

GENERELLE FORRETNINGSBETINGELSER

1. Præambel

Disse Generelle Forretningsbetingelser (Vilkår) er et tillæg til den Aftalen, der er indgået mellem Parterne. Dette tillæg inkorporeres herved i Aftalen. Medmindre andet er udtrykkeligt anført heri, skal hvert ord med stort begyndelsesbogstav i disse Vilkår have den samme betydning som den, der (evt.) er anført i Aftalen. Aftalens betingelser skal finde anvendelse for disse Vilkår.

2. Forpligtelser

2.1 Kunden skal:

- a) overholde relevante gældende love. Sentia har ingen kontrol med indholdet af oplysninger, som Kunden sender fra Sentias Tjenester, og det er alene Kundens ansvar at sikre, at alle oplysninger, der sendes eller modtages af Kunden, overholder lovgivningen.
- b) bistå Sentia, hvor dette med rimelighed er nødvendigt, når Sentia leverer sine Tjenester eller Produkter.
- c) på alle rimelige tidspunkter og ved forudgående Aftale give udpegede medarbejdere hos Sentia adgang til sine computersystemer, herunder Tjenesterne og Produkterne.
- d) Hvis Kundens udstyr forårsager forstyrrelser eller på anden måde griber ind i Sentias Tjenester eller Produkter, skal Kunden ved Sentias anmodning derom straks afbryde det udstyr, der giver anledning til forstyrrelsen. Sentia kan annullere sine Tjenester, indtil udstyret er blevet afbrudt.

2.2 Sentia skal:

- a) levere Tjenesterne og Produkterne som anført i Aftalen.
- b) levere kompetente medarbejdere, som sikrer Tjenesternes ydeevne og kvalitet.

3. Betaling

3.1 Kunden vil betale Sentias fakturaer senest 14 dage efter fakturadatoen.

3.2 Sentia forbeholder sig ret til at kræve rente for forsinkede betalinger vedrørende ubestridte fakturaer med en sats på 1,5 % pr. måned fra forfaldsdatoen og indtil betalingsdatoen. Der vil blive faktureret et rykkergebyr på 100 kr. pr. rykker. Sentia forbeholder sig ret til at suspendere Tjenesterne, for så vidt angår betaling for Tjenester, der er forfaldne med mere end 30 dage, ved at give 5 dages skriftligt varsel til Kunden.

3.3 Priserne i Aftalen er faste i 12 måneder fra Ikrafttrædelsesdatoen. Efter 12 måneder kan Sentia årligt hæve prisen med stigningen i det danske

forbrugerprisindeks med udgangspunkt i det indeks, der er gældende på Ikrafttrædelsesdatoen.

3.4 Priserne for tredjepartssoftware og support i forbindelse dermed kan til enhver tid ændres for at afspejle en stigning i omkostningerne fra tredjepartssoftwareleverandøren.

3.5 Kunden giver herved afkald på alle nuværende og fremtidige krav samt modregninger i betalinger i henhold til Aftalen og accepterer at betale de gebyrer og andre beløb, der forfalder, uanset et eventuelt modregningskrav eller modkrav, som Kunden måtte have mod Sentia.

3.6 Prisen og eventuelle yderligere gebyrer, der retteligt skal betales i henhold til Aftalen, er ekskl. eventuelle afgifter (såsom moms osv.), som skal betales af Kunden med den sats og på den måde, der for nærværende er fastlagt i loven.

3.7 Prisen og eventuelle yderligere gebyrer og Tjenester er ekskl. personlig rejsetid og omkostninger til transport, måltider og indkvartering. Udgifterne vil blive opkrævet med de faktiske omkostninger + et administrationsgebyr på 5 %. Rejsetid vil blive opkrævet med 50 % af timesatsen.

4. Levering

4.1 Sentia accepterer at levere Tjenester og Produkter på den dato, der er anført i Aftalen, eller som gensidigt aftalt mellem Parterne.

4.2 Medmindre andet er aftalt, har Kunden 5 arbejdsdage fra levering af konsulenttjenesterne til at teste og evaluere Tjenesterne, for at sikre overensstemmelse med de specifikationer, der er anført i Aftalen.

