

## **Print Danmark IT & Comply-it samarbejdsvilkår, herunder**

- Generelle forretningsvilkår
- Generelle vilkår for at indgå samarbejde med Comply-it

**om ydelser / produkter**

**Version 2**

Udarbejdet: August 2018

## Indhold

1. Anvendelse .....	3
2. Kommunikation .....	3
3. Priser, betaling og tilbud.....	3
Priser.....	3
Betaling.....	4
Tilbud .....	4
4. Dokumentation.....	4
5. Installation og opsætning .....	5
6. Oppetider og standard SLA / reaktionstider.....	5
8 PD-ITs misligholdelse .....	7
9. Kundens misligholdelse .....	8
10. Erstatning.....	8
11. PD-ITs begrænsninger i ansvaret.....	9
12. Tredjemands rettigheder.....	9
13. Force Majeure .....	10
14. Ændring af samarbejdsvilkår .....	10
15. Databehandlere .....	10
16. Fortrolighed .....	10
17. Tvister .....	11
PD-ITs generelle vilkår for at indgå samarbejde om ydelser / produkter .....	11
18 Abonnementer .....	11
Betaling.....	11
Fornyelse og opsigelse.....	11
Øvrige .....	12
19 Levering af fiberforbindelse .....	12
20 Hosting og Cloud / drift .....	12
21 Serviceaftale .....	13
22 Backup .....	15
Forsinkelse og manglende backup .....	15
Priser remote backup .....	15
23 Udviklingsopgaver .....	15
24 Konsulentbistand.....	15

## Print Danmark IT & Comply-its generelle forretningsvilkår

Hvis der ønskes en særskilt aftale, vil nedenstående forretningsvilkår blive lagt til grund. Der kan drøftes og aftales nærmere med jeres kundekonsulent i Print Danmark IT & COMPLY-IT, herefter kaldet PD-IT

### 1. Anvendelse

1.1. Disse samarbejdsvilkår ("Vilkår") gælder for alt samarbejde mellem PD-IT og Kunden, medmindre Kunden kan dokumentere, at andet er aftalt.

1.2. Vilkårene er gældende, hvis Kunden har accepteret dem på én af følgende måder:

1.2.1 Hvis vilkårene har været vedhæftet en e-mail med et tilbud fra COMPLY-IT, som Kunden har accepteret, jf. pkt. 3 om tilbud og accept af tilbud.

1.2.2 Hvis der i et tilbud fra COMPLY-IT, som Kunden har accepteret, har været henvist til at samarbejde med PD-IT er underlagt disse Vilkår.

1.2.3 Hvis Vilkårene indgår som bilag til en særskilt indgået aftale.

1.2.4 Hvis PD-IT i et brev eller e-mail til Kunden har anført, at al fremtidig samhandel vil være underlagt disse Vilkår.

1.2.5 Hvis PD-IT på andet grundlag kan dokumentere, at disse Vilkår er accepteret af Kunden.

### 2. Kommunikation

2.1. Al kommunikation mellem PD-IT og Kunden kan med bindende virkning ske via e-mail, med mindre andet udtrykkeligt er anført i Vilkårene.

2.2. PD-IT kan med frigørende virkning sende påkrav og andre bindende meddelelser til en e-mail tilhørende Kunden, herunder til en generel e-mail som info@, salg@ etc.

2.3. Kunden skal anvende de på [www.Comply-it.dk](http://www.Comply-it.dk) / [www.printdanmark.it](http://www.printdanmark.it) til en hver tid oplyste e-mails til al kommunikation med PDIT, som support@, salg@ etc.

### 3. Priser, betaling og tilbud

Nedenstående vilkår om priser, betaling og tilbud er generelle vilkår. Øvrige vilkår vedrørende priser, betaling og tilbud kan være gældende under hver enkelt produkt / ydelse, og der henvises hermed til pkt. 18 til 26.

#### Priser

3.1. Alle priser opgivet af PD-IT er ekskl. Moms.

3.2. Alle priser opgivet af PD-IT er eksklusiv klargøring, installation, idriftsættelse og levering, med mindre tilbuddet specifik angiver, at en eller flere af disse ydelser er indeholdt i tilbuddet.

3.3. Hvis PD-IT i tilbuddet har angivet, at priserne for et abonnement er betinget af 12, 24, 36 eller andet antal måneders uopsigelighed, så accepterer Kunden, at Kunden er bundet i den anførte periode. Hvis Kunden bringer abonnementet til ophør i uopsigelighedsperioden, så er Kunden forpligtet til dels at betale for den resterende periode, men også at efterbetale den rabat Kunden har opnået.

3.4. Priser på ydelser, herunder fiberforbindelser, hardware og software, herunder software indkøbt på Service Provider Licenser, som leveres af tredjemand, er variable, hvorfor Kunden accepterer, at en endelig pris først kan fastsættes ved PD-ITs bestilling af varerne hos tredjemand, således at den endelige pris først kendes af Kunden på bestillingstidspunktet. Fraviger prisen fra tilbuddet gøres Kunden opmærksom på dette inden bestillingen hos tredjemand.

3.5. Alle priser er angivet i danske kroner. I priserne er der inkluderet told og øvrige afgifter bortset fra moms.

Der tages forbehold for: generelle prisstigninger, gebyrstigninger, afgiftsstigninger, licensindkøbsprisstigninger, lønstigninger, ændringer i produktspecifikationer samt trykfejl. PD-IT forbeholder sig retten til at regulere prisen en gang årligt på alle PD-ITs produkter og ydelser i henhold til Danmarks Statistik nettoprisindeks.

### **Betaling**

3.6. Betaling skal ske 7 dage efter fakturadato, med mindre andet fremgår af Kundens faktura, eller med mindre PD-IT kræver forudbetaling.

3.7. Skal PD-IT levere produkter indkøbt fra tredjemand (hardware / software) vil disse produkter blive faktureret ved levering til Kunden eller PD-IT.

