

Følgende standardvilkår gælder som supplerende vilkår til den eller de indgåede aftaler hvor løsninger fra Døgndata / Sofus benyttes.

1 Aftalens omfang

- 1.1 Kunden gives en ikke-eksklusiv og uoverdragelig tidsbegrænset brugsret til den/de løsning(er) som er omfattet af aftalen (herefter "Løsningen")
- 1.2 Løsningen er tilgængelig via web, apps eller integrationer som anvist af Leverandøren.
- 1.3 Det er Kunden, der ved indgåelse af Aftalen opnår brugsret til Løsningen. Kunden må alene anvende Aftalen til eget brug og brugsretten til værktøjerne må ikke videreoverdrages, kopieres, udlejes, stilles til rådighed for andre, sublicensieres mv.
- 1.4 Kunden er selv ansvarlig for, at Kundens IT-miljø er tilstrækkeligt i forhold til Løsningen. Leverandøren har intet ansvar for Kundens IT-platforme, herunder f.eks. applikationer installeret i Kundens miljø. Minimumskrav til optimal brug af Løsningen er følgende: nyeste version af enten Safari, Chrome, Microsoft Edge eller Firefox. Nyeste iOS samt de 1 tidligere version heraf.
- 1.5 Kunden er endvidere selv ansvarlig for egne data og eksterne fysiske forhold, der er egnet til at påvirke kvaliteten og brugen af Løsningen.
- 1.6 Leverandøren forbeholder sig ret til at anvende tredjepartsløsninger som en del af Løsningen, der reguleres selvstændigt i en databehandleraftale, og Kunden opnår ikke bedre rettigheder end de til enhver tid gældende betingelser for disse tredjepartsleverancer.
- 1.7 Kunden skal behandle enhver oplysning om Leverandørens forretning, produkter, tekniske løsninger og øvrige forhold fortroligt og må ikke videregive sådanne oplysninger til tredjemand, medmindre oplysningerne allerede er offentligt tilgængelige, eller Kunden er retligt forpligtet til at udlevere oplysningerne, herunder som følge af offentlighedsloven.

Ved behandling af anmodninger om aktindsigt i henhold til offentlighedsloven skal Kunden foretage en konkret vurdering af, hvilke oplysninger der kan udleveres, og hvilke der kan undtages i medfør af offentlighedslovens §§ 30-33. Følgende oplysninger skal som udgangspunkt anses for fortrolige og undtages, i det omfang loven giver adgang hertil

- tekniske indretninger, systemarkitektur og driftsmæssige procedurer,
- beskrivelser af tekniske løsninger, kildekode, konfigurationer og sikkerhedsforanstaltninger,
- priser, rabatter, kommercielle vilkår og øvrige økonomiske forhold,
- interne forretningsprocesser, driftsdata og statistik af væsentlig økonomisk betydning for Leverandøren.

Kunden skal, forud for udlevering af oplysninger omfattet af en aktindsigtsanmodning, orientere Leverandøren herom, medmindre dette ikke er praktisk muligt.

2 Løbetid og fakturering

Forhold vedrørende fakturering er nærmere aftalt ud for hver løsning, som nærmere angivet i Aftalen.

3 Anvendelse

3.1 Leverandøren behandler følgende oplysninger med henblik på at levere, drifte, forbedre, udvikle og beskytte Leverandørens tjenester:

3.1.1 *Brugeroplysninger:* Leverandøren indsamler og knytter oplysninger såsom navn, e-mail, adresse, telefonnummer og kontoaktivitet til Kundens konto

3.1.2 *Tjenester:* Leverandøren behandler Kundens data –f.eks. notater, dokumenter og filer, beskeder, billeder, journaler –samt relaterede oplysninger. De relaterede oplysninger kan f.eks. være Kundens profiloplysninger, samt metadata omkring Kunden.

3.1.3 *Anvendelse:* Leverandøren behandler oplysninger om, hvordan Kunden bruger tjenesterne, herunder de handlinger, Kunden foretager på Kundens konto (som oprettelse, redigering og sletning af data.) Disse oplysninger kan bruges til at sende e-mails eller andre meddelelser til Kunden baseret på dennes brug.

