil sikre, at de på sitet indeholdte links til Tredjepartsleverandørens vilkår er opdaterede.
- 11.6 Kunden skal have nem adgang til vilkårene for adgangen til Public Cloud-Ydelser. Leverandøren kan opfylde informationspligten ved at stille links til vilkårene til rådighed for Kunden eksempelvis på kundeportal, website eller lignende.
- 11.7 Leverandøren kan til enhver tid ændre Leverandørens valg af Tredjepartsydelser, hvis Ydelserne overordnet set ikke forringes væsentligt i forhold til funktionalitet m.m. som følge af ændringen.
- 11.8 Kunden accepterer endvidere, at Tredjepartsydelser løbende bliver udviklet og tilpasset baseret på den teknologiske udvikling, markedskrav osv.
- 11.9 Dette punkt 11 omfatter enhver Standard Tredjepartsydelse, uanset at denne måtte være integreret i Ydelserne eller stillet til rådighed for Kunden som en særskilt Ydelse, og uanset om Tredjepartsydelsen er identificeret som Standard Tredjepartsydelser i parternes Aftale eller ej.
- 12 Ejendomsforbehold**
- 12.1 Fysiske leverancer, som f.eks. hardware, leveres med ejendomsforbehold. Leverandøren beholder den fulde ejendomsret til hver enkelt enhed, uanset levering til Kunden og Kundens besiddelse og brug af enheden.
- 12.2 Kunden skal sikre, at enheder omfattet af ejendomsforbehold, entydigt kan identificeres og udskilles i forhold til Kundens øvrige enheder, og Leverandøren er berettiget til at anmode om dokumentation herfor samt føre kontrol hermed on-site hos Kunden inden for sædvanlig arbejdstid. Kunden er uberettiget til at fjerne eventuelle mærker om ejendomsforbeholdet, som er påført en enhed af Leverandøren.
- 12.3 Kunden må ikke videregive, udleje, sælge, pantsætte eller på anden måde disponere over enheder, der er omfattet af ejendomsforbeholdet, i relation til tredjemand.
- 12.4 Ejendomsforbeholdet opretholdes, indtil Kunden har betalt hele købesummen for den pågældende enhed, herunder renter, omkostninger og udgifter.
- 13 Pris og betalingsbetingelser**
- 13.1 Generelt**
- 13.1.1 Aftalen angiver de priser, Kunden skal betale for Ydelserne, herunder henholdsvis faste, periodiske betalinger og forbrugsafhængige betalinger samt betalinger for skalering af Ydelser til enhedspriser. 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 prisliste.
- 13.1.2 Alle priser angives eksklusive moms og øvrige afgifter. I det omfang Ydelserne er afgiftsbelagt (herunder moms, omsætningsafgift samt enhver anden form for skatter og afgifter), skal sådanne afgifter lægges til prisen i overensstemmelse med den gældende lovgivning og faktureres i overensstemmelse dermed.
- 13.1.3 Ved nye eller ændrede omsætningsafgifter, skatter, told, bidrag eller lignende offentligt pålagte skatter og afgifter, skal priserne korrigeres med den økonomiske nettokonsekvens for Leverandøren.
- 13.1.4 Betalingsbetingelserne fremgår af Aftalen eller Kundens faktura.
- 13.1.5 Der påløber renter på forfaldne betalinger i overensstemmelse med gældende lov gældende ved kundens hjemting.
- 13.1.6 Kunden skal gennemgå fakturaer omhyggeligt, og hvis Kunden ønsker at bestride en faktura, skal Kunden gøre det skriftligt inden for en måned efter modtagelsen af fakturaen og angive årsagerne til at den er bestridt.

13.1.7	Leverandøren må indsamle og/eller anmode om oplysninger om Kundens kreditvurdering. Derudover kan Leverandøren ved begrundet mistanke om manglende betalingsevne eller konkret betalingsmisligholdelse kræve enten at Kunden på egen regning indhenter og fremlægger en kreditvurdering fra et anerkendt rating bureau, eller erlægger forudbetaling eller tilstrækkelig sikkerhed i form af en bankgaranti fra et anerkendt pengeinstitut vedrørende et beløb, der svarer til de anslåede betalinger for Ydelserne, som en betingelse for (den fortsatte) levering deraf.	14	Leverandørens misligholdelse
13.2	Regulering af prisen på Løbende Ydelser	14.1	Generelt
13.2.1	Leverandøren kan fakturere Kunden forud for leveringen af eventuelle Løbende Ydelser samt Ydelser med en fast pris.	14.1.1	Medmindre andet følger af Aftalen, finder de almindelige regler i henhold til Lovvalg anvendelse i tilfælde af Leverandørens misligholdelse og med hensyn til Kundens misligholdelsesbeføjelser med de modifikationer, der følger af Leveringsbetingelserne.
13.2.2	Leverandøren kan justere de aftalte faste priser for Løbende Ydelser samt enhedspriser årligt. Justeringen kan ikke overstige den største af de årlige reguleringer i;	14.1.2	Uanset årsagen til en forsinkelse eller mangel skal Leverandøren uden ugrundet ophold give Kunden meddelelse, såfremt Leverandøren ved, at der er opstået en forsinkelse eller en mangel af væsentlig betydning for Kunden.
I.	Det standardiserede lønindeks i Leverandørens branche eller Nettoprisindekset, begge som publiceret af Danmarks Statistik måneden før den årlige fornyelsesdato, for kunder hjemmehørende i Danmark dog minimum med 2,5 %, eller	14.1.3	Kunden skal som forudsætning for at kunne påberåbe sig aftalte misligholdelsesbeføjelser undersøge Ydelserne uden ugrundet ophold efter Leveringstidspunktet. Kundens misligholdelsesbeføjelser, herunder for mangler og forsinkelse, bortfalder, hvis Leverandøren ikke har modtaget skriftlig meddelelse herom fra Kunden uden ugrundet ophold, efter at misligholdelsen blev opdaget eller burde være blevet opdaget.
II.	Det standardiserede Labor Cost Index for tjänstemän (LCI tjm) preliminärt index, SNI 2007 kod J (Informations- och kommunikationsverksamhet) som publiceret af Statistik myndigheten SCB for det senest offentliggjorte kvartal før den årlige fornyelsesdato for kunder hjemmehørende i Sverige dog minimum med 2,5 %, eller	14.1.4	Leverandørens ansvar for misligholdelse, herunder for fejl og mangler, bortfalder under alle omstændigheder senest 6 måneder efter Leveringstidspunktet for de pågældende Ydelser.
III.	Hvis Kunden har bopæl i et andet land, er Leverandøren berettiget til uden begrænsninger årligt at justere priserne på baggrund af tilsvarende indeks dog minimum med 2,5 %.	14.1.5	En meddelelse om misligholdelse friholder ikke Kunden fra forpligtelsen til at betale fakturerede beløb, når de forfalder.
13.2.3	Hvis indekset i denne bestemmelse bortfalder, skal reguleringen ske på baggrund af et tilsvarende indeks.	14.2	Leverandørens forsinkelse
13.2.4	Ved ændringer i eksterne omkostninger fra Tredjepartsleverandører til understøttelse af Løbende Ydelser, eksempelvis, men ikke begrænset til (a) energipriser, valutakurser, forsikrings- og transportudgifter eller (b) ændringer i priser, licensmodeller, bindingsperioder m.v., er Leverandøren i tillæg til ovenstående berettiget til uden forudgående varsel at justere dennes priser/vilkår til Kunden med den økonomiske nettokonsekvens for Leverandøren, når disse indtræder eller træder i kraft for Leverandøren, Kunden er i den sammenhæng berettiget til på forlangende at modtage kort, saglig redegørelse for, hvorledes den økonomiske nettokonsekvens er opgjort.	14.2.1	En Ydelse er forsinket, hvis leveringen finder sted efter et i en Aftale som milepæl aftalt Leveringstidspunkt for den pågældende Ydelse, og forudsat at der ikke er tale om uvæsentlige overskridelser, samt at forsinkelsen alene skyldes Leverandørens forhold.
13.2.5	Leverandøren kan indhente og/eller kræve oplysninger om Kundens kreditværdighed. I tilfælde af begrundet mistanke om manglende betalingsevne eller faktisk manglende betaling kan Leverandøren desuden kræve forudbetaling eller tilstrækkelig sikkerhed i form af en bankgaranti fra et velrenommeret finansielt institut til et beløb svarende til de anslåede betalinger for Ydelserne som betingelse for (fortsat) levering heraf.	14.3	Mangler ved Leverandørens Ydelser
13.3	Regulering af timepriser	14.3.1	Der foreligger en mangel ved Leverandørens Ydelser, når disse ikke opfylder Aftalens specificerede krav, og forudsat at der ikke er tale om bagatel-agtige forhold.
13.3.1	Aftalte timepriser reguleres årligt i overensstemmelse med Leverandørens Kommercielle Vilkår på Legal & Compliance in itm8 .	14.4	Afhjælpning
		14.4.1	Leverandøren er forpligtet og berettiget til at afhjælpe årsagen til forsinkelse og mangler ved Ydelser. Afhjælpningen skal overholde de frister, procedurer og servicemål, der er angivet i en Aftale. Er afhjælpningen ikke omfattet af aftalte servicemål, skal afhjælpning foretages inden for rimelig tid under hensyntagen til forholdets karakter og betydning for Kunden. Afhjælpningspligten gælder dog ikke, såfremt den pågældende forsinkelse eller mangel kun har bagatel-agtig betydning for Kunden, og afhjælpning vil påføre Leverandøren uforholdsmæssige omkostninger
		14.4.2	Skyldes forsinkelsen eller manglen forhold, som Leverandøren ikke har ansvaret for, er Leverandøren berettiget til at kræve betaling for sin afhjælpningsbistand efter medgået tid i henhold til timesatserne i Aftalen.
		14.4.3	Mangler kan efter Leverandørens eget valg afhjælpes ved afhjælpning eller omlevering.
		14.4.4	Hvis misligholdelsen ikke kan afhjælpes inden for rimelig tid under hensyntagen til forholdets karakter, skal parterne