3.8. klippekort og serviceaftaler faktureres og betales af Kunden forud og inden ibrugtagning.

3.9. Kunden skal foretage fuld betaling til PD-IT selvom en levering er udskudt alene på grund af Kundens forhold.

3.10. Kunden er ikke berettiget til at modregne eller tilbageholde nogen del af købesummen på grund af modfordringer.

3.11. Hvis der er indgået en aftale med en bindingsperiode, hvor Kunden er bundet i en nærmere aftalt periode og ikke skal betale hele prisen up front, så skal Kunden betale en aftalt månedlig pris over den aftalte periode. Hvis en aftale med binding, ophører før tid, skal Kunden betale den aftalte pris, for den resterende bindingsperiode, samt et udtrædelsesbeløb på 20 % af den samlede pris. Betaling skal ske senest på datoen for ophør. Ved manglende betaling, finder pkt. 9 om kundens misligholdelse, anvendelse.

### **Tilbud**

3.12. Alle e-mails indeholdende tilbud / estimater fra PD-IT, er at betragte som estimater eller overslag, med mindre det tydeligt fremgår af e-mailen, at der er tale om et tilbud.

3.13. Alle tilbud fra PD-IT er gældende i en 14 dages periode fra tilbuddets datering. PD-IT tager dog forbehold for udefrakommende prisændringer i 14 dages perioden.

3.14. Kunden kan acceptere et tilbud per e-mail. For nogle typer aftaler og licenser kræver PD-IT tillige en underskrift på et fysisk dokument før en endelig aftale er indgået.

3.15. Hvis Kunden i sin accept henviser til eller vedhæfter egne indkøbsvilkår, så har en sådan henvisning eller vedhæftning ikke nogen betydning, med mindre Kunden på en meget klar og meget tydelig måde ved fremsendelse af accepten, gør PD-IT opmærksom på, at Kunden alene ønsker at handle med PD-IT på egne indkøbsvilkår.

3.15.1 Herefter er der først indgået en aftale, når PD-IT skriftligt har accepteret at ville handle på Kundens indkøbsvilkår.

## **4. Dokumentation**

4.1. PD-IT etablerer alene en dokumentation bestående af en række installationsoplysninger for Kunden, som PD-IT kommer i besiddelse af, som følge af udført kundekonsulentbistand for Kunden.

4.2.1 Installationsoplysningerne vedligeholdes alene, hvis der sker ændringer som følge af konsulentopgaver udført af PD-IT.

4.3.

2 Ønsker Kunden egentlig dokumentation af Kundens tekniske løsning eller brugervejledning til Kundens tekniske løsning, sker dette efter særskilt aftale og betaling. Det samme gælder vedligeholdelse af allerede udarbejdet dokumentation / brugervejledning.

## 5. Installation og opsætning

5.1. Med mindre det udtrykkelig er anført i PD-ITs tilbud, at Kunden foretager installation og opsætning af indkøbt hardware og software, så foretager PD-IT installation og opsætning som konsulentbistand, jf. pkt. 25.

5.2. PD-IT afgør, om klargøring sker hos Kunden eller hos PD-IT, medmindre andet er anført i tilbuddet.

5.3. Når Kunden og PD-IT har aftalt, hvornår installation og opsætning skal ske, skal Kunden eventuelt i samarbejde med PD-IT påse, at følgende som minimum er klargjort på det aftalte tidspunkt:

5.3.1 Nødvendig strøm, herunder stærkstrøm med jording, nødvendige strømkabler fremført til arbejdsstationer.

5.3.2 Tilstrækkelig internetforbindelse og nødvendig og tilstrækkelig netværkskabling med alle nødvendige netværksudtag og tilstrækkelig kapacitet.

5.3.3 Serverrum/printerrum eller andet rum/placering, der opfylder kravene til placering af IT-udstyr, herunder med den nødvendige køling og støvfrihed opfyldelse af arbejdsmiljøkrav og pladskrav mv.

5.3.4 Simkort og alle nødvendige koder, hvis der arbejdes med mobile enheder.

5.3.5 Tilstedeværelse af medarbejdere og computere/mobile enheder, som er nødvendige for at udføre den bestilte opgave.

5.3.6 Alle nødvendige logins til alle interne og eksterne IT-systemer.

5.3.7 Gyldige licensnøgler til alt software, der skal installeres / opdateres.

5.4. PD-IT er berettiget til at fakturere al mertid og/eller omkostninger, der er påløbet som følge af Kundens manglende opfyldelse af ovenstående, med mindre det udtrykkeligt fremgår af tilbuddet, at ansvaret påhviler PD-IT.

5.5. Kunden forestår selv bortskaffelse af al emballage fra det leverede hardware/software, med mindre Kunden ved særskilt betaling har overladt denne opgave til PD-IT.

5.6. Når installation og opsætning er færdig, skal Kunden selv på betryggende vis opbevare alle licensbeviser, originale datamedier og andet, som sætter Kunden i stand til at reetablere det installerede, med mindre det er aftalt, at PD-IT varetager disse opgaver.

## 6. Oppetider og standard SLA / reaktionstider

6.1. Kunden får den funktionalitet, som udtrykkelig fremgår af PD-ITs tilbud til Kunden. Er intet anført i tilbuddet, gælder følgende overordnede principper for det serviceniveau, som PD-IT skal levere (omfatter alle PD-IT-ydelser leveret under disse Vilkår):

6.1.1 En primær driftstid, som på hverdage skal være mellem 08:00 og 17:00, og en sekundær driftstid på alle hverdage mellem 17:01 og 07:59, samt weekender og helligdage mellem 00:00 –23:59.

6.1.2 En tilgængelighed på 24 timer i døgnet, bortset fra aftalte eller varslet vedligeholdelse og nedetid, jf. pkt. 6.1.5. Det vil sige, at såvel planlagte som akutte servicevinduer ikke medregnet som nedetid.