4.3 Kunden skal acceptere hver enkelt leverance, hvis den i væsentlig grad er i overensstemmelse med eventuelle specifikationer, der er anført i Aftalen.

4.4 Hvis Tjenesterne ikke i væsentlig grad er i overensstemmelse med de fastlagte specifikationer, skal Kunden levere en skriftlig meddelelse herom til Sentia, inkl. en beskrivelse af grundlaget for uoverensstemmelsen, inden for 5 arbejdsdage.

4.5 Sentia vil med rimelige kommercielle bestræbelser afhjælpe den identificerede uoverensstemmelse og foretage omlevering af sådanne Tjenester i løbet af en periode på 15 dage (eller en sådan periode, som Parterne gensidigt Aftaler skriftligt) i henhold til den samme testprocedure.

4.6 Testen og meddelelsen om accept eller afvisning, der er beskrevet i dette afsnit, vil blive gentaget op til 5 gange om nødvendigt, ved brug af de samme tidsrammer som beskrevet ovenfor, målt fra den seneste levering eller omlevering af Tjenesterne.

4.7 Kunden skal anses for at have accepteret Tjenesterne:

a) hvis Kunden giver skriftlig meddelelse om accept af Tjenesterne

b) hvis Kunden undlader at levere en skriftlig meddelelse til Sentia senest 5 arbejdsdage efter den seneste levering eller omlevering af Tjenesterne, eller

c) hvis Kunden anvender Tjenesterne eller gør brug deraf, ud over, hvad der er strengt nødvendigt for at udføre tests i henhold til dette afsnit.

5. IT-revision

Sentia revideres hvert år af en ekstern, statsautoriseret revisor, som undersøger de generelle IT-kontroller for drift i henhold til revisionsstandard ISAE 3402 type II baseret på de kontroller, der er anført i ISO 27002, og en rapport baseret på ISAE 3000 type II baseret på GDPR-kravene. Revisorens erklæring kan sendes til Kunden ved skriftlig anmodning derom. Væsentlige problemer, der fastlægges af revisoren, skal udbedres inden rimelig tid.

Ved Kundens anmodning derom og for dennes regning kan Sentia levere en særskilt revisorerklæring, som alene vedrører de Tjenester, der er bestilt af Kunden.

6. Tredjeparter og tilknyttede virksomheder

6.1 Kunden skal sikre, at enhver tredjepart eller tilknyttet virksomhed overholder alle Aftalens vilkår og betingelser, såfremt de har adgang til Tjenesterne, Produkterne eller fortrolige oplysninger.

6.2 Kunden accepterer, at enhver handling eller undladelse fra en tredjepart eller tilknyttet virksomheds side, som opnår adgang til eller bruger Tjenester eller Produkter fra eller via Kunden (uanset hvorvidt en sådan adgang eller brug er godkendt af Kunden eller en sådan tilknyttet virksomhed), som ville udgøre et brud på Aftalen eller manglende opfyldelse af en betingelse, hvis dette var forårsaget af Kunden, skal anses for at udgøre et brud på Aftalen eller manglende opfyldelse af en sådan betingelse fra Kundens side, og Kunden skal være ansvarlig for alle sådanne handlinger eller undladelser på samme måde, som var det en handling eller undladelse forårsaget af Kunden.

7. Immaterielle rettigheder og tredjepartsrettigheder

7.1 Hverken Kunden eller Sentia overdrager nogen eksisterende immaterielle rettigheder i henhold til denne Aftale. Immaterielle rettigheder udviklet af Sentia som et led i virksomhedens opfyldelse af denne Aftale er Sentias ejendom. Når Kunden har opfyldt sine betalingsforpligtelser, får Kunden ret til at bruge Tjenesterne og Produkterne. En sådan brugsret kan ikke overdrages til en tredjepart og er ikke en eksklusiv rettighed.

7.2 Denne Aftale skal under ingen omstændigheder medføre nogen overdragelse af en parts immaterielle rettigheder til

den anden part. Kunden bevarer retten til alt Kundens data, der er en del af Sentias Produkter og Tjenester.