	loyalt drøfte en plan for afhjælpning af misligholdelsen og en eventuel rimelig workaroud.	b) Mangler ved Kundens eget programmel, herunder tredjepartsprogrammel, eller øvrige systemer stillet til rådighed af Kunden.
14.4.5	Kundens krav på afhjælpning fratager ikke Kunden retten til at gøre øvrige misligholdelsesbeføjelser gældende.	c) Force Majeure begivenhed.
14.5	Forholdsmæssigt afslag	d) Forhold, som Leverandøren i henhold til øvrige dele af en Aftale ikke har ansvaret for.
14.5.1	Såfremt misligholdelsen ikke kan afhjælpes, er Kunden berettiget til at kræve forholdsmæssigt afslag i overensstemmelse med dealmindelige regler i henhold til Lovvalg. Forholdsmæssigt afslag afskærer ikke Kunden fra at kræve erstatning, såfremt Kunden kan dokumentere et økonomisk tab, som overstiger det forholdsmæssige afslag, og i så fald kun for differencen mellem det forholdsmæssige afslag og det økonomiske tab.	14.8.2 Ovenstående udgør ikke en udtømmende opregning af de forhold, der fritager Leverandøren for ansvar.
14.5.2	Såfremt Kunden er indrømmet retten til bod for en forsinkelse eller manglende overholdelse af servicemål i en Aftale, kan Kunden ikke kræve forholdsmæssigt afslag for samme forhold.	15 Kundens misligholdelse
14.6	Erstatning	15.1 Generelt
14.6.1	Kunden kan kræve erstatning i overensstemmelse med de almindelige regler i henhold til Lovvalg med de begrænsninger, der følger af disse Leveringsbetingelser.	15.1.1 Ved Kundens misligholdelse forstås, at Kunden ikke bidrager til en Aftales opfyldelse som aftalt, enten ved at Kunden ikke foretager betaling til den aftalte tid, ved at Kunden ikke bistår Leverandøren som aftalt, eller ved at Kunden i øvrigt ikke lever op til sine forpligtelser under Aftalen.
14.6.2	Såfremt Kunden udnytter en eventuel ret til at kræve bod, kan der kun kræves erstatning, hvis Kunden dokumenterer, at Kunden har lidt et tab, der overstiger bodsbeløbet, og i så fald kun for differencen mellem bodsbeløbet og tabet.	15.1.2 Medmindre andet følger af Aftalen, gælder de almindelige regler i henhold til Lovvalg for Kundens misligholdelse og Leverandørens hertil knyttede misligholdelsesbeføjelser.
14.7	Ophævelse	15.2 Morarente
14.7.1	Kunden kan hæve en Aftale helt eller delvist i tilfælde af Leverandørens væsentlige misligholdelse af Aftalen, forudsat at den væsentlige misligholdelse ikke er afhjulpet før udløb af et modtaget skriftligt varsel på mindst 30 arbejdsdage (" Arbejdsdage ") forstået som mandag til fredag bortset fra officielle danske helligdage, juleaftensdag, nytårsaftensdag og grundlovsdag. Det skal fremgå af varslet, hvori den væsentlige misligholdelse består, samt at manglende overholdelse vil medføre en ophævelse af Aftalen. Er det umuligt at afhjælpe den væsentlige misligholdelse inden for 30 Arbejdsdage, kan Kunden hæve uden forudgående varsel.	15.2.1 Såfremt Kunden misligholder sine betalingsforpligtelser, er Leverandøren berettiget til rente i overensstemmelse med rentelovens regler om morarente.
14.7.2	Kundens ophævelse har virkning fra ophævelses-tidspunktet (ex nunc). Såfremt der i en Aftale er forudsat levering af Ydelser til etablering og transition, har en ophævelse dog virkning fra tidspunktet for Aftalens indgåelse (ex tunc), hvis ophævelsen sker før overtagelsesdagen.	15.2.2 Derudover har Leverandøren ret til at tilbageholde Ydelser, og en betalingsmisligholdelse vil således suspendere Kundens ret til at kræve, at Leverandøren overholder principperne om "fix first/deliver first" som beskrevet i punkt 28.
14.7.3	Uanset Kundens ophævelse skal Leverandøren fortsætte levering af Løbende Ydelser i henhold til punkt 20.3 og yde Kunden den nødvendige ophørsbistand, såfremt dette er nærmere angivet i en Aftale.	15.3 Erstatning
14.8	Ansvarsfritagende forhold	15.3.1 Leverandøren kan kræve erstatning for tab påført ved Kundens misligholdelse i overensstemmelse med de almindelige regler i henhold til Lovvalg.
14.8.1	Leverandøren er ikke ansvarlig for forsinkelse og mangler ved Ydelserne, i det omfang forsinkelsen eller manglen skyldes et af følgende forhold:	15.3.2 Leverandøren kan kræve erstatning for internt tidsforbrug forårsaget af Kundens misligholdelse beregnet på baggrund af de i den misligholdte Aftale aftalte timepriser.
	a) Kundens misligholdelse, uanset om denne er forårsaget af Kunden selv eller af dennes underleverandører eller øvrige samarbejdspartnere.	15.4 Ophævelse
		15.4.1 Leverandøren kan, med forbehold for afsnit 15.4.4, hæve en Aftale med øjeblikkelig virkning, hvis Kunden ikke betaler aftalte beløb til tiden.
		15.4.2 Er betalingen omtvistet, kan midlertidig afhjælpning af den manglende betaling ske ved, at Kunden stiller sikkerhed for det omtvistede beløb ved deponering af beløbet i Kundens pengeinstitut, og Kunden fremlægger behørig dokumentation herfor.
		15.4.3 Leverandøren kan endvidere hæve en Aftale, såfremt Kundens manglende medvirken til opfyldelse af Aftalen har karakter af væsentlig misligholdelse af Kundens pligt til at medvirke under en Aftale.
		15.4.4 Ophævelse kan kun finde sted, hvis misligholdelsen ikke er effektivt afhjulpet senest tredive (30) Arbejdsdage efter, at Leverandøren ved skriftligt påkrav har krævet, at Kunden opfylder sine pligter til at medvirke. Det skal fremgå af påkravet, hvori den manglende medvirken består, og at manglende overholdelse vil medføre en ophævelse af Aftalen.

15.5	Fortsat levering af Løbende Ydelser trods misligholdelse	16.3	Særligt om cyberkriminalitet og tab af data
15.5.1	De almindelige regler i henhold til Lovvalg om tilbageholdelsesret finder som udgangspunkt anvendelse ved Kundens misligholdelse.	16.3.1	Kunden anerkender og accepterer, at Leverandøren og dennes Tredjepartsleverandører ikke har mulighed for at kontrollere internettet og forhindre Cyberkriminalitet (" Cyberkriminalitet ") (i form af enhver kriminel eller uautoriseret handling, der udføres via eller mod informations- og kommunikationsteknologi, herunder computere, netværk og digitale systemer. Dette inkluderer, men er ikke begrænset til, hacking, ransomware-angreb, phishing, identitetstyveri, datatyveri, svindel, cyberterrorisme og anden ondsindet aktivitet rettet mod systemers integritet, fortrolighed eller tilgængelighed). Leverandøren kan på den baggrund ikke holdes ansvarlig for Cyberkriminalitet, og fraskriver sig ethvert ansvar og enhver erstatningsforpligtelse for skader forårsaget af Cyberkriminalitet.
15.5.2	Leverandøren skal dog på Kundens skriftlige begæring fortsat levere Løbende Ydelser i henhold til Aftalen, selvom Kunden er i misligholdelse, medmindre misligholdelsen knytter sig til Kundens betalingsmisligholdelse, eller dersom Leverandøren hæver Aftalen som følge af Kundens væsentlige misligholdelse. I sådanne tilfælde bortfalder retten til at kræve fortsat vedligeholdelse af den aftalte Ydelse, og i sådanne tilfælde fratages Kunden de rettigheder, der ellers er fastsat i punkt 28.	16.3.2	I tilfælde af tab af eller skade på Kundens data som følge af Leverandørens misligholdelse (omstændigheder, som Leverandøren alene er ansvarlig for), skal Leverandøren iværksætte rimelige og sædvanlige tiltag i bestræbelserne på at gendanne disse tabte eller beskadigede data fra den seneste sikkerhedskopi. Såfremt Leverandøren ikke som et led i leveringen af aftalte Ydelser har ansvaret for restore og backup af Kundedata, forudsætter Leverandørens afhjælpningspligt i henhold til denne bestemmelse, at Kunden selv har backup- og restore-strategi der sikrer, at Kundedata forbliver tilgængelige, beskyttede og kan gendannes i overensstemmelse med Best Practice.
15.5.3	I øvrige situationer er Leverandørens forpligtelse til fortsat levering af Løbende Ydelser imidlertid betinget af, at Kunden følger den aftalte procedure i henhold til punkt 28.4.	16.3.3	Tab som i øvrigt ville være dækket af en for Kundens branche sædvanlig cyber security forsikring, med dækning for retablering af data efter Cyberkriminalitet. kan ikke kræves erstattet af Leverandøren, medmindre Kunden kan dokumentere, at en sådan forsikring ikke kunne have været tegnet, herunder med dækning for det tab som kræves erstattet af Leverandøren.
16	Erstatningsbegrænsninger	16.4	Øvrige vilkår vedrørende aftalte ansvarsbegrænsninger
16.1	Beløbsmæssig ansvarsbegrænsning	16.4.1	Ansvarsbegrænsningerne i henhold til punkt 16.1 og 16.2 kan ikke påberåbes i følgende tilfælde;
16.1.1	En parts samlede krav på forholdsmæssigt afslag, erstatning og bod er for en løbende 12 måneders periode begrænset til 100 % af det beløb, Leverandøren har modtaget i de foregående 12 måneder. Såfremt en 12 måneders periode ikke er gået, beregnes ansvarsbegrænsningen som gennemsnittet af modtagne beløb i de måneder, som er gået, ganget med 12. Begrænsningen er gældende, uanset hvorvidt kravet er baseret på erstatning inden for eller uden for kontrakt, skadesløsholdelse eller lovgivning.	a)	tab forårsaget af manglende betaling af forfaldne fakturaer.
16.1.2	Beløbsbegrænsningen i punkt 16.1.1. forhøjes til 125% af det definerede beløb for Kundens tab opstået som følge af ulovlig behandling af personoplysninger herunder udgifter til erstatning og godtgørelse til registrerede.	b)	tab, som ikke kan undtages eller begrænses i henhold til gældende, ufravigelig lov ved kundens hjemting.
16.1.3	Hvis Leverandøren har betalt erstatning og/eller andre beløb til en registreret baseret på Lovvalg, skal Kunden dog skadesløsholde Leverandøren for det betalte beløb, der overstiger den aftalte ansvarsbegrænsning.	c)	produktansvar i forbindelse med død eller legemsbeskadigelse.
16.2	Øvrige begrænsninger	d)	krav fremsat af og endeligt tilkendt til en tredjepart om, at en Ydelse krænker dennes immaterielle rettigheder.
16.2.1	En parts ansvar omfatter ikke indirekte tab, herunder driftstab, følgeskader eller andet indirekte tab.	e)	Økonomiske krav rettet mod Leverandøren af tredjemand som følge af Kundens mangelfulde eller fejlagtige licensering af Software, herunder Leverandørens interne og eksterne omkostninger forbundet med håndtering af forholdet.
16.2.2	En parts ansvar omfatter ikke følgende typer af tab, uanset om de har karakter af direkte eller indirekte tab:	f)	grov uagtsomhed, forsætlig forsømmelse eller bedrageri.
	a) Kundens mistede indtægter (tabt fortjeneste eller indtjening)	16.4.2	Leverandøren er ikke ansvarlig for tab eller skade, som skyldes Kundens eller en tredjeparts implementering af, ændringer af eller indgreb i de leverede Ydelser.
	b) Forventede eller forudsatte besparelser	16.5	Produktansvar
	c) Goodwill tab		
	d) Tab som følge af driftsafbrydelse		
	e) Mindsket forretningsværdi		
	f) Tab som følge af datatab		
16.2.3	Nødvendige udgifter til tabsbegrænsning, herunder dækningskøb, Leverandørens tabte fortjeneste i medfør af Aftalen, Leverandørens øgede ressourceforbrug eller betaling for Professionelle Ydelser, som ikke kan reallokeres, anses for et direkte tab.		