6.1.3 Ydelser og infrastruktur der er baseret på Microsoft Office 365, Microsoft Azure eller anden 3. parts cloud leverandør gælder desuden deres vilkår for tilgængelighed.

6.1.4 Oppetidsgarantier følger de niveauer som ovenstående leverandører giver og kan ses her:

<http://www.microsoftvolumelicensing.com/Downloader.aspx?DocumentId=13693>

6.1.5 PD-IT opretholder email lister hvor der udsendes meddelelser om nedbrud og service forringelser. Kunden accepterer at nøglepersoner sættes på denne distributionsliste. Kunden vil ikke uden separat aftale modtage anden information om nedbrud og serviceforringelser. Kunden vil til enhver tid have mulighed for at rette henvendelse til PD-ITs service desk for information.

6.2. Standard SLA som PD-IT leverer, hvis ikke andet er aftalt:

6.2.1 Servicedesk

6.2.1.1 PD-IT opretholder alle hverdage mellem kl. 08:00 og kl. 17:00 (primær driftstid) en servicedesk med dansktalende personale i alle hverdage mellem 17:01 og 07:59, samt weekender og helligdage mellem 00:00 –23:59 (sekundærdriftstid) er servicedesken bemanded via vagttelefon. Servicedesken registrerer samtidige hændelser og kategoriserer det ud fra følgende standard SLA:

Kategori	Beskrivelse	Reaktionstid (remote/onsite)
Kritiske fejl Fejl kategori 1	Driftsfejl er systemfejl, der forhindrer størsteparten af brugerne i at arbejde på servere og netværksenheder. Eller gentagelse af kategori 2 fejl.	95 % af fejlrettelser påbegyndes senest inden for 4 arbejdstimer i primær driftstid.
Alvorlige fejl Fejl kategori 2	Driftsfejl, der bevirker, at én eller få brugere ikke kan benytte systemerne, eller at brugerne får unødvendigt ekstraarbejde. Eller gentagelse af kategori 3 fejl.	90 % af fejlrettelser påbegyndes senest inden for 9 arbejdstimer / Næste arbejdsdag, i primær driftstid.
Øvrige fejl Fejl kategori 3	Driftsforstyrrelse, hvor alle væsentlige funktioner er velfungerende, men som hindrer en bruger i at anvende programmet optimalt.	90 % af fejlrettelser påbegyndes senest inden for 18 arbejdstimer / Næste arbejdsdag, i primær driftstid.
Projekt	Installations opgaver eller andre opgaver der ikke falder ind under kategori 1, 2 eller 3.	Efter aftale.

6.2.1.2 Servicedesk tilstræber at løse de fleste sager remote, og hvis dette ikke er muligt, afstemmes med Kunden om en konsulent, som skal sendes ud med det samme for fejlafhjælpning eller sagen kan vente til næste aftalte konsulentbesøg.

## 7. Kundens involvering / medvirken

7.1. Kundens aktive og rettidige involvering / medvirken er af afgørende betydning for PD-ITs leverancer.

7.2. Kundens manglende rettidige involvering / medvirken kan få afgørende indflydelse på overholdelse af tidsplaner og estimater. Manglende involvering / medvirken kan påføre Kunden betydelige ekstra udgifter.

7.3. Kunden skal afsætte de nødvendige ressourcer til uddannelse, tests, tilvejebringelse af oplysninger og dokumentation, til afdækning af egne behov, til fejlmelding og fejlrettelser.

7.4. Kunden skal sikre sig, at Kunden er forsikret mod datatab, tidstab, driftstab og andre former for tab, som bl.a. kan være en følge af forstyrrelse i Kundens IT-systemer, samt uden for PD-ITs ansvar, der dækkes af forsikringen, jf. pkt. 10.2. nedenfor.

7.5. Kunden skal have en tilstrækkelig IT –politik og persondatapolitik implementeret i sin organisation, herunder med en udtrykkelig regulering af privat anvendelse af hardware / mobile enheder og øvrig IT – miljø.

## 8 PD-ITs misligholdelse

### 8.1. Forsinkelse og mangler

8.1.1 En mangel / forsinkelse foreligger, såfremt PD-ITs ydelser/ produkter ikke opfylder nærværende Vilkår eller vilkår i henhold til en særskilt aftale.

### 8.2. Kundens forpligtelser

8.2.1 Kunden skal straks give PD-IT skriftlig meddelelse om mangler og / eller forsinkelse, i henhold til disse Vilkår og / eller særskilt aftale.

8.2.2 Kunden skal straks give PD-IT skriftlig meddelelse om, hvordan Kunden ønsker at manglerne udbedres, herunder om PD-IT skal foretage omlevering, afhjælpning eller forholdsmæssigt afslag i prisen, men kun under forudsætningen af, at den af Kunden valgte beføjelse, er mindst byrdefuldt for PD-IT.

8.2.3 Meddelelse, der vedrører mangler og / eller forsinkelse, der sker senere end 36 timer efter at Kunden kunne eller burde have opdaget mangler / forsinkelse, vil blive afvist. Meddelelse, der vedrører mangler og forsinkelser, som ikke er gjort gældende inden 1 måned efter leveringsdato / adgangsdato, kan ikke senere gøres gældende, for så vidt angår oprindelige mangler / forsinkelser. Ved senere mangler, gælder den aftalte standard SLA, jf. pkt. 6.2.1.1.

8.2.4 Hvis Kunden modtager hardware/software, skal Kunden straks og inden udpakning, senest næste hverdag efter modtagelsen, undersøge hardwaren og / eller softwaren, og sikre sig, at det opfylder de specifikationer, der er aftalt med PD-IT.