7.3 Tredjepartssoftware leveret sammen med Produkterne eller Tjenesterne må alene bruges sammen med disse og må ikke kopieres eller i øvrigt distribueres. Retten til at bruge tredjepartssoftwaren ophører samtidig med, at denne Aftale ophører mellem Parterne.

7.4 Fejl og mangler ved tredjepartssoftware håndteres via Sentias supporttjenester, men Sentia påtager sig dog intet ansvar for fejl og mangler ved software leveret af en tredjepart.

7.5 Kunden er forpligtet til at overholde de licensvilkår, der er gældende for den software, der er udviklet af en tredjepart og distribueret af Sentia. Ved anmodning derom vil Sentia udlevere de senest gældende licensvilkår, som vil blive leveret i samme format og sprog, som er stillet til rådighed for Sentia. Licensvilkårene for Microsoft Customer Agreement kan findes på:

<https://www.microsoft.com/licensing/docs/customeragreement>.

7.6 Kunden tildeler Sentia en ret, som Sentia vil udnytte for egen regning og ikke mere end én gang årligt, til at få adgang til Kundens lokationer i løbet af åbningstiden alene med det formål at undersøge Kundens fortegnelser og øvrige oplysninger, der vedrører Kundens (og, hvis relevant, dennes tilknyttede virksomheders) brug af Tjenesterne og Produkterne.

8. Ansvarsbegrænsning

8.1 Sentias primære forpligtelse begrænses til leveringen af Tjenesterne og Produkterne som anført i Aftalen. Sentia yder ikke nogen garanti vedrørende tredjepartssoftwarens -og hardwarens egnethed, eller for at den vil fungere i de kombinationer, Kunden har valgt.

8.2 Funktionsfejl ved varer eller tjenester, der ikke er leveret af Sentia, berettiger ikke Kunden til at tilbageholde betalinger, som skyldes til Sentia.

8.3 Sentia er ikke ansvarlig for følgende: (i) fejl der skyldes Kundens brug af Produkterne og/eller Tjenesterne sammen med andre systemer, som ikke er leveret eller godkendt af Sentia, herunder hardware eller software, som blev tilsluttet Produkterne eller Tjenesterne efter levering, (ii) fejl der skyldes modifikationer eller interventioner, som ikke er implementeret i overensstemmelse med Sentias instrukser, (iii) fejl som skyldes Kundens utilstrækkelige træning eller Kundens brug på en anden måde end den, der er beskrevet i den tilknyttede dokumentation, (iv) indskrænkning af systemets funktionalitet forårsaget af Kundens egen installation/implementering af software og/eller hardware, herunder opdateringer osv.

8.4 Parterne er erstatningsansvarlige i henhold til loven. Ingen af Parterne kan holdes ansvarlig for følgetab og/eller indirekte skade, herunder, men ikke begrænset til, driftstab, højere driftsomkostninger, tab af data, tabt indtjening, tab af goodwill eller andet indirekte tab.

8.5 Sentia kan ikke gøres erstatningsansvarlig, hvis forsinkelsen eller manglende levering skyldes (i) forsinkelse eller brud på forbindelser (såsom kommunikationsinfrastrukturen), som Sentia ikke er ansvarlig for, eller (ii) forsinkelser eller utilstrækkelige leverancer fra forsyningselskaber eller andre leverandører, som ikke er underlagt Sentias instrukser, og hvis leverance er en forudsætning for Sentias levering.

8.6 Der kan ikke kræves yderligere godtgørelse for forhold, der vedrører Sentias Tjenester, som udløser en bod (servicekredit). Under alle omstændigheder er betaling af bod og forpligtelsen til at betale erstatning begrænset til opgørelse af den servicekredit, der er defineret i Sentias serviceaftaler.

8.7 Sentias samlede ansvar over for Kunden i henhold til Aftalen vil være begrænset til det beløb, som Kunden har betalt til Sentia i de 12 måneder, der ligger forud for et fremsat krav.