- 16.5.1 Leverandørens produktansvar følger de almindelige regler i henhold til Lovvalg, idet ansvarsbegrænsningerne i henhold til punkt 16.1 og 16.2 også er gældende for erstatningskrav ved et produktansvar, jf. dog punkt 16.3.1 (c).
- 17 Forsikringer**
- 17.1 Leverandøren skal opretholde en generel ansvarsforsikring med en rimelig og for Leverandørens branche sædvanlig dækning i forhold til Ydelserne, herunder for det produkt- og rådgiveransvar, som Leverandøren måtte have efter de almindelige regler i henhold til Lovvalg.
- 17.2 Leverandøren anbefaler, at Kunden tegner tidssvarende cybersecurity forsikring (dækkende som minimum retablering af data efter virus mv.), og Kunden er under alle omstændigheder forpligtet til at forsikre værdien af sine egne data.
- 17.3 I det omfang udførelsen af Ydelser medfører, at Leverandøren skal tegne yderligere forsikringer, f.eks. som følge af udstationering i udlandet m.v., tegner Leverandøren de nødvendige forsikringer for medarbejderne, medmindre andet fremgår af Aftalen, og omkostningerne hertil kan faktureres til Kunden på samme måde som andre eksterne omkostninger til rejser m.v.
- 18 Immaterielle rettigheder**
- 18.1 Generelt
- 18.1.1 Begge parter bevarer deres eventuelle immaterielle rettigheder, som eksisterede inden en Aftales indgåelse.
- 18.1.2 Leverandøren (eller Leverandørens licensgiver) bliver ejer af og ophavsmand til alle immaterielle rettigheder til resultaterne af Ydelser, som leveres i forbindelse med en Aftales opfyldelse, herunder men ikke begrænset til sprogmodeller, træningssæt, maskinlæringsdata eller -rutiner, samtalemønstre eller -sekvenser, algoritmer, forudsigende analyser, generative modeller eller kunstig intelligens-drevne beslutningssystemer, der er udviklet til at understøtte Ydelserne (herunder eventuelle immaterielle rettigheder, der er skabt i fællesskab med Kunden).
- 18.1.3 Kunden er berettiget til at lade andre juridiske enheder få adgang til en Ydelse i det omfang, dette udtrykkeligt er angivet i Aftalen.
- 18.2 Kundens materialer**
- 18.2.1 Såfremt Kunden under en Aftale giver Leverandøren brugsret til materiale i form af f.eks. værktøjer, dokumentation eller programmel til brug for eller som grundlag for levering af aftalte Ydelser, er det aftalt, at det er Kundens ansvar at sikre sig, at brugsretten omfatter den brug, der er nødvendig til opfyldelse af Aftalen. Brugsretten er tidsbegrænset, ikke-eksklusiv og uoverdragelig.
- 18.2.2 Brugsretten omfatter alene brug, der er nødvendig til opfyldelse af Aftalen, og ophører ved Aftalens ophør.
- 18.3 Leverandørens programmel samt tredjepartsprogrammel**
- 18.3.1 Leverandøren giver med virkning fra Aftalens indgåelse eller det andet tidspunkt, som måtte være angivet i Aftalen, Kunden en ikke-eksklusiv, tidsbegrænset og uoverdragelig brugsret til det af Leverandørens eget programmel, der udtrykkeligt er omfattet af Aftalen. Brugsretten omfatter alene Kundens interne brug og ophører ved Aftalens ophør. Brugsretten kan være yderligere reguleret i en Aftale.
- 18.3.2 Brugsretten suspenderes ved Kundens betalingsmisligholdelse, hvorefter Leverandøren uden varsel kan bringe Kundens adgang til programmet til ophør.
- 18.3.3 Såfremt Leverandøren som led i en Aftale stiller licens til tredjepartsprogrammet til rådighed for Kunden, reguleres Kundens rettigheder og forpligtelser, herunder i relation til adgang til brug heraf, alene og udtømmende af de af tredjemand fastsatte licensvilkår, som til enhver tid er gældende for det pågældende tredjepartsprogrammel.
- 18.4 Forhandlerskifte- tredjepartsprogrammel**
- 18.4.1 Såfremt Kunden anvender forhandlere i forbindelse med anskaffelse af licenser til tredjepartsprogrammet, og licensgiveren i relation til sådant tredjepartsprogrammel tillader, at Kunden kan udskifte sin eksisterende forhandler af licensgiverens tredjepartsprogrammel med en anden og ny forhandler af licensgiverens tredjepartsprogrammel, meddeler Kunden i henhold til dette punkt Leverandøren fuldmagt til på vegne af Kunden at gennemføre et sådant forhandlerskifte, såfremt Kunden skriftligt anmoder Leverandøren herom. Fuldmagten omfatter alle nødvendige handlinger i forbindelse med gennemførelse af et skift af forhandler af tredjepartsprogrammet på vegne af Kunden, herunder til på vegne af Kunden at underskrive sådanne dokumenter, som licensgiveren stiller krav om.
- 18.5 Tredjemands rettigheder til programmel**
- 18.5.1 Parterne har hver især ansvaret for at have de fornødne rettigheder til at anvende tredjepartsprogrammet eller stille det omhandlede programmel til rådighed for den anden part som forudsat i en Aftale.
- 18.6 Rettigheder til Dokumentation mv.**
- 18.6.1 Leverandøren bevarer alle immaterielle rettigheder til sin dokumentation ("**Dokumentation**"), værktøjer og metoder udarbejdet til eller stillet til rådighed for Kunden som grundlag for udførelse eller brug af Ydelser under en Aftale.
- 18.6.2 Betinget af Kundens rettidige betaling af alle skyldige beløb, erhverver Kunden en tidsbegrænset og ikke-eksklusiv brugsret til enhver beskrivelse og Dokumentation af Kundens egne systemer og forretningsprocesser, som Leverandøren har udarbejdet under en Aftale. Kunden har således ubegrænset ret til brug, ændring, overdragelse, versionering af sådanne rapporter, specifikationer, anbefalinger, diagrammer og andre kundespecifikke beskrivelser af Kundens systemer og forretningsprocesser, der måtte blive udfærdiget under en Aftale. Brugsretten gælder også efter Aftalens ophør.
- 18.6.3 Såfremt Kunden ikke har adgang til Leverandørens driftsdokumentation, eller kun har begrænset adgang til denne, kan Kunden på anfordring kræve denne udleveret i kopi i et almindeligt anerkendt læsbart format på et gængs medium. Kunden har en tidsbegrænset, uoverdragelig brugsret til driftsdokumentationen.
- 18.6.4 Kunden kan give tredjemand den indsigt i driftsdokumentationen, der er nødvendig for, at den pågældende tredjemand kan overtage leveringen af tilsvarende services. Leverandøren kan betinge dette af, at tredjemand underskriver sædvanlig erklæring om tavshedspligt og respekt af Leverandørens rettigheder.
- 18.7 Generel viden og feedback**