8.2.5 Hvis Kunden får online adgang til en teknisk løsning, skal Kunden straks og senest næste hverdag anvende adgangen og sikre sig, at adgangen opfylder de specifikationer, der er aftalt med PD-IT.

8.2.6 Kunden skal også straks og senest 5 hverdage efter at have opnået adgang, sikre sig, at den tekniske løsning fungerer som aftalt.

8.2.7 Har Kunden tilkøbt eller fået fabriksgarantier, gælder betingelserne for anmeldelse af krav under garantien som rettidig reklamation.

8.2.8 For opsætning / klargøring gælder, at Kunden senest to hverdage efter modtagelsen af hardwaren, skal komme med en reklamation, hvis Kunden ikke er enig i, at hardwaren er korrekt opsat / klargjort.

### 8.3. Øvrige

8.3.1 Kunden er gjort opmærksom på og accepterer, at originalemballagen er en væsentlig del af alle hardware leverancer, og at enhver ombytning mv. af leverende produkter kræver, at Kunden er i besiddelse af en intakt original emballage.

8.3.2 PD-ITs arbejde og korrespondance med producenter af hardware mv. ved reklamationer, afregnes som konsulentydelse, jf. pkt. 25, såfremt PD-IT ikke har ansvaret.

8.3.3 Omlevering, afhjælpning eller forholdsmæssige afslag i prisen skal ske inden for rimelig tid, og så hurtigt som det for PD-IT er praktisk muligt.

8.3.4 Varer i brudt emballage kan ikke returneres.

8.3.5 Ved fortrydelse og hermed returnering af produkter, er PD-IT berettiget til at opkræve et gebyr på 20 % af fakturaværdien, dog mindst kr. 100.

8.3.6 Ved fejl i den tekniske løsning gælder PD-ITs standard SLA eller den SLA Kunden har tilkøbt.

#### 8.4. Ophævelse

8.4.1 Kunden kan alene ophæve disse Vilkår eller en særskilt aftale med PD-IT, såfremt der foreligger væsentlig forsinkelse eller væsentlige mangler, samt PD-IT ikke har omleveret, afhjulpet eller givet Kunden et forholdsmæssigt afslag i prisen inden for rimelig tid, jf. pkt. 8.3.3.

8.4.2 Se pkt. 13.2.

#### 8.5. Ophør / Opsigelse

8.5.1 Abonnementer – se pkt. 18.4 og 18.5.

8.5.2 Serviceaftale – se pkt. 22.13.

### 9. Kundens misligholdelse

#### 9.1. Manglende eller forsinket betaling

Såfremt Kunden misligholder sine betalingsforpligtelser i henhold til nærværende Vilkår eller særskilt aftale, er PD-IT berettiget til renter i overensstemmelse med rentelovens regler.

9.1.1 PD-IT beregner sig et rykkergebyr, på 100 kr. pr. rykker, efter rentelovens bestemmelser herom.

9.1.2 PD-IT beregner sig renter, efter rentelovens bestemmelser herom.

9.1.3 Hvis Kunden har forfaldne ubetalte regninger, er PD-IT berettiget til at suspendere enhver levering af produkter og ydelser til Kunden, uanset art, indtil fuld betaling er sket. PD-IT er også berettiget til at afbryde forbindelse til Kundens teknisk løsninger / website / applikationer indtil fuld betaling er sket.

9.1.4 I tilfælde af manglende eller forsinket betaling, er PD-IT berettiget til at hæve indgående support / serviceaftaler og øvrige aftaler helt eller delvist og kræve erstatning for alle tab.

9.1.5 Manglende betaling af fakturaer kan medføre at kravet indbringes direkte for domstolene.

9.1.6 Køb af PD-ITs produkter / ydelser på kredit forudsætter, at PD-IT har ejendomsforbehold og er berettiget til at afhente det solgte.

#### 9.2. Ophævelse

9.2.1 PD-IT er endvidere berettiget til at ophæve samarbejdet med Kunden, såfremt PD-IT har over for kunden meddelt skriftligt, at Kunden har misligholdt sine betalingsforpligtelser.

9.2.2 Se pkt. 13.2.

### 10. Erstatning

10.1. PD-IT og Kunden er erstatningsansvarlige efter dansk rets almindelige regler med de begrænsninger, der følger af pkt. 11

#### 10.2. Forsikring

10.2.1 PD-IT er bl.a. forsikret for sit ansvar for:

- Datatab og andet formuetab, med en professionel ansvarsforsikring, med en dækning på op til kr. 2.000.000 pr. forsikringsår.



- Skade på ting, som PD-IT har påtaget sig at klargøre, installere, reparere, montere eller på en anden måde bearbejde eller behandle, hvad enten skaden sker under eller efter hvervets udførelse og som følge af dette, med en dækning på op til kr. 2.000.000 pr. forsikringsår.
- Ting, som PD-IT har i sin varetægt til bearbejdning eller behandling, med en dækning på op til kr. 2.000.000 pr. forsikringsår.

10.2.2 PD-IT forpligter sig til at holde ansvars- og datatab forsikring gældende i hele samarbejdsperioden.

## 11. PD-ITs begrænsninger i ansvaret

11.1. PD-IT er ikke erstatningsansvarlig for tab, der er opstået som følge af afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af offentlige netværk, el, net og / eller tjenesteydelser i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige og driftsmæssige årsager eller er pålagt af myndighederne, medmindre PD-IT har forsømt at begrænse ulemperne herved.

11.2. PD-IT er ikke erstatningsansvarlig for indirekte tab, herunder, men ikke begrænset til tabt avance, produktionstab og forgæves afholdte omkostninger. PD-IT er endvidere ikke erstatningsansvarlig for tab, som følge af ændring af indholdet af data modtaget eller afsendt fra Kunden, som skyldes transmissionsfejl.

11.3. PD-IT er ikke erstatningsansvarlig for tab af Kundens egne private data eller tab af installeret software med tilhørende data, som PD-IT ikke har påtaget sig ansvaret for.