3.1.4 *Cookies og andre teknologier:* Leverandøren behandler oplysninger fra og om de enheder, Kunden bruger til at få adgang til tjenesterne. Dette omfatter oplysninger som IP-adresser, den type browser og enhed, Kunden bruger, samt de valg og handlinger Kunden foretager ved brug af tjenesterne.

4 Fejl, support og vedligeholdelse

4.1 Vedligeholdelse, fejlrettelse og opdateringer foretages kontinuerligt hver dag. Rettelse af kritiske fejl påbegyndes inden for 2-4 timer. Der lægges løbende opdateringer af nye features ud, ligesom vedligehold af systemet foretages løbende. Dette sker uden nedetid for systemet og meldes ud via servicebeskeder i systemet.

4.1.1 Ved øvrige fejl, hvor systemet stadig kan benyttes, påbegyndes fejlrettelse indenfor 1 dag.

4.2 Kundens særlige behov og individuelle ønsker til funktionalitet kan udvikles mod betaling. Dette forudsætter særskilt aftale med Kunden, herunder skriftligt estimat på opgavens omfang. Timeprisen for sådanne tilpasninger er 700 kr. + moms.

4.3 Løsningen er tilgængelig hele døgnet, alle årets dage. Leverandøren sikrer, at løsningen har en opetid på 99,9% målt i tidsrummet dagligt kl. 6-22 over en given kalendermåned.

4.4 Standardhandling i systemet skal have en gennemsnitlig svartid på under 1 sekund. For mere komplekse operationer som f.eks. rapportgenerering, forventes en svartid på 5 sekunder. Der tages forbehold for synkroniseringer mod eksterne systemer, hvor en længere svartid kan forekomme.

4.5 Løbende support er inkluderet i åbningstiden, som er mandag til torsdag fra kl. 08.00 til 16.00 og fredag kl. 08.00 til 15.30. Support ydes både til Kundens egne medarbejdere og eventuelle tilknyttede eksterne samarbejdspartnere. Support kan kontaktes via telefon på hovednummer +45 93 10 40 00, supportfunktion i systemerne eller via e-mail til info@sofus.dk.

4.6 Såfremt opetidsgarantien tre måneder i træk ikke opfyldes, er Kunden berettiget til at hæve Aftalen og modtage tilbagebetaling af forudbetalt pris for resterende måneder. Det præciseres, at nedetid alene

udgør tilfælde, hvor løsningen er utilgængelig for alle brugere af løsningen på kryds af licenser som begrundet i forhold, der ikke skyldes force majeure.

5 Aftalens varighed

- 5.1 Aftalen træder i kraft, når den er underskrevet af begge Parter.
- 5.2 Kunden kan med forbehold for Parternes aftale opsige Aftalen med et varsel på løbende måned + 1 måned til udgangen af en faktureringsperiode. Opsiges Aftalen ikke ved ophør af bindingsperiode, eller i henhold til denne bestemmelse, fortsætter Aftalen automatisk på uændrede vilkår for kvartalsvise faktureringsperioder.
- 5.3 Leverandøren kan med forbehold for Parternes aftale i pkt. 5.2 opsige Aftalen med et varsel på 3 måneder udgangen af en faktureringsperiode.