18.7.1	Leverandøren kan frit anvende den generelle viden og knowhow, der opnås under arbejdet for Kunden, hvilket dog ikke omfatter kundespecifikke forhold.		gældende lov, medmindre samme Regulatoriske Krav afskærer Leverandøren fra at kræve en sådan betaling.
19	Krænkelser af tredjeparts rettigheder	20.1.3	Aftalen forbliver i kraft indtil det tidspunkt, på hvilket den efter sit indhold ophører, medmindre den måtte være ophørt på et tidligere tidspunkt som følge af en parts ophævelse eller opsigelse i overensstemmelse med Aftalen.
19.1	Uanset eventuelle ansvarsbegrænsninger skal en part (den "Forsvarende Part") skadesløsholde den anden part (den "Berørte Part") i henhold til dette punkt 19 for berettigede krav fremsat mod den Berørte Part af og endeligt tilkendt til tredjepart om, at Ydelsen krænker tredjeparts immaterielle rettigheder.	20.2	Opsigelse
19.2	Skadesløsholdelse er betinget af, at den Berørte Part:	20.2.1	Parternes adgang til opsigelse af en Aftale er anført i Aftalen.
	a) straks informerer den Forsvarende Part om kravet og giver den Forsvarende Part mulighed for at overtage forsvaret heraf.	20.2.2	I tilfælde af Kundens opsigelse skal Kunden i tillæg til eventuelt anført vederlag i Aftalen betale:
	b) giver den Forsvarende Part alle oplysninger, der med rimelighed anmodes om, samarbejder og giver den Forsvarende Part enebeføjelse til at forsvare og forlige kravet.	a)	for Ydelserne leveret indtil tidspunktet, hvor opsigelsen finder sted,
	c) ikke afgiver nogen erklæring, som kan have en skadelig virkning for mulighederne for at forlige eller forsvare kravet.	b)	for Ydelser leveret i opsigelsesperioden, og
19.3	Den Forsvarende Part kan efter eget valg sikre en gyldig licens til de krænkede immaterielle rettigheder eller bringe krænkelsen til ophør ved at modificere eller udskifte den berørte Ydelse med en løsning, der i al væsentlighed har den samme funktionalitet som den, der krænker tredjeparts immaterielle rettigheder.	c)	for Professionelle Ydelser allokert i opsigelsesperioden, som Kunden ikke ønsker anvendt i opsigelsesperioden, og som ikke med rimelighed kan re-allokeres til andet tilsvarende betalbart arbejde for andre af Leverandørens eksisterende kunder før udløbet af opsigelsesperioden.
19.4	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 inden for en periode på 12 måneder efter meddelelse om krænkelsen til den Forsvarende Part, uden forpligtelse til at godtgøre yderligere tab eller omkostninger.	20.2.3	I tilfælde af Leverandørens opsigelse skal Kunden betale de i punkt 20.2.2 (a) og (b) anførte beløb.
19.5	Den Forsvarende Parts forpligtelser finder ikke anvendelse, hvis kravet eller en endelig dom er baseret på:	20.2.4	Opsigelse har alene fremadrettet virkning (ex nunc) og medfører ikke krav for Kunden på tilbagebetaling af nogen allerede betalte beløb.
	a) den Berørte Parts manglende overholdelse af Aftalen.	20.3	Fortsat levering efter Aftalens ophør
	b) den Berørte Parts integration af Ydelserne osv. i et tredjepartsprodukt, data eller forretningsprocesser, herunder tredjeparts-add-ons eller software.	20.3.1	Såfremt overdragelsen af Ydelserne fra Leverandøren til Kunden eller til en af Kunden udpeget tredjemand ikke er tilendebragt ved en Aftales ophør, kan Kunden med mindst 1 måneds varsel forud for Aftalens ophør forlænge Aftalen med 3 måneder ad gangen på uændrede vilkår (herunder med hensyn til vederlag). Kunden kan gentage denne forlængelse, indtil overdragelsen af Ydelserne er tilendebragt, dog maksimalt med 6 måneder regnet fra ophørstidspunktet.
	c) brug af Ydelserne til andre formål end de påtænkte formål og/eller i strid med vejledning om korrekt brug.	20.3.2	Påfører forlængelsen Leverandøren ekstraomkostninger, kan disse kræves dækket af Kunden udover det aftalte vederlag, medmindre forsinkelsen med overdragelsen af Ydelserne skyldes forhold, som Leverandøren har ansvaret for. Såfremt den manglende overdragelse kun omhandler dele af Ydelserne, kan Kunden forlænge Aftalen for disse Ydelser efter nærværende punkt.
19.6	Dette punkt 19 udgør den Berørte Parts eneste misligholdelsesbeføjelse i tilfælde af krænkelser af tredjeparts immaterielle rettigheder.	20.3.3	Såfremt Aftalen bringes til ophør som følge af Kundens misligholdelse, kan Leverandøren kræve, at Kunden stiller en anfordringsgaranti for fremtidige betalinger til Leverandøren som betingelse for Leverandørens accept af forpligtelsen til fortsat levering.
20	Varighed og opsigelse	20.3.4	Leverandørens opfyldelse af forpligtelser i henhold til Aftalen vedrørende ophørsassistance er betinget af, at Kunden i den periode, hvor Leverandøren skal opfylde sine forpligtelser vedrørende ophørsassistance, ikke tilbyder Leverandørens medarbejdere, der er involveret i levering af ophørsassistance eller Ydelser i opsigelsesperioden, ansættelse eller tilknytning som konsulenter mv. Hvis Kunden vælger at se bort fra dette, accepterer Kunden, at Leverandørens forpligtelser bortfalder, medmindre Kunden kan dokumentere, at situationen ikke har indflydelse på Leverandørens korrekte opfyldelse af accepterede
20.1	Varighed		
20.1.1	Aftalens varighed (og varigheden af eventuelle licenser og/eller ydelser, der tildeles i henhold hertil) er anført i Aftalen.		
20.1.2	Såfremt Kunden i henhold til Regulatoriske Krav er tillagt en opsigelsesret før udløbet af en aftalt Aftaleperiode, fritager dette ikke Kunden for at skulle betale enten et aftalt opsigelsesvederlag, eller alternativt erstatning i henhold til		

	forpligtelser. Kunden skal også dække Leverandørens dokumenterede ekstraomkostninger, og Leverandøren kan ikke holdes ansvarlig for forsinkelser, der direkte eller indirekte er relateret til Kundens ansættelse af Leverandørens ressourcer.		
21	Force Majeure		
21.1	Ingen af parterne skal anses for at være i misligholdelse af enhver bestemmelse i en Aftale eller for manglende opfyldelse af sine forpligtelser i henhold hertil (undtagen betalingsforpligtelser) som følge af handlinger eller begivenheder, der ligger uden for den pågældende parts rimelige kontrol, herunder force majeure, civil eller militær myndighed, terrorhandling eller -trusler, Cyberkriminalitet, geopolitiske begivenheder, civile uroligheder, krig, oprør, strejke eller arbejdsmarkedskonflikt (ikke relateret til nogen af parternes arbejdsstyrke), brande, oversvømmelser eller statshandlinger (hver især en "Force Majeure-Begivenhed").	22.1.2	Kunden har alle rettigheder til Kundedata.
21.2	Forhold hos en Tredjepartsleverandør anses kun for en Force Majeure Begivenhed, såfremt der foreligger en hindring, der omfattes af punkt 21.1, og som hverken Tredjepartsleverandøren eller Leverandøren burde have undgået eller overvundet med en rimelig og proportional indsats.	22.1.3	Leverandøren må ikke tilbageholde Kundedata. Dette gælder også, selvom Kunden har misligholdt sine forpligtelser under en Aftale, eller der mellem parterne er opstået anden form for tvist eller uoverensstemmelse.
21.3	Force Majeure ved forsinkelse kan højst gøres gældende med det antal dage, som en Force Majeure Begivenhed varer. Såfremt en tidsfrist for Leverandøren udskydes på grund af en Force Majeure Begivenhed, udskydes de tilknyttede betalinger tilsvarende.	22.1.4	Kunden er ansvarlig for nøjagtigheden og integriteten af Kundedata, der behandles af Leverandøren ved brug af Ydelserne, samt Kundens overdragelse, migration og/eller konvertering af Kundedata til eller fra Ydelserne.
21.4	Force Majeure kan kun påberåbes, såfremt den pågældende part har givet skriftlig meddelelse herom (da det i så fald ikke er nødvendigt at kvalificere forholdet som en Force Majeure Begivenhed) til den anden part senest 10 Arbejdsdage efter, at en Force Majeure Begivenhed er indtrådt.	22.1.5	Såfremt Kunden under Aftalen anmoder Leverandøren om dennes medvirken til fremskaffelse af data fra mobile devices stillet til rådighed til medarbejdere, eller fra Kundens servermiljø, hvori der findes datamateriale markeret som "privat", eller på anden måde markeret som tilhørende en medarbejder, indestår Kunden for, at alle nødvendige samtykker er indhentet fra de respektive medarbejdere forud for enhver anmodning om dataindsamling. Dette gælder uanset om samtykke og eller orienteringspligt følger af indgået aftale mellem medarbejderen og Kunden, eller dersom dette følger af gældende lovgivning. Kunden er herunder ansvarlig for at overholde alle relevante databeskyttelseslove og bestemmelser i forbindelse med dataindhentelsen, herunder at sikre, at den instruks Leverandøren får fra Kunden er lovlig. Da Leverandøren i enhver henseende agerer under Kundens instruktionsbeføjelse, vil Kunden, uden hensyntagen til sådanne ansvarsbegrænsninger m.v. der i øvrigt måtte være aftalt mellem parterne, friholde Leverandøren for ethvert krav, tab, skade, omkostninger (inklusive rimelige advokatombudsninger) eller ansvar, som Leverandøren måtte blive mødt med fra medarbejdere og/eller tredjemand i øvrigt, direkte eller indirekte relateret til de aktiviteter, der udføres i henhold til denne aftale.
21.5	Den part, der ikke er ramt af en Force Majeure Begivenhed, kan opsiges Aftalen uden varsel, såfremt Force Majeure Begivenheden varer mere end 60 Arbejdsdage efter skriftligt meddelelse i henhold til punkt 21.4.	22.1.6	Kunden er i øvrigt gjort opmærksom på, at der er en umiddelbar risiko for, at devices kan lide uoprettelig skade under dataindsamlingsopgaver, og Leverandøren fraskriver sig udtrykkeligt ethvert ansvar i den forbindelse.
21.6	Såfremt en Aftale pålægger Leverandøren forpligtelser til at afbøde konsekvenserne af et forhold, der har karakter af en Force Majeure Begivenhed, gælder disse forpligtelser uafhængigt af nærværende punkt 21, og Leverandøren kan ikke påberåbe sig ansvarsfrihed, såfremt Leverandøren ikke efterlever disse forpligtelser. Med mindre andet aftales mellem parterne, vil Leverandørens handlinger i henhold til denne bestemmelse faktureres Kunden.	22.2	Systemoplysninger
21.7	Force Majeure Begivenheder afskærer ikke adgang til forholdsmæssigt afslag.	22.2.1	Kundedata tilhører Kunden, jf. punkt 22.1.2. Leverandøren må ikke bruge Kundedata til andre formål end til udførelse af Ydelserne og skal holde disse data fortrolige.
22	Data	22.2.2	Med respekt for punkt 22.2.1 kan Leverandøren:
22.1	Kundedata	a)	indsamle og udlede oplysninger, statistikker og målinger vedrørende Kundens brug af Ydelser eller fra Kundedata ("Systemoplysninger") og kan bruge sådanne Systemoplysninger til at understøtte, vedligeholde, overvåge, drive, udvikle og forbedre sine Ydelser eller håndhæve sine rettigheder, forudsat at alle Systemoplysninger, der er udledt af Kundedata, er samlet med andre oplysninger, så de oprindelige Kundedata ikke kan identificeres.
22.1.1	Kundens data omfatter alle informationer overgivet til Leverandørens behandling i forbindelse med leveringen af aftalte Ydelser, kundespecifikke logfiler og support data genereret i forbindelse med leveringen af aftalte Ydelser, og som på nogen måde vedrører en af Kundens slutbrugere, og/eller alle data, der leveres til Leverandøren af en af Kundens klienter("Kundedata").	b)	videregive Systemoplysninger til tredjemand i det omfang dette er nødvendigt for, at en sådan tredjemand kan opfylde sine forpligtelser i forbindelse med levering af Ydelser.
		c)	anvende Systemoplysninger med henblik på verifikation/audit af korrekt licensiering hos Kunden, herunder forbeholder Leverandøren sig ret til at indleje en rapporteringsmekanisme i softwaren.