11.4. Kunden skal friholde PD-IT for alle krav og omkostninger som følge af Kundens overtrædelse eller manglende overholdelse af dansk lovgivning eller krænkelse af tredjeparts rettigheder i forbindelse med opbevaring og behandlingen af data for Kunden, med mindre Kunden som følge af særlovgivning kan gøre et erstatningskrav gældende mod PD-IT

11.5. PD-ITs erstatningsansvar kan, uanset årsagen til skaden / tabet, dog bortset fra tab forårsaget af forsæt / grov uagtsomhed fra PD-ITs ansattes side eller underleverandørernes side, aldrig overstige det højeste beløb af Kundens løbende betalinger til PD-IT de seneste 12 måneder forud for skadestidspunktet eller DKK 1.000.000.

11.6. PD-IT samlede årlige erstatningsansvar/pligt til at erstatte tab, er i alle tilfælde maksimeret til DKK 5.000.000, hvorfor Kunden accepterer, at Kunden i tilfælde af f.eks. en serieskade eller andre forhold der gør, at det samlede tab som PD-IT er forpligtet til at erstatte i det kalenderår hvor Kundens krav på erstatning er opstået, reduceres forholdsmæssigt for at sikre, at den samlede erstatningsudbetaling ikke overstiger DKK 5.000.000.

11.7. Erstatning ved tab som følge af køb af hardware / software er begrænset til prisen for det pågældende produkt.

11.8. Kunden skal fremsætte krav om dækning af tab eller skade straks Kunden er blevet bekendt med de forhold, der begrunder kravet på tab eller skade.

11.9. Hvis PD-IT har rådgivet om dimensionering og / eller valg af udstyr og software, og sådanne råd er baseret på Kundens forudgående egne oplysninger om kapacitet, planlagt brug og lignende, jf. Kundens skriftlige kravspecifikation, så har Kunden det fulde ansvar for såvel fuldstændigheden som rigtigheden af de afgivne oplysninger og bærer hermed ansvaret for alle følger af manglende rigtighed / fuldstændighed.

## 12. Tredjemands rettigheder

12.1. PD-IT garanterer, at det leverede ikke krænker andres rettigheder, herunder ophavsrettigheder mfl.

### 13. Force Majeure

13.1. PD-IT kan ikke holdes økonomisk eller teknisk ansvarlig, når følgende omstændigheder indtræder efter aftalens indgåelse og hindrer eller udsætter opfyldelsen af aftalen: Omstændigheder som PD-IT ikke kendte eller burde have kendt eller taget i betragtning, da aftalen blev indgået, og som PD-IT ikke har nogen indflydelse på. Herunder, men ikke udelukkende, arbejdskonflikt, strejker, lock-out, slowdown, voldsomt, usædvanligt eller sjældent forekommende vejr, afbrydelser af strømforsyning, leveringsvanskeligheder eller pludselig sygdom eller død, der medfører uventet fravær, brand, krig, rekvirering, beslaglæggelse, offentlige forskrifter, valutarestriktioner, oprør, uroligheder, mangel på transportmidler, mangel på energiforsyning, almindelig vareknaphed, mangler eller forsinkelser fra underleverandør, som skyldes nogen af de i dette punkt nævnt omstændigheder eller omstændigheder i øvrigt.

13.2. Såfremt en aftalens opfyldelse som følge af ovenstående bliver udskudt med mere end 6 måneder, kan begge parter med 14 dages skriftligt varsel ophæve aftalen.

### 14. Ændring af samarbejdsvilkår

14.1. PD-IT kan med et varsel på 3 måneder ændre nærværende samarbejdsvilkår.

### 15. Databehandlere

15.1. PD-IT anvender databehandleraftale og underdatabehandlere. Alle underdatabehandlere har data placeret indenfor EU/EØS. Såfremt PD-IT skulle vælge at benytte en underdatabehandler hvor data er placeret udenfor EU/EØS, vil det kun ske efter forudgående aftale med de enkelte kunder.

15.2. Der anvendes en databehandleraftale med de pågældende kunder og en særskilt underdatabehandleraftale, herunder bl.a. Kommissionens gældende standardkontrakt, der sikrer overholdelsen af gældende persondatalovgivning.

15.3 På Serviceaftaler og ydelser hvor der er tilknyttet en databehandleraftale kan der være et vederlag i form af et databehandler tillæg. Tillægget dækker de eventuelle ekstra omkostninger som PD-IT har for at imødekomme persondataforordningen krav.

15.4 Audit. PD-IT opretholder et compliance niveau der sikrer at virksomhedens arbejdsgange lever op til kravene i forordningen. Ønsker kunden en sådan erklæring står det kunden frit for at få udarbejdet en sådan erklæring efter forudgående aftale med PD-IT. Omkostninger til it-revisorer samt PD-ITs konsulentbistand afholdes af kunden.

### 16. Fortrolighed

16.1. Følgende oplysninger anses for værende fortrolige oplysninger: kundeoplysninger, kundens data, i det omfang PD-IT har adgang hertil, forretningshemmeligheder, herunder strategiplaner, knowhow, produktsammensætninger, teknikker, udstyr, datarapporter, computersoftware, prislister, finansielle oplysninger, e-mail korrespondancer, persondataoplysninger.

16.2. Fortrolige oplysninger omfatter ikke oplysninger, som beviseligt allerede:

- Er kendte af PD-IT, forinden adgang til oplysningerne, forudsat at oplysningerne ikke allerede er underlagt et tidligere krav om fortrolighed.
- Er eller bliver offentligt kendt gennem retsmæssige handlinger, og ikke som følge af misligholdelse fra PD-IT eller tredjemands side.
- Er modtaget fra en tredjepart uden tilsvarende forpligtelser om fortrolighed.
- Er af Kunden skriftligt godkendt til videregivelse.

