

SENTIA DENMARK A/S' FORRETNINGSBETINGELSER

§ 1 Anvendelse

Nærværende Forretningsbetingelser for Sentia Denmark A/S (i det følgende betegnet "Sentia") gælder for ethvert salg eller leverance fra Sentia. Ved Kunde forstås den medkontrahent, som Sentia indgår aftale med.

§ 2 Levering

Ved Kundens afgivelse af ordre eller accept af Leveranceaftale, accepterer Kunden samtidig nærværende Sentias Forretningsbetingelser, Sentias Definitioner, Sentias Prislistekatalog, Sentias Supportkatalog samt Sentias Serviceniveuaftaler. Ved afgivelse af ordre eller accept af en Leveranceaftale giver Kunden samtidig samtykke til, at Sentia straks indleder procedurer for levering af Tjenester (Cloud-tjenester, Dataforbindelses-tjenester, Colokations-tjenester, Driftsstyring-tjenester, Support-tjenester og Softwarelicensleje-tjenester), Konsulentydelse eller Produkter (køb af hardware, software, SSL-certifikater, TLD-domæner, o.lign.).

Ved tiltrædelse af nærværende Sentias Forretningsbetingelser, er det Kundens pligt at oplyse Sentia om de korrekte selskabsoplysninger, herunder CVR-nummer, firmanavn, adresse og e-mailadresse for modtagelse af faktura, samt opgive informationer omkring Kundens kontaktpersoner, herunder navn, titel, e-mail, telefon- og mobilnummer. Det er Kundens ansvar skriftligt at informere Sentia omkring ændringer i selskabs- og kontaktpersonoplysningerne. Sentia kan således ikke drages til ansvar, hvis en henvendelse ikke når frem til en kontaktperson, eller en given kontaktperson fejlagtigt har logisk adgang til (én) Kundeløsning(er), grundet Kundens manglende opdatering af de foreliggende kontaktpersonoplysninger.

Aftaler vedrørende levering af Tjenester er uopsigelig for Kunden i 12 måneder fra leveringsdatoen (Uopsigelsesperioden).

Levering af Tjenester forlænges automatisk med 12 kalendermåneder ad gangen, indtil aftalen opsiges af Kunden med 3 kalendermåneders skriftligt varsel til udløbet af en kalendermåned før Uopsigelsesperiodens udløb. En sådan opsigelse skal ske pr. e-mail til service.delivery@sentia.dk eller pr. post, attention "Service Delivery". Såfremt Kunden uberettiget opsiges aftalen før Uopsigelsesperiodens udløb, er Sentia berettiget til fuld kompensation for den resterende Uopsigelsesperiodes vederlag. Dette vederlag afregnes som engangssum til fakturering indenfor 14 dage efter opsigelsen.

Ved levering af Produkter, anses levering for sket, når disse overleveres til fremmed fragtfører, på hvilket tidspunkt risikoen samtidig overgår til Kunden.

§ 3 Priser

Alle priser er angivet eksklusiv dansk moms og afregnes jf. Sentias Prislistekatalog, og tillægges moms ved fakturering jf. gældende lovgivning. Timepriser faktureres for hver påbegyndt halve time.

Eventuel transporttid i forbindelse med levering eller udførelse af leverancer, faktureres efter forbrugt tid, beregnet fra Sentias kontor tættest på udførelsesstedet for den relevante opgave. Ydermere faktureres kørselstillæg på DKK 500,00 pr.

tur/retur kørsel. Eventuelle øvrige udgifter til logi og transport, faktureres svarende til de faktisk afholdte udgifter. Eventuel told og gebyr for fortoldning er Kundens ansvar.

Sentia er berettiget til at regulere priser hvert år den 1. januar med stigningen i nettoprisindekset, dog minimum 2 %, uden yderligere varsel. Ligeledes regulerer Sentia priserne på Softwarelicensleje-tjenester modsvarende prisændringer fra producenterne uden yderligere varsel.