6 Rettigheder

- 6.1 Løsningen er ophavsretligt beskyttet. Leverandøren har alle immaterielle rettigheder til software og løsninger udviklet af Leverandøren, forretningskoncepter o.l. samt skriftligt materiale, herunder dokumentation, brugermanualer og uddannelsesmateriale udarbejdet af Leverandøren. Dette gælder både nuværende som fremtidige udgaver af ovennævnte.
- 6.2 Leverandøren må ikke sælge eller kommercielt udnytte Kundens data. Samtidig fraskriver Leverandøren sig enhver ret til at tilbageholde disse data, herunder i tilfælde af tvist eller ved aftalens ophør.
- 6.3 Leverandøren er berettiget til på anonymiseret og aggregeret niveau at anvende Kundens data, brugsstatistik, brugs mønstre til løbende udvikling og forbedring af Løsningen.
- 6.4 Kunden har i hele Aftalens løbetid adgang til de data, som Kunden har tilføjet til Løsningen, og Kunden kan selv eksportere disse via de tilgængelige funktioner i systemet. Efter Aftalens ophør har Kunden – mod forudgående skriftlig anmodning og med rimeligt varsel – ret til at få udleveret egne data i et almindeligt anvendt format. Leverandøren kan bistå Kunden med dataudtræk og -overførsel efter aftale og mod betaling i henhold til gældende timesats i pkt. 6.7 og 6.8.
- 6.5 Kundens data slettes 45 dage efter Aftalens udløb.
- 6.6 Anmodning om udlevering af data sendes til info@sofus.dk
- 6.7 Udlevering af data sker snarest muligt efter modtagelse af Kundens anmodning. Data udleveres til Kunden i et af Leverandøren passende og læsbart format (f.eks. HTML, JSON, XML, PDF eller CSV)
- 6.8 For udlevering af Kundens data forbeholder Leverandøren sig retten til at opkræve Kunden for den forbrugte tid på timebasis med DKK 700,00, ekskl. moms.
- 6.9 Kunden er ansvarlig for lovligheden af den data, som Kunden tilføjer Løsningen.
- 6.10 Såfremt tredjemand rejser krav mod en af Parterne med påstand om retskrænkelser som følge af brug eller tilrådighedsstillelse af Løsningen, skal den pågældende Part straks give skriftlig meddelelse herom til den anden Part, hvis denne har anvendt eller fået stillet den omhandlede Løsning til rådighed. Den Part, som har eller burde have sikret de nødvendige rettigheder til Løsningen, er forpligtet til at overtage sagen og

holde den anden Part skadesløs for ethvert direkte tab, herunder rimelige omkostninger til rådgivere, sagsomkostninger, erstatning og godtgørelse

- 6.11 Kunden er uberettiget til at bryde eller ændre sikkerheds-, adgangs- og loginmekanismer eller på anden måde ændre i Løsningen. Kunden er endvidere uberettiget til at oversætte Løsningens objektkode til kildekode (reverse engineering).

7 Misligholdelse

- 7.1 Parterne er berettiget til at ophæve Aftalen, såfremt den anden Part væsentligt har misligholdt Aftalen. For ophævelse på grund af væsentlige mangler er det en betingelse, at manglerne ikke inden for rimelig tid er afhjulpet
- 7.2 Såfremt Kunden ikke overholder sine forpligtelser over for Leverandøren, og den manglende overholdelse udelukkende skyldes Kundens forhold, anses dette for værende misligholdelse af Aftalen.
- 7.3 Såfremt Leverandøren ikke overholder sine forpligtelser over for Kunden, og den manglende overholdelse udelukkende skyldes Leverandørens forhold, anses dette for værende misligholdelse af Aftalen.
- 7.4 Såfremt nærværende Aftale væsentlig misligholdes, er den forurettede part berettiget til med øjeblikkelig virkning at ophæve aftalen.
- 7.5 I tilfælde af Kundens væsentlige misligholdelse er Leverandøren berettiget til at hæve Aftalen og kræve omgående tilbagelevering af udleveret materiale samt lukke for adgangen til Løsningen. Ved ophævelse (på grund af væsentlig misligholdelse) af Aftalen er Leverandøren ikke forpligtet til at tilbagebetale afgift for den resterende del af perioden.
- 7.6 Den forurettede part er berettiget til at kræve et eventuelt tab erstattet i overensstemmelse med Dansk Rets almindelige regler i anledning af misligholdelsen.
- 7.7 Det betragtes som en væsentlig misligholdelse, såfremt en af parterne standser sine betalinger, åbner forhandling om tvangsakkord, erklæres konkurs eller træder i likvidation.