16.3. Fortrolige oplysninger skal behandles forsvarligt, og PD-IT skal iværksætte nødvendige foranstaltninger, der kan hindre, at uvedkommende kan få adgang til oplysningerne.

## 17. Tvister

17.1 Såfremt der opstår en uoverensstemmelse mellem PD-IT og Kunden i forbindelse med nærværende samarbejdsvilkår, skal der med en positiv, samarbejdende og ansvarlig holdning indledes forhandlinger med henblik på at løse tvisten ved brug af mediation.

17.2 Såfremt der ikke opnås en løsning ved mediation, er hver af Parterne berettiget til at kræve uoverensstemmelsen afgjort ved de danske domstole. Ethvert krav og enhver tvist, der udspringer eller på anden måde er forbundet med denne Aftale, er underlagt dansk ret og skal afgøres ved Københavns Byret.

\*\*\*

## PD-ITs generelle vilkår for at indgå samarbejde om ydelser / produkter

Hvis der ønskes en særskilt aftale, vil nedenstående vilkår blive lagt til grund. Der kan drøftes og aftales nærmere med jeres kundechef i PD-IT.

## 18 Abonnementer

18.1 PD-IT sælger en række produkter og ydelser, som erhverves via et abonnement. Der kan være tale om domænenavne, e-mail, cloud løsninger, support, hosting (drift) og andre produkter med en periodisk betaling.

### Betaling

18.2 Kunden er gjort bekendt med og accepterer, at der er indgået en aftale om køb af et abonnement, når

- Det er angivet i et tilbud, at der er tale om periodevis betaling

eller

- Det på en faktura fra PD-IT er anført en periodeangivelse for betalingen, fx betaling per måned eller hvis abonnement fremgår af kundeportalen, hvis kunden har tilkøbt en serviceaftale.

18.3 PD-IT kan kræve at der sker betaling forud, dvs. at et abonnement der fx starter den 1. oktober, kan faktureres den 1. september

- Visse abonnementer afregnes ud fra variable faktorer og opgøres periodisk. Fakturering sker derfor ud fra den nye opgørelse.
- Visse abonnementer kræver en aconto fakturering.

## Fornyelse og opsigelse

18.4 Fornyelse af abonnementer sker automatisk, hvis det er tegnet for en periode ad gangen, med mindre Kunden ikke senere end d. 15. i måneden eller sidste arbejdsdag i måneden, af den på fakturaen anførte periode, skriftligt har opsagt abonnementet. Alle opsigelser er sket rettidigt hvis det er sket inden d. 15. i måneden med opsigelse til d. 1 den efterfølgende måned.

18.5 Hvis der i tilbuddet er angivet at prisen for et abonnement er betinget af uopsigelighed i en periode, så kan Kunden først opsigge abonnementet med 3 måneders varsel til ophør ved udløbet af uopsigelighedsperioden.

### **Øvrige**

18.6 Vælger Kunden ikke at forlænge et abonnement, eller bliver abonnementet lukket, er Kunden selv ansvarlig for den forringelse af Kundens sikkerhed /driftssituation, som ophør af et abonnement måtte forårsage.

18.7 Hvis abonnementet omfatter ret til opbevaring af data, er Kunden selv ansvarlig for, at eventuelle data er udlæst, inden abonnementet ophører. Det følger af god it-skik, at PD-IT vil bistå Kunden med udlæsning, inden abonnementet ophører. Der kræves en skriftlig bestilling om udlæsning fra Kunden, da udlæsning sker mod betaling.

18.8 PD-IT kan lukke for et løbende abonnement, hvis Kunden ikke rettidigt har betalt for abonnementet. Nedlukning fritager ikke Kunden for at betale for abonnementet. Enhver reetablering af et abonnement efter nedlukning vil ske på nye vilkår.

18.9 For abonnenter, hvorved Kunden kan lagre data hos PD-IT gælder tillige de relevante dele af pkt. 21.

## **19 Levering af fiberforbindelse**

19.1 Hvis PD-IT påtager sig, at levere en fiberforbindelse til Kunden, kan leveringen ske via af en underleverandør. Med mindre andet fremgår af tilbuddet, vil Kunden altid være bundet af mindst 36 måneder.

19.2 PD-IT kan ikke gøres ansvarlig for leveringstidspunktet, da dette afhænger af en række forhold, som PD-IT ikke har kontrol over.

19.3 Fiberforbindelsen leveres kun frem til Kundens fysiske lokation, med mindre andet udtrykkeligt fremgår af PD-ITs tilbud.

19.4 PD-IT leverer på underleverandørens vilkår i det omfang de ikke udtrykkeligt er fraveget i PD-ITs tilbud til Kunden.

## **20 Hosting og Cloud / drift**

20.1 Hvis PD-IT påtager sig at drifte hele eller dele af Kundens IT-miljø, herunder også websites eller hosting af Kundens egne servere gælder der herfor følgende vilkår:

20.1.1 AI hosting og Cloud / drift sker hos PD-IT eller hos en af PD-IT valgt underleverandør. Hvis det er et krav i henhold til lovgivningen, så anvender PD-IT kun underleverandører, der er godkendt af Kunden.

20.1.2 Co-location drift og hosting (af Kundens servere) sker kun, hvis det udtrykkeligt er anført i tilbuddet til Kunden.

20.1.2.1 Kunden drifter selv de hostede servere, med mindre andet udtrykkelig er aftalt med PD-IT, fx i en serviceaftale, jf. pkt. 22.

20.1.3 Den tekniske løsning som PD-IT skal drifte for Kunden, fremgår af tilbuddet til Kunden.

20.1.4 Efter at Kunden har fået adgang / klarmelding til den tekniske løsning, skal den tekniske løsning testes. Testperioden varer maks. 30 dage. I testperioden kontrollerer begge parter, at den tekniske løsning fungerer efter hensigten, og Kunden har fået den aftalte adgang til den tekniske løsning / de aftalte applikationer og eventuelle tilhørende data.