22.2.3	Brugen af data i henhold til punkt 22.2.2 vil ske under overholdelse af Regulatoriske Krav.	23.2.3	Kunden kan ikke kræve, at Leverandørens medarbejdere personligt skal acceptere vilkår vedrørende Kundens IT-sikkerhedspolitik.
22.3	Brug af AI baseret på Kundedata	23.3	Leverandørens egne ændringer
22.3.1	Leverandøren kan udnytte anonymiserede og aggregerede Kundedata, der er indhentet under levering af Ydelser, til kommercielle aktiviteter, statistiske og forskningsmæssige formål samt til udvikling og forbedring af produkter, platforme og services, herunder med henblik på træning af kunstig intelligens ("AI") systemer. Leverandøren sikrer, at ingen personidentificerbare oplysninger eller andre følsomme Kundedata vil blive medtaget i AI-træningsdatasæt uden Kundens udtrykkelige samtykke.	23.3.1	Leverandørens ændringer af sikkerhedsforanstaltninger, der ikke er kundespecifikke, men derimod foretages som led i tilpasning til overholdelse af God IT-skik og generelle sikkerhedsforskrifter gældende samlet for flere af Leverandørens kunder, sker for Leverandørens egen regning og efter Leverandørens beslutning.
22.3.2	Ved udvikling og anvendelse af AI-systemer, der bruger Kundedata, skal Leverandøren respektere generelt accepterede etiske AI-principper, herunder gennemsigthed, retfærdighed og ansvarlighed. Leverandøren vil træffe foranstaltninger til at forebygge utilsigtede konsekvenser i AI-modeller, der er trænet med Kundedata. Leverandøren skal etablere mekanismer til løbende overvågning og sikring af overholdelse af Regulatoriske Krav vedrørende databeskyttelse og privatlivets fred. Dette omfatter periodiske gennemgange af AI-træningspraksis for at sikre tilpasning til nye Regulatoriske Krav..	23.3.2	Såfremt ændringerne medfører, at Leverandøren ikke kan overholde aftalte krav i en Aftale, og forudsat at der er tale om en forringelse af aftalte krav, skal ændringerne behandles efter reglerne om Ændringer, jf. punkt 9.
22.3.3	Leverandøren påtager sig ansvaret for handlinger og resultater af AI-systemer, der er trænet ved hjælp af Kundedata. I tilfælde af negativ indvirkning eller utilsigtede konsekvenser vil Leverandøren samarbejde med Kunden om at afhjælpe eventuelle problemer og implementere korregerende foranstaltninger. Leverandørens ansvar omfatter ikke resultater, der skyldes misbrug af AI-genererede output af Kunden eller tredjemand.	23.3.3	Leverandøren er, uanset indholdet i Kundens interne sikkerhedsforskrifter, berettiget til for egen regning at foretage tekniske ændringer i sit driftsmiljø med det formål løbende at forebygge eller afhjælpe kendte sikkerhedsrisici.
22.3.4	Leverandøren forpligter sig til i overensstemmelse med Regulatoriske Krav periodisk at slette Kundedata, der bruges til sikkerhedstest og AI-træning, og som ikke længere er nødvendige til de angivne formål.	23.4	Beskyttelse af IT-miljøer
22.3.5	Kunden vil ikke, og vil ikke tillade, at tredjemand bruger Leverandørens Ydelser (eller indhold, data, output eller andre oplysninger modtaget eller afledt af Leverandørens Ydelser) til direkte eller indirekte at skabe, træne, teste eller på anden måde forbedre maskinlæringsalgoritmer, automatiserede beslutningsprocesser eller AI-systemer, eller input eller upload af fortrolige Leverandøroplysninger til et AI-system eller en applikation.	23.4.1	Leverandøren anvender ved leveringen af aftalte Løbende Ydelser tidssvarende beskyttelsesforanstaltninger mod virus- og hackerangreb i egne IT-miljøer i overensstemmelse med God IT-skik i branchen.
23	Sikkerhed	23.4.2	Eventuelle specifikke krav til f.eks. scanning af softwareleverancer, der kan forhindre udbredelse af malware, kryptering af mails og harddiske, brug af VPN, automatisk opdateret end-point beskyttelse, protokoller til understøttelse af kryptografiske algoritmer, funktionalitet til godkendelse af brugere, firewalls på alle klienter og lignende vil skulle følge af Aftalen.
23.1	Generelt	23.5	Beredskabsplaner og backup
23.1.1	Leverandøren skal iagttage de sikkerhedsforanstaltninger, der udtrykkeligt følger af en Aftale.	23.5.1	Leverandøren skal have systemer, procedurer og aftaler, der sikrer at aftalte Ydelser, som omfatter backup, leveres i henhold til specifikationerne i en Aftale.
23.2	Kundens interne sikkerhedsforskrifter	23.5.2	Leverandøren skal til enhver tid have beredskabsplaner med tilhørende systemer, procedurer og aftaler, der sikrer genetablering af Ydelser, hvor Leverandøren måtte være udsat for brand, oversvømmelse, lynnedslag og lignende ekstraordinære begivenheder. Beredskabsplanerne, herunder systemerne, procedurerne og aftalerne til brug for sikring af aftalte Ydelser, skal på Kundens anfordring dokumenteres af Leverandøren. Leverandøren skal én gang årligt dokumentere over for Kunden, at beredskabet er blevet testet og fungerer i overensstemmelse med beredskabsplanen.
23.2.1	Leverandøren skal udføre aftalte Ydelser i overensstemmelse med Kundens eventuelle interne sikkerhedsforskrifter, i det omfang disse er accepteret under en Aftale.	23.6	Sikkerhedshændelser
23.2.2	Kundens eventuelle krav om ændringer som følge af ændringer i Kundens interne sikkerhedsforskrifter håndteres som en Ændring fra Kunden.	23.6.1	En sikkerhedshændelse er en hændelse, der negativt påvirker eller vurderes at ville kunne påvirke tilgængelighed, integritet eller fortrolighed af data, informationssystemer, digitale netværk eller digitale tjenester, og som indtræder i forbindelse med Leverandørens Ydelser (" Sikkerhedshændelser ").
		23.6.2	Leverandøren skal reagere på Sikkerhedshændelser, når Leverandøren bliver bekendt hermed, og i øvrigt tage initiativet til at sikre en hensigtsmæssig håndtering heraf i overensstemmelse med God IT-skik, hvilket eksempelvis omfatter:

	▪ pligt til at forestå eller bistå med årsagsanalyse (root cause analysis) ▪ pligt til at give dokumentation og rådgivning om eventuelle sikkerhedsbrister i Ydelserne ▪ pligt til øjeblikkelig afhjælpning og implementering af workarounds ▪ pligt til at dele beskrivelser af implicerede systemer og produkter ▪ pligt til at dele foreløbige og endelige analyser af trusler, sårbarheder og kritikalitet ▪ pligt til løbende at informere om tiltag, planer, status og pligt til at føre detaljeret log herom	
23.6.3	Leverandørens assistance med håndtering af Sikkerhedshændelser kan faktureres efter medgået tid, såfremt Leverandøren kan godtgøre, at Sikkerhedshændelsen ikke kan henføres til forhold, Leverandøren har ansvaret for.	
23.7	Sikkerhedsbrud	
23.7.1	Konstaterer Leverandøren en sikkerhedsbrist vedrørende brud på persondatasikkerheden, skal Leverandøren uden unødigt forsinkelse, og i overensstemmelse med databeskyttelsesforordningens art. 33, underrette Kunden herom. Dette gælder også, selvom sikkerhedsbristen er afhjulpnet, og de berørte personoplysninger ikke er blevet kompromitteret.	
23.7.2	Underretningen skal følges op af en nærmere redegørelse for sikkerhedsbristen, der efterlever de krav, som følger af databeskyttelsesforordningens art. 33, herunder kravene til indholdet af en anmeldelse til tilsynsmyndigheden. Redegørelsen skal så vidt muligt afgives inden for 48 timer efter, at Leverandøren er blevet bekendt med sikkerhedsbruddet.	
23.8	Behandling af personoplysninger Hvis Leverandøren som led i opfyldelsen af en Aftale forpligter sig til at behandle personoplysninger på vegne af Kunden (som databehandler), tiltræder parterne en særskilt databehandleraftale baseret på Leverandørens standard-aftale, som opfylder Regulatoriske Krav på området. Bestemmelserne i databehandleraftalen har på området for behandling af persondata forrang i tilfælde af en uoverensstemmelse med bestemmelserne i Aftalen, de Generelle Vilkår eller Servicevilkårene.	
24	Fortrolighed	
24.1	Krav om fortrolighed	
24.1.1	Parterne, disses medarbejdere og Leverandørens Tredjepartsleverandører skal iagttage tavshed i sædvanligt omfang med hensyn til oplysninger vedrørende hinandens eller andres forhold, som de får kendskab til ved Aftalens opfyldelse, og som ikke er eller bliver alment kendte (" Fortrolige Oplysninger "). Ingen af parterne må anvende eller videregive sådanne oplysninger, medmindre det sker som led i opfyldelse af Aftalen og i henhold til denne bestemmelse.	
24.2	Undtagelser til fortrolighed	
24.2.1	Leverandøren kan videregive Fortrolige Oplysninger (i) til sine Tredjepartsleverandører, i det omfang videregivelsen er nødvendig og sker i fortrolighed, for at Tredjepartsleverandøren kan bistå Leverandøren med opfyldelse af en	
	Aftale og (ii) til en tredjepart og dennes rådgivere som led i et frasalg af et eller flere af Leverandørens selskaber, forretningsenheder osv.	
24.2.2	Kunden kan videregive Fortrolige Oplysninger til konsulenter, øvrige leverandører og andre, der bistår Kunden, mod at disse pålægges en tilsvarende skriftlig fortrolighedsforpligtelse, som Kunden er underlagt efter disse vilkår. Dette gælder også Kundens dialog med potentielle nye leverandører i forbindelse med en Aftales ophør. Retten til videregivelse omfatter ikke erhvervshemmeligheder.	
24.2.3	Parterne kan videregive Fortrolige Oplysninger, i det omfang det er påkrævet efter lovgivning, domsafsigelse fra domstole eller påbud fra offentlige myndigheder eller administrative nævn.	
24.2.4	Fortrolighedsforpligtelsen er tillige gældende efter en Aftales ophør uanset årsagen til ophøret.	
24.3	Leverandørens reference og offentliggørelse	
24.3.1	Leverandøren kan kun medtage Kunden på referenceliste og bruge Kundens navn i markedsføringsøjemed, efter at have modtaget Kundens tilladelse hertil.	
24.3.2	Parterne er uberettigede til at frigive oplysninger om forhold vedrørende en Aftale til pressen uden den anden parts forudgående skriftlige godkendelse, medmindre der udelukkende er tale om allerede offentliggjorte forhold.	
24.4	Personoplysninger, som omfattes af databeskyttelseslovgivningen, er ikke i sig selv fortrolige oplysninger.	
25	Overdragelse	
25.1	Parterne må alene overdrage rettigheder og forpligtelser i henhold til Aftalen til en tredjepart med den anden Parts forudgående skriftlige tilladelse, som ikke kan tilbageholdes eller forsinkes uden rimelig grund.	
25.2	Uanset eventuelle modstridende bestemmelser kan Leverandøren efter eget valg overdrage Aftalen, helt eller delvist, til (a) en af Leverandørens koncernforbundne virksomheder eller (b) til en tredjepart som led i et frasalg af et eller flere af Leverandørens selskaber, forretningsenheder osv.	
26	Gyldighed og vilkårenes indbyrdes uafhængighed	
26.1	Hvis en bestemmelse i en Aftale anses for at være ulovlig, ugyldig eller ikke kan håndhæves, skal en sådan bestemmelse håndhæves i videst muligt tilladt omfang, og en sådan bestemmelse skal ikke berøre lovligheden og gyldigheden af de øvrige bestemmelser.	
27	Compliance	
27.1	Code of Conduct	
27.1.1	Leverandøren skal overholde den til enhver tid gældende Code of Conduct på Legal & Compliance in itm8 .	
27.1.2	I det omfang Kunden anmoder Leverandøren om at tilslutte sig Code of Conduct eller andre politikker vedrørende opfyldelse af krav på ESG-området, vil Leverandøren være berettiget til særskilt betaling, hvis opfyldelsen af sådanne politikker pålægger Leverandøren forpligtelser, der ikke allerede følger af Leverandørens egen Code of Conduct samt underliggende Corporate Governance og General	