9. Garanti

9.1 Sentia stiller alle Tjenester og Produkter til rådighed i den stand, de er og forefindes. Sentia afgiver ikke nogen udtrykkelige eller underforståede garantier, og Sentia påtager sig intet ansvar, hvad angår trafik, tilfredsstillende kvalitet, ikke-krænkelser og egnethed til et særligt formål, eller garantier der udspringer af handelskonventioner, sædvaner eller handelspraksis.

Garanti for konsulentydelse: Sentia garanterer, at alle konsulentydelse vil blive udført på en professionel og faglig måde. I tilfælde af et brud på den garanti, der er omfattet af dette afsnit, er Kundens eneste misligholdelsesbeføjelse, og Sentias fulde ansvar og forpligtelse, omlevering af de mangelfulde ydelser. Denne garanti skal ikke finde anvendelse, hvad angår en påstået fejl eller mangel ved konsulentydelse, som ikke indberettes skriftligt til Sentia senest 30 dage efter leveringen af de pågældende ydelser.

9.2 I tilfælde af mistanke om mangler ved Tjenesterne, som indberettes til Sentia, skal Kunden i overensstemmelse med Sentias rimelige instrukser sende en sådan dokumentation til Sentia, som Sentia med rimelighed måtte kræve.

9.3 Denne garanti skal ikke omfatte reparation af nogen fejl eller andre mangler forårsaget af nogen tredjepart (herunder, men ikke begrænset til, tredjepartssoftware og/eller tredjepartshardware, der ikke er leveret af Sentia, strømafbrydelse, ulykker, transportskade, uagtsomhed, upassende brug, udstyr til brandbekæmpelse eller alle andre årsager end normal brug), medmindre dette skyldes

handling eller undladelse forårsaget af Sentia, dennes medarbejdere eller kontraktsparter.

9.4 Enhver garanti bortfalder, hvis Kunden modificerer Tjenesterne eller Produkterne. Garanti for tredjepartssoftware er under alle omstændigheder begrænset til de garantier, der leveres af sådanne tredjeparter.

10. Skadesløsholdelse

10.1 Sentia skadesløsholder Kunden for fysisk skade eller dødsfald forårsaget enten ved mangler i Tjenesterne eller Produkterne eller ved handlinger eller undladelser forårsaget af Sentia eller dennes medarbejdere, agenter, kontraktsparter eller fragtmænd.

10.2 Sentia skadesløsholder Kunden for alle retssager, omkostninger, krav, handlinger og udgifter, der betales og afholdes af Kunden baseret på ethvert krav om krænkelse af tredjemands immaterielle rettigheder i forbindelse med Kundens brug af Tjenesterne eller Produkterne, forudsat at:

- Kunden ikke har foretaget, eller tilladt at der bliver foretaget, nogen ændringer af Tjenesterne eller Produkterne, som kan udgøre en krænkelse af nogen øvrige rettigheder
- Kunden forpligter sig til, at Sentia straks skal gives meddelelse om sådanne eventuelle krav, der fremsættes over for Kunden, og Sentia skal have ret til at forsvare sådanne krav og indgå forlig efter eget valg, og
- Kunden skal yde bistand i det omfang, Sentia med rimelighed måtte kræve det, for at indgå en forligsaftale eller afvise sådanne krav.

10.3 I tilfælde af, at en sådan krænkelse finder sted eller kan finde sted, kan Sentia for egen regning og efter eget valg:

- Sikre Kundens ret til fortsat at bruge den krænkende parts Tjenester eller Produkter, eller
- modificere Tjenesterne, Produkterne eller den krænkende del, således at den bliver ikke-krænkende, uden at ændre Tjenesternes eller Produkternes ydeevne, eller
- erstatte Tjenesterne, Produkterne eller den krænkende del med et andet system, der som minimum har en tilsvarende funktion, eller
- hvis a) – c) ikke er muligt, opsiges Aftalen, helt eller delvist.

10.2 Kunden er ansvarlig for at sikre, at Kundens løsning, herunder licenser, ikke krænker nogen tredjeparts IP-rettigheder.

11. Brugerrettigheder

11.1 Sentia tildeler Kunden en ikke-eksklusiv, ikke-fremlejebar og ikke-overdragelig ret til at bruge Produkterne og Tjenesterne og tilhørende dokumentation.