8 Ansvarsbegrænsning

- 8.1 En Parts samlede krav på forholdsmæssigt afslag, erstatning og bod er for en løbende 12 måneders periode begrænset til 70% 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.
- 8.2 Kunden kan alene kræve dokumenteret tab og omkostninger erstattet, som er en direkte og påregnelig følge af Leverandørens væsentlige misligholdelse af Aftalen.
- 8.3 Indirekte tab og følgeskader, herunder driftstab, tab af avance, tab af goodwill, mistet besparelser, tab af data, omkostninger forbundet med genskabelse af data, omkostninger til eksterne rådgivere eller tab af indtægter kan ikke kræves dækket under nærværende Aftale.
- 8.4 Kunden påtager sig også ansvaret for at gennemgå og afprøve funktioner i nærværende Aftale og integrationer, der kan påføre Kunden direkte eller indirekte tab. Det er Kundens ansvar at sikre, at den til enhver tid anvendte version af Løsningen, Kunden bruger, giver Kunden det forventede resultat. Kunden

skal ligeledes som en del af sin løbende anvendelse stikprøvevis afprøve, at de anvendte arbejdsgange fortsat giver de forventede resultater, så direkte og indirekte tab forebygges.

9 Force majeure

- 9.1 Leverandøren er ikke ansvarlig for manglende opfyldelse af sine forpligtelser, herunder forsinkelse eller mangler, som skyldes forhold uden for Leverandørens kontrol, og som Leverandøren ved aftalens indgåelse ikke burde have taget i betragtning eller senere kunne have undgået eller overvundet. Sådanne forhold omfatter, men er ikke begrænset til, cyberangreb, strejker og lockout.
- 9.2 Force Majeure kan kun påberåbes, såfremt den pågældende part har givet skriftlig meddelelse herom til den anden part senest 10 Dage efter, at Force Majeure er indtrådt.
- 9.3 Den part, der ikke er ramt af Force Majeure-situationen, kan opsige Aftalen uden varsel, såfremt Force Majeure-situationen varer mere end 30 arbejdsdage.

10 Overholdelse af lovkrav mv.

- 10.1 Løsningen skal overholde præceptiv lovgivning i aftalens løbetid, inklusive eventuelle ændringer hertil. Dette gælder dog ikke lovgivning, der er specifik for Kundens branche, medmindre parterne udtrykkeligt har aftalt andet.
- 10.2 Kunden har selv ansvaret for, at Kundens konkrete anvendelse af services er lovlig, medmindre den pågældende service er indrettet således, at en sædvanlig anvendelse vil være i strid med præceptiv lovgivning.
- 10.3 Leverandøren skal holde sig orienteret om ændringer i præceptiv lovgivning, der nødvendiggør ændringer af Løsningen og oplyse Kunden om sådanne ændringsbehov. Kunden er dog selv ansvarlig for at holde sig orienteret om ændringer af præceptiv lovgivning, der er specifik for Kundens branche, og orientere Leverandøren herom, medmindre parterne udtrykkeligt har aftalt andet.

11 Personoplysninger

- 11.1 Kunden er dataansvarlig for de personoplysninger, der behandles i Løsningen, mens Leverandøren agerer, databehandler på vegne af Kunden. Leverandøren behandler udelukkende personoplysninger efter dokumenteret instruks fra Kunden og er underlagt dennes instruktionsbeføjelse i overensstemmelse med gældende databeskyttelseslovgivning.
- 11.2 Leverandøren og Kunden kan påbegynde opsætning og afprøvning af Løsningen i forbindelse med indgåelsen af Abonnementsaftalen. Kunden må dog ikke indlægge eller behandle personoplysninger i Løsningen, før Leverandørens vedlagte standarddatabehandleraftale er indgået. Ved Kundens accept af nærværende vilkår tiltræder Kunden samtidig Leverandørens databehandleraftale for Løsningen.

12 Ophør

- 12.1 Ved aftalens udløb er Kunden forpligtet til at tilbagelevere alt udleveret materiale.

- 12.2 Dette omfatter manualer, software og det med software etablerede datamateriale, inkl. alle eksisterende kopier. Software, der er omfattet af tilbageleveringspligten, skal ved aftalens udløb slettes.
- 12.3 Der ydes ingen godtgørelse for tilbageleveret materiale.