	Compliance Policies, således som disse til enhver tid er gældende og vedtaget for Leverandøren. Leverandøren vil under alle omstændigheder være berettiget til særskilt betaling i forbindelse med Kundens anmodning om indsamling af oplysninger og besvarelse af vurderinger i forbindelse med Kundens krav om opfyldelse af Code of Conduct rettet mod Kundens leverandører, herunder også for bistand i forbindelse med udførelse af audits/due diligence for at verificere opfyldelsen heraf. Formålet med at tiltræde Kundens Code of Conduct vil alene være at fastlægge Leverandørens forpligtelser i forhold til socialt og miljømæssigt ansvar og forretningsetik herigennem. Hvis Kundens politikker indeholder andre bestemmelser, f.eks. vedrørende misligholdelse, forpligtelser i forhold til tredjeparter (supply chains), garanti, ansvar m.v., er parterne enige om, at der skal ses bort fra disse bestemmelser i alle relationer mellem Leverandøren og Kunden.	27.2.4	Leverandøren kan standse sin opfyldelse af Aftalen i det omfang, det er påkrævet i henhold til gældende lov ved Kundens hjemting.
		28	"Fix and deliver first, settle later" – Løbende Ydelser
		28.1	Ved Løbende Ydelser skal Leverandøren iværksætte afhjælpning i overensstemmelse med punkt 14.4, uanset om Leverandøren er uenig i Kundens indsigelser om mangler (" Fix first, settle later ").
		28.2	Leverandøren skal levere alle Løbende Ydelser, der er kritiske for opretholdelsen af den fortsatte drift af de systemer, den Løbende Ydelse omfatter, uanset om Leverandøren er uenig i, at den pågældende Løbende Ydelse er særskilt betalbar eller ej (" Deliver first, settle later ").
		28.3	Leverandøren er ikke berettiget til at udøve tilbageholdsret i, standse eller på anden måde udskyde leveringen af Løbende Ydelser, hvis Kunden udnytter sin ret efter punkt 28.1 eller 28.2 og Kunden i øvrigt følger proceduren i punkt 28.4. Sker dette ikke, kan Leverandøren uden ansvar suspendere Løbende Ydelser uden ansvar.
27.1.3	Leverandøren kan standse sin opfyldelse af Aftalen i det omfang, det er påkrævet i henhold til gældende lov ved kundens hjemting.	28.4	Er parterne uenige om, hvorvidt der består en afhjælpningspligt eller et betalingskrav om levering af en Løbende Ydelse, skal parterne uden ugrundet ophold søge at afklare uenigheden. Er uenigheden ikke afklaret efter 5 Arbejdsdage, skal Kunden uden ugrundet ophold og senest 5 Arbejdsdage efter at være blevet anmodet herom af Leverandøren iværksætte indhentelse af en udtalelse, jf. punkt 29.3, om, hvorvidt det af Kunden påberåbte forhold udgør en mangel, eller om et leverancekrav er særskilt betalbart. Iværksætter Kunden ikke denne proces, er Leverandøren uanset punkt 28.2 berettiget til at standse sit arbejde i forhold til de omtvistede forhold, indtil Kunden har iværksat processen. Den fremkomne udtalelse er foreløbigt bindende for parterne, idet hver part er berettiget til at kræve spørgsmålet endeligt afgjort ved domstolene efter punkt 29.5 uden forudgående mediation. Indbringelse for domstolene har ikke opsættende virkning. Omkostninger til processen fordeles under hensyntagen til resultatet af udtalelsen.
27.2	Eksportrestriktioner		
27.2.1	Kunden erklærer, at hverken Kunden eller nogen af dennes datterselskaber eller enhver direktør, leder, kontrolleret tilknyttet virksomhed eller, så vidt Kunden ved, enhver medarbejder, agenter, andre tilknyttede virksomheder eller repræsentanter for enheden, er en regering, person eller enhed (i dette afsnit (tt), 'Person'), der er, eller er ejet eller kontrolleret af en Person, der: i. er genstand for sanktioner, der forvaltes eller håndhæves af FN's Sikkerhedsråd eller Den Europæiske Union eller andre relevante nationale sanktionsmyndigheder (samt benævnt "Sanktioner"), eller ii. befinder sig, er organiseret eller har hjemsted i et land eller en region, der er genstand for Sanktioner, som generelt forbyder transaktioner med det pågældende land eller territorium (https://www.sanctionsmap.eu) ("Sanktionerede Lande").		
27.2.2	Endvidere repræsenterer og forpligter Kunden sig til ikke, direkte eller indirekte, at bruge eller udlåne, bidrage til eller på anden måde stille Ydelserne eller resultater af Leverandørernes Ydelser til rådighed for et datterselskab, en joint venture-partner eller en anden Person: i. til at finansiere eller facilitere aktiviteter eller forretninger for eller med en Person eller i et land eller område, der på tidspunktet for en sådan finansiering eller facilitering er genstand for Sanktioner eller er et Sanktioneret Land; eller ii. på nogen anden måde, der vil resultere i en overtrædelse af Sanktioner af nogen Person (herunder enhver Person, der deltager i udbuddet, hvad enten det er som garantistiller, rådgiver, investor eller på anden måde).	28.5	Såfremt det senere konstateres, at der ikke var tale om en mangel, eller at en service var særskilt betalbar, skal Kunden fuldt ud kompensere Leverandøren for dennes (ekstra) tidsforbrug og andre dokumenterede og rimelige (mer)udgifter, der er anvendt til afhjælpningen eller leveringen af den pågældende service.
		28.6	Leverandøren kan som led i indhentelsen af en sagkyndig erklæring i henhold til ovenstående anmode den sagkyndige vurdere, om Kunden ved dennes krav om afhjælpning eller levering uden særskilt betaling burde have været klar over, at disse krav var uberettigede. Konkluderer den sagkyndige, at dette er tilfældet, skal den sagkyndige tage hensyn til dette ved sin fastsættelse af omkostningsfordelingen mellem parterne, ligesom Leverandøren i dette tilfælde er berettiget til et tillæg på 25 % på sine timepriser for det udførte arbejde.
27.2.3	Kunden erklærer og forpligter sig til ikke at have indgået, ikke at indgå og ikke at ville indgå i forretninger eller transaktioner med nogen Person eller i noget land eller område, der på tidspunktet for forretningen eller transaktionen er eller var omfattet af Sanktioner eller er eller var et Sanktioneret Land.	29	Kunstig Intelligens ("AI")
		29.1	Kunden anerkender og accepterer, at (a) Ydelser kan indeholde eller være baseret på indhold eller oplysninger, der er genereret ved hjælp af avanceret AI-teknologi, herunder generativ AI, og (b) ved levering af visse Ydelser i

henhold til en Aftale kan Leverandøren bruge AI, dvs. computeralgoritmer og maskinlæringsystemer, der kan analysere, behandle og træffe beslutninger baseret på datainput uden behov for direkte menneskelig interventionsteknologi.

- 29.2 Leverandøren vil anvende AI på en måde, der baserer sig på udviklingen i branchestandarder samt bedste praksis. Leverandøren vil bestræbe sig på at sikre nøjagtigheden, pålideligheden og sikkerheden af de AI-systemer, der anvendes, i det omfang det kræves af lovgivning og anden regulering, der gælder for Leverandøren.
- 29.3 Selvom Leverandøren er forpligtet til ansvarlig og etisk brug af AI, anerkender Kunden, at AI-drevne beslutninger kan være fejlbarlige. Derfor, hvor Leverandøren har identificeret Ydelser (eller en komponent heraf) der inkorporerende AI, accepterer Kunden at udøve rimelig dømmekraft, når vedkommende stoler på AI-genererede oplysninger, og at bruge menneskelig indgriben, hvor det er muligt, i forbindelse med beslutninger truffet af AI, der kan have negativ indvirkning for de registrerede. Dette skal gøres under hensyntagen til de særlige anvendelser og sammenhænge, hvor Kunden overvejer at bruge AI-genererede output fra de relevante Ydelser. Kunden og dennes brugere bør henvise til og verificere alle AI-genererede oplysninger gennem originale kildedokumenter og/eller andre pålidelige samt autoritative kilder. AI-genereret indhold er kun til informationsformål og bør ikke bruges som erstatning for original forskning eller ekspertudtalelser eller fortolkes som juridisk, økonomisk, medicinsk eller anden professionel rådgivning. Kunden og dennes brugere påtager sig det fulde ansvar for enhver brug af eller tillid til indhold eller oplysninger i Ydelserne.
- 29.4 Kunden anerkender, at AI kan generere output, der ligner eksisterende ophavsretligt beskyttet materiale. Leverandøren fraskriver sig ethvert ansvar for krænkelse af tredjeparts intellektuelle ejendomsrettigheder som følge af Kundens brug af output fra AI.
- 29.5 Leverandøren er ikke ansvarlig for skader, herunder indirekte, hændelige, særlige, følgeskader eller strafbare skader eller andre immaterielle tab, der skyldes (i) Kundens adgang til eller brug af eller manglende mulighed for at få adgang til eller bruge AI; (ii) enhver tredjeparts adfærd eller indhold på Ydelserne; (iii) indhold opnået fra Ydelserne; og (iv) uautoriseret adgang til, brug af eller ændring af transmissioner eller indhold, uanset om det er baseret på garanti, kontrakt, erstatning (herunder uagtsomhed) eller anden juridisk teori, uanset om vi er blevet informeret om muligheden for en sådan skade eller ej.

30 Lovvalg og tvister

30.1 Lovvalg

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

30.2 Forhandling mellem parterne

- 30.2.1 Såfremt der er uenighed mellem parterne om Aftalen og dens opfyldelse, kan hver af parterne henvise spørgsmålet til Kundens og Leverandørens dagligt ansvarlige, der da sammen afgør uenigheden. Kan der ikke opnås enighed mellem de dagligt ansvarlige, skal forhandlingerne

eskaleres til styregruppen, hvor en sådan er nedsat. Såfremt enighed ikke opnås i styregruppen, eller såfremt der ikke er nedsat en styregruppe, skal uenigheden eskaleres til et højere plan i parternes organisationer.