20.1.5 Der tages KUN backup af Kundens applikationer / hjemmeside og tilhørende data, hvis Kunden har købt en særskilt backup løsning, jf. pkt. 22.

20.1.6 Kunden er bekendt med, at adgangen til Kundens løsning kan blive afbrudt som følge af forebyggende vedligeholdelse eller som følge af forhold uden for PD-ITs kontrol.

20.1.7 PD-IT kan ikke gøres ansvarlig for manglende tilgængelighed og manglende backup, som skyldes forhold uden for PD-ITs kontrol/forhold hos underleverandører, som efter sædvanlige vilkår for hostingydelser ikke kan gøres gældende mod PD-IT.

20.1.8 Kunden er gjort bekendt med og accepterer, at manglende backup i nedetiden ikke er PD-ITs ansvar.

20.2 Med mindre andet er aftalt har Kunden krav på det serviceniveau der fremgår af pkt. 6.2, alternativt det serviceniveau der er særskilt aftalt med Kunden.

20.3 Er der ikke aftalt noget specifikt serviceniveau, har Kunden alene krav på PD-ITs standard SLA, der fremgår af pkt. 6.2.

20.4 Kunden driver selv sine applikationer/hjemmesider, med mindre der er tale om shared applikationer, som udbydes/drives af PD-IT. Disse reguleres efter ovenstående bestemmelser om abonnement, jf. pkt. 18.

20.4.1 PD-IT har ikke noget ansvar for opdatering og vedligeholdelse af Kundens applikationer/hjemmesider, med mindre PD-IT udtrykkelig har påtaget sig et sådant ansvar helt eller delvist.

20.4.2 Kunden indestår PD-IT for, at Kunden har alle nødvendige licenser til Kundens applikationer/hjemmesider. Kunden forpligter sig til at friholde PD-IT for alle krav, som følge af, manglende eller utilstrækkelige licenser.

20.5 PD-IT stiller for Kundens regning de nødvendige licenser til rådighed til brug for drift af den tekniske løsning/shared applikationer.

20.6 Kunden har den plads til opbevaring af data, der følger af Kundens tilbud.

20.7 Ændringer i Kundens tekniske løsning/data plads, kan ske på Kundens foranledning med et varsel på ned til 2 hverdage. Kunden skal dog altid betale for en minimums løsning, således som det er angivet i tilbuddet.

20.8 Kunden er gjort opmærksom på, at hvis Kunden anvender krypteringsnøgler, så kan de IKKE genskabes, hvis Kunden mister dem. PD-IT kan derfor ikke holdes ansvarlig for tab af data, som skyldes tab af Kundens krypteringsnøgle.

20.9 PD-IT kan med et varsel på 3 måneder indføre afregning for internet trafik, såfremt PD-ITs omkostninger til dette overstiger det i aftalen aftalte beløb.

20.10 PD-IT kan lukke for adgangen til Kundens tekniske løsning, hvis den anvendes til ikke aftalte formål, herunder til opbevaring af materiale der krænker andres rettigheder eller formål den tekniske løsning ikke er godkendt til. PD-IT kan uden varsel slette klart ulovligt materiale fra PD-IT eget driftsmiljø.

## 21 Serviceaftale

21.1 Kunden har indgået en serviceaftale med PD-IT, hvis det af tilbuddet fremgår, at Kunden har tilkøbt en serviceaftale.

21.2 En serviceaftale med PD-IT omfatter de ydelser der til enhver tid er tilknyttet abonnementet og som fremgår af tilbuddet. Indholdet af ydelserne er nærmere beskrevet i disse samarbejdsvilkår.

21.3 PD-IT er ikke ansvarlig for applikationer, som Kunden selv eller andre end PD-IT har bragt i anvendelse i Kundens IT-miljø eller på Kundens tekniske løsning.

21.4 Kunden er eneansvarlig for, at have lovlige licenser og vedligeholdelsesaftaler til alle applikationer, som Kunden selv har indkøbt. Hvis PD-IT har indkøbt applikationen eller stillet den til rådighed, er Kunden ansvarlig for rettidig betaling af de nødvendige licenser m.v.

21.5 PD-IT foretager løbende opdateringen af de applikationer der er opfattet af serviceaftalen, forudsat at de nødvendige vedligeholdelsesaftaler er i kraft.

21.5.1 PD-IT foretager opdateringer automatisk i de foruddefinerede servicevinduer om muligt. Ellers foretages de, når PD-IT skønner det er påkrævet af hensyn til at sikre uforstyrret drift, et fortsat højt sikkerhedsniveau, support eller i øvrigt skønnes at være hensigtsmæssigt. Kunden skal i fornødent omfang bistå PD-IT. PD-IT opretholder en email liste som kundens nøglepersoner vil blive skrevet på. Denne email vil forud for service vinduer informere om disse. Såfremt kunden ønsker ikke andet service vindue er dette kun muligt mod særskilt aftale. PD-ITs tidsforbrug forbundet med individuelt planlagt service vindue afholdes af kunden.

21.6 Under serviceaftalen foretager PD-IT et aktivt forbyggende vedligehold af Kundens tekniske løsning for at optimere driften mest muligt, herunder sikre at Kunden har den kapacitet til rådighed, der er nødvendig for optimal drift.

21.6.1 Ønsker Kunden tillige overvågning, skal dette tilkøbes særskilt.

21.7 PD-IT kan til brug for opfyldelse af serviceaftalen installere hjælpeværktøjer på Kundens computere og mobileenheder, der giver PD-IT fjernadgang til brug for levering af service og support, samt værktøjer der indhenter oplysninger om konfiguration og brug, samt indberetter disse til PD-IT. De indberettede oplysninger må PD-IT alene anvende til opfyldelse af aftaler med Kunden.