11.2 Følgende bestemmelser finder anvendelse for Tjenester og Produkter leveret af Sentia:

- a) Tjenesterne og Produkterne er begrænset til Kundens egen brug, på de enheder, der Aftales mellem Parterne, og med det antal brugere, servere og/eller arbejdsstationer og tilsvarende, der aftales med Sentia.
- b) Kunden må ikke kopiere, duplikere eller ændre Tjenesterne og Produkterne på nogen måde, medmindre dette er udtrykkeligt accepteret i Aftalen eller med Sentias forudgående skriftlige samtykke.

11.3 I tilfælde af, at Sentia leverer tredjepartsprodukter og -Tjenester, vil den pågældende tredjeparts licensvilkår finde anvendelse.

12. Løbetid og ophør

12.1 En eventuel uopsigelighedsperiode vil være anført i Aftalen.

12.2 Aftalen kan opsiges af begge parter efter udløbet af uopsigelighedsperioden, eller hvis ingen uopsigelighedsperiode er aftalt, 12 måneder efter Ikrafttrædelsesdatoen, med 60 dages forudgående skriftligt varsel. Hvis Aftalen ikke opsiges ved udgangen af perioden, forlænges Aftalen automatisk i perioder af 12 på hinanden følgende måneder, medmindre den opsiges af en af Parterne med 60 dages forudgående skriftligt varsel ved udgangen af en sådan periode.

12.3 Aftalen kan opsiges med omgående virkning ved skriftlig meddelelse:

- a) af begge parter, i tilfælde af den anden parts væsentlige misligholdelse af sine forpligtelser i henhold til disse Vilkår og Aftalen og (hvis misligholdelsen kan afhjælpes) undlader at afhjælpe misligholdelsen i en periode på 30 dage efter at have modtaget skriftlig meddelelse derom fra den anden part. For at undgå tvivl skal enhver misligholdelse af en betalingsforpligtelse udgøre en væsentlig misligholdelse af denne Aftale.
- b) af begge parter, hvis den anden part er involveret i en retshandling vedrørende partens betalingsevne, eller ophører med at drive virksomhed, eller foretager en konkursbegrundende handling eller erklæres konkurs eller træder i likvidation, enten frivilligt eller ved tvangsoplysning (medmindre dette er med henblik på fusion eller rekonstruktion), eller indgår en Aftale med sine kreditorer eller anmoder om en kendelse om betalingsstandsning, eller der udpeges en bobestyrer eller en administrator for så vidt angår alle eller dele af

virksomhedens aktiver, eller parten generelt bliver ude af stand til at betale sine gæld.

c) Hvis Sentias licens til at tilbyde et Produkt eller en Tjeneste fra en tredjepart tilbagekaldes.

12.4 Hvis Sentia beslutter sig for at ophøre med at tilbyde et Produkt eller en tjeneste, kan Sentia opsiges Aftalen, for så vidt angår det pågældende Produkt eller den pågældende Tjeneste, med 3 måneders varsel.

12.5 Ved ophør vil Sentia stille Kundens data til rådighed for Kunden på et generelt anerkendt, læsbart medie, i det omfang disse oplysninger er til rådighed på det pågældende tidspunkt i Sentias infrastruktur, bortset fra i tilfælde af, at Kunden selv vurderes at være i stand til at foretage en backup af disse oplysninger. Sentia vil være berettiget til at opkræve et honorar for sit arbejde. Sentia vil ikke udlevere billeder eller spejlinger af serverne da disse indeholder licensnøgler, service applikationer og opsætning som tilhører Sentia.

12.6 En eventuel opsigelse af disse Vilkår i henhold til dette afsnit skal være uden skadevirkning for nogen af Parternes øvrige rettigheder eller misligholdelsesbeføjelser i henhold til disse Vilkår eller i lovgivningen, og vil ikke påvirke nogen af Parternes tidligere eller senere erhvervede rettigheder eller forpligtelser på opsigelsesdatoen.