30.3 Lovvalg: værneting

- 30.3.1 De følgende bestemmelser, som omfatter hvilken lovgivning, der gælder i tilfælde af en tvist eller retssag, der opstår som følge af eller i forbindelse med en Aftale, de domstole, der har kompetence til at behandle en sådan tvist eller retssag, samt de tilhørende vilkår, afhænger af, hvor Leverandøren har hjemsted i overensstemmelse med følgende tabel.

Hvis Leverandøren har hjemsted i:	Uden hensyntagen til lovvalgs- eller lovkonfliktklausuler, regler eller principper udgør gældende lov, lovgivningen i:	Domstole med eksklusiv kompetence er:
Danmark	Danmark	Enhver tvist, som måtte opstå i forbindelse med en Aftale, herunder tvister vedrørende kontraktens eksistens eller gyldighed, skal afgøres ved voldgift ved Voldgiftsinstituttet efter de af Voldgiftsinstituttet vedtagne regler herom Voldgiftsretten skal bestå af én voldgiftsmand. Stedet for voldgiftsbehandlingen skal være Herning, Danmark. Det sprog, der skal anvendes i voldgiftssagen, er dansk.
Sverige	Sverige	Tvister, der udspringer af en Aftale, skal afgøres endeligt ved voldgift i overensstemmelse med SCC Voldgiftsinstitutts voldgiftsregler. Voldgiftsretten skal bestå af én voldgiftsmand. Voldgiftsrettens sæde skal være Malmö. Sproget for voldgiften skal være svensk.

Sektion II – Servicevilkår – Professionelle Ydelser

1 Indledning

- 1.1 Disse Servicevilkår udgør en integreret del af Aftalen og finder anvendelse for Leverandørens levering af professionelle ydelser, herunder konsulenttydelser 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 ("**Professionelle Ydelser**").

- 1.2 Professionelle Ydelser leveres i overensstemmelse med Leverandørens Kommercielle Vilkår på [Legal & Compliance in itm8](#).

2 Ydelserne

- 2.1 Medmindre andet er anført i Aftalen, leveres alle Professionelle Ydelser 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 Professionelle Ydelser leveres som en resultatforpligtelse, hvilket betyder, at Leverandøren skal levere en specifik funktionalitet eller et specifikt resultat.
- 2.3 Initiativet for levering af Professionelle Ydelser i henhold til de frister, der måtte være anført i Aftalen, påhviler Leverandøren.
- 2.4 Leverandøren kan opfylde en specifikation ved levering af standardfunktionalitet.
- 2.5 Ved Kundens betaling for Ydelserne tildeler Leverandøren Kunden en tidsubegrænset, overdragelig, ikke-eksklusiv licens til resultater, som er blevet udviklet eller ændret særligt til Kunden som en del af de Professionelle Ydelser, herunder dokumentation, data, tilpasninger, integrationer og kundespecifik software.

3 Tidsplan og levering

- 3.1 Leverandøren tilstræber at levere Professionelle Ydelser 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 Professionelle Ydelser.
- 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 Professionelle Ydelser eller sætter dem i produktionsbrug eller på anden vis accepterer de leverede Professionelle Ydelser.

4 Test og godkendelse

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

Kunden i at tage de leverede Professionelle Ydelser 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 Professionelle Ydelser, indtil accepttesten godkendes, eller Aftalen bringes til ophør.

5 Medarbejdere

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

6 Pris og betalingsbetingelser

6.1 Tid og materialer

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

6.2 Fast pris

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

6.3 Øvrige udgifter

- 6.3.1 Rejsetid og kørsel faktureres i overensstemmelse med Leverandørens Kommercielle Vilkår: [Legal & Compliance in itm8](#).
- 6.3.2 Omkostninger, udgifter og udlæg, f.eks. til kost og logi, faktureres i overensstemmelse med Leverandørens Kommercielle Vilkår: [Legal & Compliance in itm8](#).

7 Misligholdelse og misligholdelsesbeføjelser

- 7.1 Leverandørens forsinkelse med levering af Professionelle Ydelser udgør alene væsentlig misligholdelse, hvis Leveringstidspunktet forsinkes med mere end 45 (femogfyrre) dage grundet omstændigheder, som kan tilskrives Leverandøren.

Sektion III – Servicevilkår – Services

1 Indledning

- 1.1 Disse Servicevilkår udgør en integreret del af Aftalen og finder anvendelse for Leverandørens levering af driftsydelser, såsom drift, support eller hosting af Kundens platforme og infrastruktur, bortset fra Software-as-a-Service, ("Services").
- 1.2 Adgang til og brug af Services kan være omfattet af yderligere vilkår og betingelser fra en tredjepart, der leverer Services som en Tredjepartsydelse, jf punkt 10 og 11 under generelle Vilkår.
- 1.3 Kunden accepterer, at Leverandøren installerer de værktøjer på Kundens IT-miljø, der er nødvendige for at Leverandøren kan levere de aftalte Services.

2 Ydelserne

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

3 Tidsplan og levering

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

4 Ændringer

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

5 Ansættelse af Leverandørens medarbejdere

- 5.1 Hvis Kunden vælger at ansætte en medarbejder fra Leverandøren, der i øjeblikket er involveret i leveringen i henhold til en Aftale, accepterer Kunden ikke at holde Leverandøren ansvarlig for eventuelle forsinkelser eller ekstraomkostninger, der kan være en direkte eller indirekte følge af Kundens beslutning om at ansætte medarbejderen.

Sektion IV – Servicevilkår – Software

1 Indledning

- 1.1 Disse Servicevilkår udgør en integreret del af Aftalen og finder anvendelse for Leverandørens levering af licenseret software ("Software"). Såfremt Softwaren stilles til rådighed som Software-as-a-Service, henvises til Servicevilkår Software-as-a-Service.

- 1.2 Disse Servicevilkår finder alene anvendelse i det omfang, Softwaren ikke er omfattet af særskilte licensvilkår, i hvilket tilfælde sådanne særskilte licensvilkår er gældende for Softwaren i stedet for disse Servicevilkår i deres helhed, jf punkt 10 og 11 under Generelle Vilkår.

2 Ydelserne

- 2.1 Softwaren, herunder de data, der er indeholdt i Softwaren, er et standardsoftwareprodukt.

- 2.2 Hvis Softwaren leveres som en abonnementslicens, tildeles Kunden en tidsbegrænset, ikke-eksklusiv, ikke-overdragelig ret til at bruge Softwaren, herunder eventuelle opgraderinger, opdateringer, versioner, releases, og udviklingsydelser osv., som leveres af Leverandøren i den licensperiode, der er angivet i Aftalen, 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 tidsbegrænset licens, tildeles Kunden en tidsbegrænset, ikke-eksklusiv, ikke-overdragelig ret til at bruge Softwaren, som leveres af Leverandøren som angivet i Aftalen og fra Leveringstidspunktet, medmindre andet følger af Aftalen, og forudsat at Kunden betaler licensvederlaget.

- 2.4 Kun Kunden er berettiget til at bruge Softwaren. Kunden må alene bruge Softwaren til dennes egne formål.

- 2.5 Hvis specificeret i Aftalen, må Kunden tillade ethvert koncernforbundet selskab at bruge Softwaren til 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:

- bryde eller omgå tekniske begrænsninger.
- 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.
- modificere eller ændre Softwaren eller objekt-koden.
- tillade en tredjepart at foretage ændringer eller vedligeholdelse af Softwaren på vegne af Kunden.
- stille Softwaren eller Softwarens funktionalitet til rådighed for en tredjepart på nogen måde (f.eks. via et netværk eller en hostingtjeneste).
- offentliggøre eller tillade andre at kopiere eller tilgå Softwaren.
- sælge, udleje eller udlåne Softwaren.

	h) bruge Softwaren til kommercielle softwarehostingstjenester.	
	i) bruge Softwaren til at understøtte en tredjeparts virksomhed eller til at drive en særskilt tjeneste.	
	j) ændre eller fjerne nogen mærker og/eller meddelelser vedrørende ophavsret, varemærker eller øvrige rettigheder, eller henvisninger dertil, som er anført i Softwaren eller på det medie, som Softwaren eventuelt er leveret på.	
	k) anvende API eller andre snitfladeredskaber stillet til rådighed af eller udviklet af Leverandøren til at etablere funktionalitet, som er indeholdt i eller er planlagt til udvikling i Softwaren.	
2.7	Uanset ovenstående er Kunden med forbehold for Leverandørens udtrykkelige og forudgående skriftlige samtykke berettiget til at stille Softwaren til rådighed for en tredjepart, der anvender Softwaren på vegne af eller til fordel for Kunden (f.eks. en leverandør af drifts- eller hostingydelser eller en leverandør af outsourcingydelser). Leverandøren kan kræve, at en sådan tredjepart indgår en særskilt aftale vedrørende rettighederne til Softwaren.	
2.8	Softwarens kildekode skal anses for og behandles som fortrolige oplysninger.	
2.9	Kunden har ikke ret til at modtage en kopi af Softwarens kildekode. Kunden har alene ret til at modtage en kopi af objekt-koden i det omfang, Softwaren leveres til installation på Kundens hardware (client-side).	
2.10	I tilfælde af, at Kunden bruger Softwaren i strid med disse Servicevilkår, kan Leverandøren straks, og uden varsel, suspendere leveringen af Softwaren eller ophæve Aftalen grundet væsentlig misligholdelse.	
3	Licensmetrik	
3.1	Licensen tildeles i overensstemmelse med den licensmetrik, der er anført i Aftalen, herunder med de begrænsninger, der er anført heri.	
3.2	Kunden skal til enhver tid sikre sig at være i besiddelse af det tilstrækkelige antal licenser svarende til Kundens faktiske brug, uanset Kundens organisatoriske tilknytning, herunder ansættelse eller anden tilknytning.	
4	Opdateringer og ændringer	
4.1	Leverandøren kan efter eget skøn og til enhver tid vælge at lade Softwaren blive genstand for opgraderinger, opdateringer, releases, vedligeholdelser, udviklingsydelser og ændringer i øvrigt, herunder ved tilføjelse af nye versioner, opdateringer og ændring af funktioner, så længe sådanne ændringer ikke påvirker Softwaren i negativ retning. Ændringerne kan ske uden varsel. Sådanne opgraderinger og ændringer kan kræve planlagt nedetid og kan finde sted uden varsel.	
4.2	Adgang til opgraderinger, opdateringer, versioner, releases, vedligeholdelser, udviklingsydelser og ændringer i øvrigt kan være forudsat, at parterne indgår af en særskilt aftale herom.	
5	Immaterielle rettigheder	
5.1	Kunden anerkender, at Leverandøren (eller dennes 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.
6	Leveranceansvar	
6.1	Softwaren licenseres på "as is"-vilkår, hvilket betyder, at Softwaren leveres, som den er og forefindes, idet Leverandøren vil tilsige at:	
6.1.1	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.	
6.1.2	Foranstående punkt 6.1 udgør udtømmende Leverandørens ansvar, og Leverandøren afgiver ingen øvrige garantier af nogen art, hverken udtrykkelige eller underforståede. Leverandøren fraskriver sig udtrykkeligt alle garantier vedrørende salgbarhed og egnethed til et særligt formål.	
7	Audit og information	
7.1	Leverandøren skal til enhver tid og uden forudgående varsel være berettiget til at verificere Kundens overholdelse af disse Servicevilkår. En sådan verificering kan være i form af elektronisk adgang til Softwaren og fortegnelser deri. Kunden skal yde Leverandøren rimelig assistance med disse verificeringsopgaver.	
7.2	Kunden er i øvrigt, som led i en audit, forpligtet til, indenfor 10 arbejdsdage efter at have modtaget anmodning herom, at dokumentere alle relevante licenser og licensbærende betingelser, som Kunden har indkøbt via tredjemand eller direkte hos Leverandøren af den pågældende licens til Softwaren.	
7.3	Uanset hvilket øvrige misligholdelsesbeføjelser, som Leverandøren måtte have adgang til, og i tilfælde af, at Kunden ikke er licenseret korrekt, skal Leverandøren være berettiget til at kræve betaling af det yderligere licensvederlag for den periode, hvor Kunden ikke har været licenseret korrekt, idet det bemærkes, at den økonomiske konsekvens ved mangelfuld licensering kan være skærpet yderligere i de gældende betingelser for brugen af Softwaren.	
7.4	Såfremt Kunden i tilfælde af et licensaudit hos denne eller via Leverandøren ønsker assistance fra Leverandøren, vil sådanne ydelser blive faktureret efter T/M. Herudover er ingen af parterne ansvarlig for den anden parts omkostninger forbundet med gennemførelse af audit efter dette punkt 7.	
8	Systemkrav	
8.1	Kunden er bekendt med og anerkender, at Softwaren kan kræve og være omfattet af systemkrav og/eller et softwareabonnement. Sådanne krav er anført i Aftalen. Kunden er ansvarlig for at opfylde sådanne systemkrav og betale eventuelle tilknyttede omkostninger og gebyrer.	