13 Tvister

- 13.1 Aftalen er undergivet dansk ret.
- 13.2 Begge Parter kan henvise uenigheder om Aftalen 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. Såfremt enighed ikke opnås i styregruppen, skal uenigheden eskaleres til et højere plan i Parternes organisationer.
- 13.3 Kan Parterne ikke opnå en løsning ved forhandling inden 5 Arbejdsdage, kan hver af Parterne begære tvistløsning efter Voldgiftsinstituttets ”Regler for juridisk/teknisk udtalelse i IT-sager” og den heri beskrevne proces.
- 13.4 Såfremt ingen af Parterne har ønsket at udnytte muligheden for tvistløsning ved sagkyndig teknisk og/eller juridisk ekspert, kan tvisten på begæring fra en Part søges løst ved mediation ledet af en mediator udpeget af Parterne. Har Parterne ikke opnået enighed om valg af mediator inden 10 Arbejdsdage efter, at en af dem har fremsat ønske om mediation, kan enhver af Parterne indgive begæring til foreningen Danske IT-advokater (DITA) om at udpege en mediator. Mediation udføres i overensstemmelse med DITA's mediationsprocedure.
- 13.5 Som minimum har en Part pligt til at deltage i det første møde, som mediator indkalder til.
- 13.6 Såfremt en Part meddeler, at Parten ikke ønsker at fortsætte mediationen efter første møde, eller såfremt konflikten ikke er løst ved mediation inden 8 uger efter, at der blev fremsat skriftligt påkrav om mediation, kan hver af Parterne indbringe tvisten til endelig afgørelse ved de danske domstole.

14 Øvrige vilkår

- 14.1 Leverandøren kan medtage Kunden på referenceliste, medmindre Kunden udtrykkeligt frabeder sig dette.
- 14.2 Leverandøren må ikke derudover bruge Kundens navn i markedsføringsøjemed, medmindre Kunden giver skriftlig tilladelse hertil.
- 14.3 Leverandørens personale iagttager ubetinget tavshed med hensyn til oplysninger vedrørende Kundens forhold og pålægger i fornødent omfang underleverandører og andre, der bistår Leverandøren med leverancen, tilsvarende forpligtelser.
- 14.4 Kunden pålægges tilsvarende forpligtelser med hensyn til oplysninger om leverancen, herunder oplysninger om de kontraktuelle forhold.
- 14.5 Alle beløb er angivet i danske kroner ekskl. moms.
- 14.6 Ændringer i nettoprisindekset og prisjusteringer fra tredjepartsleverandører medfører, at Leverandøren kan justere priserne således, at Leverandøren stilles uændret.
- Årlige opadgående ændringer i nettoprisindekset og prisjusteringer fra tredjepartsleverandører medfører

justering af priserne, således at Leverandøren stilles uændret. Den årlige prisjustering kan dog højst udgøre 5% årligt.

- 14.7 Leverandøren tilstræber at give et rimeligt varsel på minimum 30 dage ved ændringer af disse vilkår, herunder Abonnementsvilkårene. Meddelelse om ændringer sendes til den af Kunden angivne kontaktperson. Såfremt Kunden ikke ønsker at acceptere de varslede ændringer, kan Kunden opsige aftalen med det i aftalen fastsatte opsigelsesvarsel til udgangen af en faktureringsperiode. I sådanne tilfælde finder de ændrede vilkår først anvendelse efter udløbet af Kundens opsigelsesperiode.

Uanset ovenstående kan Leverandøren med kortere eller ingen varsel gennemføre ændringer, som er nødvendige for at overholde gældende lovgivning, myndighedskrav, afgørelser fra domstole eller tilsynsmyndigheder, samt krav relateret til certificeringer eller, som Leverandøren er forpligtet til at efterleve.

- 14.8 Fortsat brug af Løsningen efter ikrafttrædelsen af ændrede vilkår anses som accept af disse. Det påhviler Kunden løbende at holde sig orienteret om gældende vilkår via Løsningen eller meddelelser herom fra Leverandøren.