§ 4 Betaling

Betalingsforpligtelsen forfalder til betaling senest 14 dage fra fakturaens datering. I tilfælde af manglende betaling, pålægges rente svarende til 1 % pr. påbegyndt måned samt rykkergebyr på DKK 100 pr. rykkerskrivelse. Efter 3. rykkerskrivelse, forbeholder Sentia sig retten til at suspendere Tjenester 5 hverdage efter forudgående skriftligt varsel til Kunden. Herefter forbeholder Sentia sig retten til at slette Tjenester med tilhørende data. Sentia vil i den forbindelse, såfremt data ikke er blevet slettet, kun udlevere data til Kunden under forudsætning af forudbetaling af ethvert udestående beløb.

Fakturaer fremsendes som PDF-fil via e-mailadresse angivet af Kunden herfor samt med eventuelt tilvalg af elektronisk fakturering (EAN). Såfremt fysisk faktura ønskes, fremsendes denne mod et faktureringsgebyr på DKK 100,00 pr. faktura.

Sentia fakturerer Tjenester kalendermånedsvis forud med undtagelse af forbrugsafregnet Tjenester, der faktureres kalendermånedsvis bagud. Første fakturering omfatter perioden fra datoen for bestilling eller indgåelse af Leveranceaftalen og frem til afslutningen af den efterfølgende kalendermåned. Produkter faktureres på leveringsdagen. Konsulentydelse faktureres kalendermånedsvist bagud jf. Sentias Supportkatalog.

§ 5 Ændringer

Sentia forbeholder sig retten til, til enhver tid og uden forudgående varsel, at ændre nærværende Sentias Forretningsbetingelser, Sentias Definitioner, Sentias Prislistekatalog, Sentias Supportkatalog og Sentias Serviceniveuaftaler. En sådan ændring skal ske uden forøgelse af allerede aftalte priser jf. Leveranceaftalen. Seneste og til enhver tid gældende version af nærværende forretningsbetingelser kan ses på <https://sentia.com/dk/forretningsbetingelser/>.

§ 6 Referencer og kommunikation

Sentia er berettiget til at anvende Kunden som reference, når dette sker i generelle vendinger og uden forpligtelser for Kunden. Sentia er berettiget til at kontakte Kunden direkte, herunder tilbud vedrørende nye Tjenester og Produkter.

§ 7 Fortrolighed

Kunden og Sentia er gensidigt forpligtet til at behandle alle informationer om hinanden fortroligt på en rimelig og forsvarlig måde i overensstemmelse med gældende "best practice" normer samt gældende lovgivning. Enhver information vedrørende aftaleforholdet mellem Kunden og Sentia er fortrolig, under såvel som efter aftalens ophør eller udløb, og må ikke i nogen form udleveres til tredjemand.

§ 8 Underleverandører

Sentia er, til enhver tid, berettiget til at indgå aftaler med underleverandører med henblik på at opfylde sine aftaleretlige forpligtelser over for Kunden.

§ 9 IT-revision

Sentia revideres årligt af en ekstern statsautoriseret revisor, der undersøger driftens generelle it-kontroller efter revisionsstandard ISAE 3402 type II med udgangspunkt i ISO 27002 kontrolbeskrivelsen. Senest udarbejdede erklæring udleveres til Kunden ved skriftlig anmodning herom. Alle væsentlige forhold, som påpeges af revisor skal bringes i orden inden for rimelig tid under hensyntagen til forholdets væsentlighed. Såfremt Sentia ikke har bragt de forhold, som revisor påpeger, i orden inden 180 dage, betragtes dette som væsentlig misligholdelse, og Kunden er herefter berettiget til at hæve Leveranceaftalen.

Såfremt Kunden ønsker særskilt revisorerklæring, der alene vedrører Kundens anvendte Tjenester, kan dette rekvireres hos Sentia. Alle interne omkostninger faktureres efter forbrugt tid pr. påbegyndt halve time, jf. Sentias Supportkatalog, samt eksterne revisionsressourcer faktureres jf. Sentias statsautoriseret revisors gældende prissætning.

§ 10 Overdragelse

Kunden har ikke ret til at overdrage Leveranceaftalen uden Sentias skriftlige samtykke. Sentia er berettiget til at overdrage alle indgåede aftaler sammen med forpligtelser og rettigheder til tredjemand, i tilfælde af salg, omstrukturering eller omorganisering, herunder fusion, spaltning, frasalg og opløsning.