Leverandøren garanterer ikke, at Softwaren er kompatibel med fremtidige versioner af tredjepartssoftware.

Sektion V – Servicevilkår – Software as a Service

1 Indledning

1.1 Disse Servicevilkår udgør en integreret del af Aftalen og finder anvendelse for Leverandørens levering af Software as a Service ("Løsningen").

1.2 Adgang til og brug af Løsningen kan være omfattet af yderligere vilkår og betingelser, herunder en politik for acceptabel brug. De yderligere vilkår kan være indeholdt i Aftalen eller gjort tilgængelig af en tredjepart, der leverer den pågældende Løsning, jf. punkt 10 og 11 under Generelle Vilkår.

2 Ydelserne

2.1 Leverandøren tilstræber til enhver tid at stille Løsningen, som anført i Aftalen, til rådighed, bortset fra eventuel planlagt nedetid og utilgængelighed forårsaget af eksterne begivenheder.

2.2 Leverandøren tilstræber at rette eventuelle fejl og mangler, men fraskriver sig udtrykkeligt enhver juridisk forpligtelse dertil.

2.3 Leverandøren garanterer ikke, at Løsningen vil være fejlfri eller uden afbrydelser.

2.4 Eventuel planlagt nedetid vil, i det omfang, det er muligt, finde sted uden for normal arbejdstid, dvs. om natten eller i weekenderne.

2.5 Løsningen, herunder de data, der er indeholdt i Løsningen, er et standardsoftwareprodukt.

2.6 Under forudsætning af at Kunden betaler licensvederlaget, tildeles Kunden en tidsbegrænset, ikke-eksklusiv, ikke-overdragelig ret til at bruge Løsningen, herunder eventuelle opgraderinger, opdateringer, versioner, releases osv., som leveres af Leverandøren i den periode, der er angivet i Aftalen, fra ikrafttrædelsestidspunktet, medmindre andet følger af Aftalen, og forudsat at Kunden betaler licensvederlaget. Enhver forsinkelse med betalingen af abonnementslicensen giver Leverandøren ret til, uden begrænsning, at suspendere Kundens adgang til Løsningen.

2.7 Kun Kunden er berettiget til at bruge Løsningen. Kunden må alene bruge Løsningen til dennes egne formål.

2.8 Kunden må, hvis det er specificeret i Aftalen, tillade ethvert koncernforbundet selskab at bruge Løsningen til disses 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:

- bryde eller omgå tekniske begrænsninger.
- 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.

- modificere eller ændre Løsningen eller objekt-koden.
- tillade en tredjepart at foretage ændringer eller vedligeholdelse af Løsningen på vegne af Kunden.
- stille Løsningen eller Løsningens funktionalitet til rådighed for en tredjepart på nogen måde (f.eks. via et netværk eller en hostingtjeneste).
- offentliggøre eller tillade andre at kopiere eller tilgå Løsningen.
- sælge, udleje eller udlåne Løsningen.
- bruge Løsningen til kommercielle softwarehostingtjenester.
- bruge Løsningen til at understøtte en tredjepartsvirksomhed eller til at drive en særskilt tjeneste.
- 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.
- anvende API eller andre snitfladeredskaber stillet til rådighed af eller udviklet af Leverandøren til at etablere funktionalitet, som er indeholdt i eller er planlagt til udvikling i Løsningen.

2.10 Uanset ovenstående er Kunden med forbehold for Leverandørens udtrykkelige og forudgående skriftlige samtykke berettiget til at stille Løsningen til rådighed for en tredjepart, der anvender Løsningen på vegne af eller til fordel for Kunden (f.eks. en leverandør af hostingydelser eller en leverandør af outsourcingydelser). Leverandøren kan kræve, at en sådan tredjepart indgår en særskilt aftalte vedrørende rettighederne til Løsningen.

2.11 Løsningens kildekode skal anses for og behandles som fortrolige oplysninger.

2.12 Kunden har ikke ret til at modtage en kopi af Løsningens kildekode. Kunden har alene ret til at modtage en kopi af objekt-koden i det omfang, Løsningen skal installeres lokalt på Kundens hardware (client-side).

2.13 I tilfælde af at Kunden bruger Løsningen i strid med disse Servicevilkår, kan Leverandøren straks, og uden varsel, suspendere eller ophæve Aftalen grundet væsentlig misligholdelse.

3 Brugerrettigheder

3.1 Retten til at bruge Løsningen tildeles i overensstemmelse med den brugerrettighedsmetrik, der er anført i Aftalen, herunder med de begrænsninger, der er anført heri.

3.2 Kunden skal til enhver tid sikre sig at være i besiddelse af det tilstrækkelige antal brugerrettigheder svarende til Kundens faktiske brug, uanset Kundens organisatoriske tilknytning, herunder ansættelse eller anden tilknytning.

4 Immaterielle rettigheder

4.1 Kunden anerkender, at Leverandøren (eller dennes 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.

5 Leveranceansvar

5.1 Løsningen stilles til rådighed på "as is"-vilkår, hvilket betyder, at Løsningen leveres, som den er og forefindes.

5.2 Leverandøren vil dog tilsikre, at Løsningen i Aftalens løbetid 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 udtømmende Leverandørens leveranceansvar, 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.

6 Audit og information

6.1 Leverandøren skal til enhver tid og uden forudgående varsel være berettiget til at verificere Kundens overholdelse af disse Servicevilkår. En sådan verificering kan være i form af elektronisk adgang til Løsningen og fortegnelser deri. Kunden skal yde Leverandøren rimelig assistance med disse verificeringsopgaver.

6.2 Kunden er i øvrigt som led i en audit forpligtet til indenfor 10 arbejdsdage efter at have modtaget anmodning herom, at dokumentere alle relevante licenser og licensbærende betingelser, som Kunden har indkøbt via tredjemand eller direkte hos Leverandøren af den pågældende licens til Softwaren.

6.3 Uanset hvilket øvrige misligholdelsesbeføjelser, som Leverandøren måtte have adgang til, og i tilfælde af, at Kunden ikke har de korrekte brugerrettigheder, skal Leverandøren være berettiget til at kræve betaling af de yderligere brugervederlag for den periode, hvor Kunden ikke har haft de korrekte brugerrettigheder, idet det bemærkes, at den økonomiske konsekvens ved mangelfuld licensering kan være skærpet yderligere i de gældende betingelser for brugen af Løsningen.

6.4 Såfremt Kunden i tilfælde af et licensaudit hos denne eller via Leverandøren ønsker assistance fra Leverandøren, vil sådanne ydelser blive faktureret efter T/M. Herudover er ingen af parterne ansvarlig for den anden parts omkostninger forbundet med gennemførelse af audit efter dette punkt 6.

7 Systemkrav

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

Leverandøren garanterer ikke, at Løsningen er kompatibel med fremtidige versioner af tredjepartssoftware.

8 Tidsplan og levering

8.1 Løsningen leveres fra Leveringstidspunktet.

8.2 Hvis der i en Aftale er aftalt en Transition In-periode eller et projekt for at håndtere overtagelsen af aktiviteter, software, hardware osv. eller andet forberedende arbejde, som sætter Leverandøren i stand til at levere Løsningen fra Leveringstidspunktet, leverer Leverandøren sådanne transitionsydelser som anført i Aftalen.

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

9 Ændringer

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

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

10 Assistance i forbindelse med ophør

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

Sektion VI – Servicevilkår - Hardwareindkøb

1 Indledning

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

2 Ydelser

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

3 Tidsplan og levering

3.1 Hardware, der leveres som en del af Hardwareindkøbene, leveres til de(n) lokation(er), der er anført i Aftalen. Leveringslokationer skal have rimelige adgangsforhold, og Kunden vil for egen regning facilitere aflæsning af Hardwaren på leveringslokationerne.

3.2 Ethvert Leveringstidspunkt, som er anført i Aftalen, er alene et estimat, og Leverandøren er ikke ansvarlig for eventuel forsinket levering. Hvis Leverandøren er bekendt med eller forventer en forsinkelse med en levering, skal Leverandøren straks give Kunden besked om forsinkelsen og revidere det anslåede Leveringstidspunkt. Hvis Kunden anmoder om en udskydelse af Leveringstidspunktet, ikke kan modtage leveringen på Leveringstidspunktet, eller hvis

Leveringstidspunktet udskydes på grund af omstændigheder, som ligger uden for Leverandørens rimelige kontrol, er Kunden ansvarlig for eventuelle ekstra omkostninger, tab eller udgifter, der afholdes af Leverandøren.

- 3.3 Risikoen for Hardwaren overgår til Kunden ved levering.

4 Pris og betalingsbetingelser

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

5 Rettigheder og misligholdelsesbeføjelser

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