21.8 Kunden skal sikre sig, at Kunden i eget IT-miljø anvender en tilstrækkelig og forsvarlig backup løsning, med mindre Kunden har købt remote backup af PD-IT.

21.9 Alle ydelser der leveres til Kundens eget IT-miljø, er betinget af, at IT-miljøet vedvarende er fuldt opdateret med antivirus, antimalware, firewall m.v.

21.10 Hvis det fremgår af service/driftsaftale, at Kunden har købt periodiske statusmøder, indkalder PD-IT til disse møder. Møderne holdes hos kunden. Der anvendes en standarddagsorden for møderne. PD-IT udfærdiger en beslutningsreferat/mail fra hvert møde med tilhørende action plan og følger op på møderne.

21.11 Har kunden administrative rettigheder til It-miljøet, men PD-IT driftsansvaret, skal alle ændringer foretaget af kunden godkendes af PD-IT.

21.12 PD-IT er kun ansvarlig for mobile enheder hvis det udtrykkelig er anført på tilbuddet og kun for de mobile enheder som PD-IT selv har konfigureret/installeret.

21.12.1 Kunden er gjort bekendt med og accepterer, at PD-IT af sikkerhedshensyn kan slette alt indhold på alle typer af hardware, der anvendes til drift af Kundens IT-miljø, herunder mobile enheder, på Kundens foranledning. Det er Kundens eget ansvar at have fornøden og tilstrækkelig backup af indholdet, herunder af privat indhold.

21.13 En serviceaftale kan af hver part opsiges eller ændres med mindst 30 dages skriftlig varsel til udløb af en abonnementsperiode.

## 22 Backup

22.1 Hvis det er aftalt, at PD-IT skal levere remote backup ydelser til Kunden, fremgår de af en af parterne underskrevne backup plan.

22.2 PD-IT tager ikke backup af andet end det, der udtrykkeligt er nævnt i backup planen.

22.3 PD-IT foretager ikke nogen manuel kontrol af den foretagne backup, da alle priser til Kunden er baseret på et automatisk system.

22.4 Backup påbegyndes og tages som anført i backup planen.

### Forsinkelse og manglende backup

22.5 Forsinkelse med backup eller manglende backup, der ikke skyldes PD-ITs forhold hæfter PD-IT ikke for.

22.6 Hvis PD-IT er forsinket med en manglende backup (Fuldt backupjob fejler), så kan Kunden ikke hæve aftalen eller kræve erstatning, hvis PD-IT foretager den næste aftalte backup uden forsinkelse.

22.7 Skyldes en forsinkelse eller manglende backup Kundens forhold, har PD-IT ret til at kræve merbetaling for de ulemper forsinkelsen påfører PD-IT. PD-IT har også ret til at udskyde backup, indtil PD-IT næste gang foretager en automatisk kørsel, der omfatter Kundens tekniske løsning.

22.8 PD-IT garanterer, at PD-IT opbevarer backuppen efter gængse standarder således risiko for datatab minimeres.

22.8.1 Ved en mangelfuld backup kan PD-IT vælge imellem, inden for en rimelig frist

a) At rette den mangelfulde backup.

b) At indrømme Kunden et forholdsmæssigt afslag i prisen på den mangelfulde backup.

### Priser remote backup

22.9 Prisen for Remote backup komponenter fremgår af backup planen.

22.10 Den månedlige pris for backuppen reguleres efter det faktiske antal GB, der foretages backup af i løbet af måneden (højeste antal), ifølge den underskrevne backup plan.

22.11 I tillæg til den aftalte pris, er PD-IT berettiget til betaling for:

a) Arbejde der udføres for Kunden, hvis Kunden får behov for at indlæse/få adgang til backuppen.

b) Arbejde med at ændre backupplanen.

c) Udlæg for Kunden.

## 23 Udviklingsopgaver

23.1 Hvis PD-IT påtager sig en udviklingsopgave, får Kunden kun den aftale/forudsatte brugsret til det udviklede.

23.2 PD-IT har, uanset ovenstående rettighedsoverdragelse, altid ret til at genanvende det udviklede, med mindre andet er aftalt med Kunden.

## 24 Konsulentbistand

24.1 Kunden er gjort opmærksom på og accepterer, at alle henvendelser til PD-IT vil blive behandlet som anmodning om betalbar bistand, med mindre henvendelsen kan henføres til en forudbetalt ydelse, i henhold til en serviceaftale, jf. pkt. 21.

24.1.1 Henvendelser der alene drejer sig om oplysninger om priser eller anmodning om tilbud, der ikke kræver analyser eller anden bistand fra PD-ITs side, betragtes dog ikke som anmodning om betalbar bistand.

24.2 Konsulentbistand ydes til normal timepris inden for primær driftstid, jf. pkt. 6.1.1.

24.4 Konsulentbistand som PD-IT yder til Kunden på Kundens foranledning i sekundær driftstid sker jf. PD-ITs til enhver tid gældende prisliste for konsulentbistand uden for primærdriftstid.

24.5 Bistand hos Kunden eller på en af Kunden anvist lokalitet afregnes per påbegyndt kvarter plus evt. kørsel inden for primær. Der udfaktureres dog altid minimum 1 times konsulentbistand. I sekundær driftstid, afregnes per påbegyndt time og minimum 2 timers konsulentbistand.

- Starttidspunktet er, hvor konsulenten træder ud ad døren fra nærmeste PD-IT-lokation.

24.6 Remote konsulentbistand inden for primær driftstid afregnes per påbegyndt kvarter uden minimum. I Sekundær driftstid regnes der på samme vis som konsulentbistand hos kunden.

24.7 Medgået tid til dokumentation af udført arbejde er faktureret som konsulentbistand. Det kan forekomme at dokumentationen ikke udarbejdes i direkte forlængeforlængelse af den udførte konsulentopgave.