§ 11 Databeskyttelse

Parterne skal overholde relevant persondatalovgivning. Sentia (databehandleren) skal alene behandle personoplysninger efter instruks og klassificering af data fra Kunden (den dataansvarlige). Sentia skal træffe de fornødne tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger mod, at oplysninger hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller forringes samt mod, at de kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med relevant persondatalovgivning. Sentia skal på Kundens anmodning give Kunden tilstrækkelige oplysninger til, at denne kan påse, at de nævnte tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger er truffet. Såfremt Kunden er en del af den offentlige forvaltning, finder reglerne i sikkerhedsbekendtgørelsen ligeledes anvendelse for behandlingen ved Sentia.

Sentia og eventuelle underleverandører af datacenterlokationer giver Kunden skriftlig meddelelse om brud på den fysiske sikkerhed i det omfang, at Kunden har været berørt af sikkerhedsbruddet. Meddelelsen sendes uden unødigt forsinkelse og senest 12 timer efter, at Sentia eller underleverandøren er blevet bekendt med sikkerhedsbruddet. Sentia eller underleverandøren bistår herefter Kunden med oplysninger, således at Kunden som dataansvarlig kan overholde kravene i Persondataforordningen og anden gældende persondatalovgivning. Meddelelsen sendes til de personer, der er angivet med rollerne "Contract Owner", "Operations Notification" og "DPO" i Leveranceaftalens Kontaktformular bilag pr. e-mail.

§ 12 Rettigheder til data

Kunden har ejendomsretten til de data, der er registreret af Kunden ved drift i forbindelse med Leveranceaftalen. Brugerdata (herunder mailboksdata, applikationsfiler, databaser og

backupdata kan til enhver tid rekvireres af Kunden på et sådant medie, som Sentia måtte bestemme og mod særskilt betaling efter forbrugt tid pr. påbegyndt halve time, jf. Sentias Supportkatalog.

Ejendomsretten kan også gøres gældende overfor Sentias eventuelle konkursbo, jf. konkurslovens § 82.

Sentia udleverer på intet tidspunkt Kundens data til tredjemand, med mindre det sker (i) efter Kundens skriftlige anmodning, (ii) som følge af pålæg herom fra offentlig myndighed eller (iii) såfremt Sentia bliver forpligtet hertil i henhold til lov.

§ 13 Immaterielle rettigheder og tredjemands rettigheder

Det fremgår af Leveranceaftale og/eller faktura, hvilke softwarelicenser (Softwarelicensleje-tjenester) og/eller onlinelicenser (Microsoft Cloud-tjenester) Kunden lejer igennem Sentia. Sådanne licenser må alene anvendes i overensstemmelse med producentens til enhver tid gældende licensvilkår og brugsrettigheder. I tilfælde af uenighed mellem Sentia og Kunden om, hvorvidt der skal faktureres for eventuel leje af ovenstående licenser, afgøres forholdet endeligt af producenten.

Kunden er ansvarlig for at indhente de fornødne software- og onlinelicenser, der ikke lejes igennem Sentia, jf. Leveranceaftalen og/eller faktura, og indestår for, at der ikke sker krænkelse af tredjemands rettigheder. Sentia påtager sig intet ansvar ved krænkelse af tredjemands rettigheder, og Kunden skal holde Sentia skadesløs for et hvert krav, der rejses af tredjemand mod Sentia for Kundens tilsidesættelse af tredjemands rettigheder, også efter aftalens udløb.

Sentia har ejendomsretten til software og/eller hardware, der stilles til rådighed ifm. levering af Sentia Tjenester.

Kunden forpligter sig til at anvende Cloud-tjenester på en sådan måde, at gældende love, forskrifter og immaterielle rettigheder ikke krænkes, herunder at Kunden i videst muligt omfang bidrager til, at sådanne krænkelse ikke vil kunne finde sted.

Sentias leverancer må på ingen måde anvendes til at opnå uautoriseret adgang til systemer. Såfremt Sentia konstaterer overtrædelse af Kundens forpligtelser som anført ovenfor eller øvrige strafbare forhold, dette uanset hvilket lands love, der måtte være overtrådt, da betragtes dette som væsentlig misligholdelse af Leveranceaftalen. Sentia er i så fald berettiget til, med øjeblikkelig virkning, at ophæve Leveranceaftalen og afbryde enhver forbindelse til Tjenester efter forudgående skriftligt varsel til Kunden. Sentia afgør suverænt, hvornår der i denne forbindelse kan være tale om overtrædelse af Kundens forpligtelser. Sentia er berettiget til fuld kompensation for den resterende Uopsigelsesperiodes vederlag. Dette vederlag afregnes som gangssum til fakturering indenfor 14 dage efter opsigelsen.

§ 14 Misligholdelsesbeføjelser

Misligholdelsesbeføjelser skal gøres gældende af Kunden senest 3 måneder efter levering af Tjenester, hvorefter der ikke længere kan reklameres over mangler ved det leverede. For så vidt angår Konsulentydelse, kan der ikke reklameres efter Kundens skriftlige accept på at arbejdet er udført. For så vidt angår salg af Produkter, skal der samme dag som modtagelse,

reklamerer for fejl og mangler. Parterne er enige om, at købelovens § 54 dermed fraviges. Sentia er til enhver tid berettiget til at foretage vederlagsfri afhjælpning og/eller omlevering. Ved behørig gennemført afhjælpning og/eller omlevering, kan Kunden ikke gøre andre beføjelser gældende som følge af mangler.

Frem til Kundens skriftlige accept ifm. udførelse af leverancer, vil mangler bestræbes afhjulpet så hurtigt som muligt inden for hverdage kl. 08:00 til 16:00 CET/CEST. Som udgangspunkt sker mangelahjælperingen uden omkostninger for Kunden. Kunden skal være Sentia behjælpelig med at genskabe de pågældende forhold under hvilken, manglen gav sig til kende. Såfremt Sentia ikke kan genskabe fejlen hos Kunden, eller det af andre årsager viser sig nødvendigt for Sentia at komme til stede hos Kunden, er Sentia dog berettiget til at fakturere afholdte omkostninger, jf. §3.

Sentia er ikke ansvarlig for: (i) Fejl opstået som følge af Kundens anvendelse af Produkter og/eller Tjenester i sammenhæng med andre systemer, som ikke er leveret af Sentia, som direkte eller indirekte påvirker Produktets og/eller Tjenestens funktion, og som Sentia ikke var bekendt med, herunder f.eks. hardware eller software, der tilsluttes efter levering har fundet sted. (ii) Fejl opstået som følge af ændringer eller indgreb, som ikke er sket i overensstemmelse med Sentia anvisninger. (iii) Fejl opstået som følge af Kundens manglende uddannelse eller anvendelse på en anden måde end foreskrevet i den udliveredede dokumentation. (iiii) Indskrænkning i systemets funktionalitet, som er forårsaget af Kundens egen installation/implementering af software og/eller hardware, herunder opdateringer mv.

I det omfang Sentia ikke kan levere ydelser grundet Kundens forhold, skal Kunden dække Sentia direkte tab, og Sentia forbeholder sig ret til at fakturere forgæves afholdte omkostninger, kørselsgebyr, øvrige omkostninger ifm. transport og logi og forbrugt tid. Modtager Sentia i rimelig tid skriftlig underretning, at Kunden ikke kan aftage ydelser, vil Sentia bestræbe sig på at afsætte de pågældende planlagte timer til anden side, således at Kundens tab reduceres.

Kunden er ansvarlig for, at oplysninger og data afgivet til Sentia i relation til leverancen er korrekte og fyldestgørende, og Sentia kan ikke gøres ansvarlig for fejl, mangler og/eller uhenigtsmæssigheder, som kan henføres til oplysninger fra Kunden. Afhjælpning af fejl, der ikke er forårsaget af Sentia, faktureres efter forbrugt tid pr. påbegyndt time, jf. Sentias Prislisterkatalog. Kunden skal i intet tilfælde være berettiget til at tilbageholde betaling, og forholdsmæssigt afslag i prisen ydes ikke.

I tilfælde af (i) at Kunden væsentligt misligholder sine forpligtelser, (ii) at Kunden på et tidspunkt bliver erklæret konkurs eller tages under rekonstruktionsbehandling, eller der indgås en aftale med kreditorerne om afvikling af gælden; eller såfremt (iii) Kunden træffer beslutning om frivillig likvidation eller offentlige myndigheder kræver, at selskabet tvangsopløses, og/eller (iv) Kunden eller en kompetent myndighed har givet Leverandøren tilladelse hertil, er Sentia berettiget til, med øjeblikkelig virkning, at ophæve indgående Leveranceaftale og afbryde enhver forbindelse til Tjenester efter forudgående skriftligt varsel til Kunden.

§ 15 Erstatning, herunder ved produktansvar

Parterne er erstatningspligtige efter dansk rets almindelige regler. Ingen af parterne skal være ansvarlige for følgeskader, herunder driftstab, øgede driftsudgifter, tabt avance, tab af goodwill eller andet indirekte tab. Tab af data anses for indirekte tab.

Sentia er ikke erstatningsansvarlig, hvis forsinkelse eller mangel ved en leverance skyldes (i) forsinkelse eller forringede forbindelser (i f.eks. kommunikationsinfrastrukturen), som Sentia ikke er ansvarlig for, eller (ii) forsinkede eller mangelfulde leverancer fra forsyningsvirksomheder eller øvrige leverandører, der ikke er undergivet Sentias instruktion, og hvis ydelser er en forudsætning for Sentias leverance.

For forhold vedr. Sentia Tjenester, der udløser betaling af bod (Tjenestetilgodehavende), kan yderligere erstatning ikke kræves. Bodsvederlag og erstatningsansvar er under alle omstændigheder tilsammen begrænset til beregning for Tjenestertilgodehavende defineret i de produktspecifikke Sentias Serviceniveauaftaler.

§ 16 Force majeure

Hverken Sentia eller Kunden skal anses for ansvarlig over for den anden part, for så vidt angår forhold, der ligger uden for Partens kontrol, herunder strejke, og som Parten ikke ved Leveranceaftalens underskrift burde have taget i betragtning. Forhold hos Sentias underleverandører, der medfører, at Sentia ikke er i stand til at opfylde sine forpligtelser over for Kunden, og som ikke kan overvindes uden uforholdsmæssigt store omkostninger for Sentia, anses ligeledes som force majeure.

Force majeure kan højst gøres gældende i det antal dage, som force majeure-situationen varer. Såfremt en tidsfrist for Sentia udskydes på grund af force majeure, udskydes betalinger, der knytter sig dertil, tilsvarende. Force majeure kan kun påberåbes, såfremt den pågældende part har givet skriftlig meddelelse herom til den anden part senest 10 arbejdsdage efter, at force majeure-situationen er indtrådt. Den part, der ikke er ramt af force majeure-situationen, er berettiget til at annullere den force majeure-ramte leverance, såfremt væsentlige dele af leverancen ikke gennemføres i mere end 60 dage.

§ 17 Retningslinjer, lovgivning og ejendomsforbehold

Kunden skal overholde alle de af Sentia udstedte retningslinjer. Kunden indestår for og garanterer, at servere og lagringsmedier under Leveranceaftalen ikke benyttes til indsamling, registrering, lagring, bearbejdning eller manipulation af data i strid med lovgivningen eller til indsamling af ulovlige data, herunder opkobling til ulovlige links, samt at driftsplatformen ikke på anden måde benyttes i strid med de til enhver tid gældende love og forskrifter.

Produkter, erhvervet af Kunden, er solgt med ejendomsforbehold og er Sentias ejendom, indtil Kunden har betalt købesummen med eventuel tillæg af renter og øvrige omkostninger, som måtte være afholdt af Sentia på Kundens vegne. Indtil købesummen er betalt, forpligter Kunden sig til på behørig vis at drage omsorg for det solgte, herunder at holde det solgte forsikret til den fulde værdi. Kunden forpligter sig til ikke at overdrage, flytte, pantsætte, udleje, udlåne eller på anden måde at disponere over det solgte uden Sentias samtykke.

§ 18 Lovvalg, tvister og værneting

Nærværende Sentias Forretningsbetingelser og dertilhørende aftaleforhold er underlagt dansk ret. Enhver tvist, som måtte opstå i forbindelse med Sentias leverancer, herunder vedrørende aftaleforholdets eksistens eller gyldighed skal så vidt muligt løses mellem Parterne i mindelighed. Såfremt en sådan mindelig løsning ikke er muligt skal en sådan tvist afgøres ved forenklet voldgift ved Voldgiftsinstituttet efter de af Voldgiftsinstituttet vedtagne regler herom, som er gældende ved voldgiftssagens anlæg. Sentia afgør hvor i Danmark voldgiften skal finde sted.