12.7 En eventuel opsigelsesmeddelelse skal sendes til opsigelse@sentia.dk.

13. Fortrolighed

13.1 Hver Part skal opretholde fortrolighed og behandle alle fortrolige oplysninger modtaget fra den anden part fortroligt og må ikke fremvise sådanne oplysninger for nogen anden person end vedkommendes medarbejdere, agenter eller underleverandører, forudsat en sådan fremlæggelse er nødvendig for opfyldelse af partens forpligtelser i henhold til Aftalen. Dette afsnit skal ikke udstrækkes til at omfatte oplysninger, som allerede var i en tredjeparts lovlige besiddelse forud for Aftalen, eller som allerede er kendt af offentligheden eller bliver det efterfølgende (på anden måde end som følge af misligholdelse af dette afsnit), eller som er ubetydelige eller åbenbare. Forpligtelserne vedrørende fortrolighed i henhold til dette afsnit skal overleve et eventuelt ophør af Aftalen.

13.2 Hvad angår data fra Kundens database, der er i Sentias fysiske besiddelse, varetægt eller kontrol, og med forbehold for alle Aftalens vilkår og betingelser, vil Sentia opretholde fysiske, elektroniske og proceduremæssige foranstaltninger, der overholder juridiske standarder for at beskytte sådanne data, og implementere og anvende behørig informationsikkerhed og bortskaffelsesforanstaltninger samt beredskabsforanstaltninger, der er udviklet til at overholde gældende love.

13.3 Parterne skal overholde relevant databeskyttelseslovgivning. Hvis Sentia behandler personoplysninger, skal Parterne indgå en databeskyttelsesaftale.

13.4 Sentia er berettiget til at bruge Kunden som en reference i sit markedsføringsmateriale, herunder, men ikke begrænset til, på Sentias hjemmeside. Indholdet i enhver pressemeddelelse skal godkendes af Kunden. Sentia er berettiget til at kontakte Kunden direkte for at tilbyde Tjenester og Produkter.

14. Generelle bestemmelser

14.1 Sentia forbeholder sig ret til, til enhver tid, med forudgående skriftligt varsel at ændre disse Vilkår. Sådanne ændringer kan ikke have en negativ indvirkning på priser, som allerede er fastlagt i Aftalen. Den til enhver tid gældende udgave kan ses på <https://sentia.com/dk-en/terms/>.

14.2 Kunden anerkender, at Sentia må anvende underleverandører til opfyldelsen af en del af eller alle sine forpligtelser i henhold til Aftalen, dog således, at Sentia skal forblive fuldt ansvarlig for opfyldelsen af sådanne forpligtelser.

14.3 Ingen af Parterne skal være ansvarlig over for den anden Part for eventuel forsinket eller manglende opfyldelse af sine forpligtelser som følge af en handling, der ligger uden for partens rimelige kontrol (force majeure), herunder, men ikke begrænset til, arbejdsstridigheder. Hvis en sådan forsinkelse eller manglende opfyldelse af sine forpligtelser opretholdes i mindst 60 dage, vil begge Parter være berettiget til at opsige Aftalen ved en skriftlig meddelelse.

14.4 Parterne anerkender, at forholdet til den anden Part skal være som en uafhængig kontraktspart, og intet indeholdt i Aftalen skal fortolkes som om den udgør et agentur, et arbejdsgiver-/arbejdstagerforhold, et partnerskab eller et joint venture mellem Sentia og Kunden.

14.5 Hvis en bestemmelse i disse Vilkår erklæres ugyldig af en kompetent domstol, skal alene den pågældende del af en sådan bestemmelse være ugyldig, således at den resterende del af den pågældende bestemmelse og alle Aftalens resterende bestemmelser skal være gældende og kan håndhæves i videst muligt omfang, det er tilladt i henhold til gældende lov.

14.6 En undladelse eller forsinkelse fra en af Parternes side med at håndhæve pågældendes rettigheder skal ikke have nogen negativ indvirkning på eller begrænse den pågældende parts rettigheder, og intet afkald på en sådan rettighed eller en misligholdelse af et kontraktvilkår skal anses for at udgøre et afkald på øvrige rettigheder eller en efterfølgende misligholdelse.

14.7 Kunden er ikke berettiget til at overdrage Aftalen uden Sentias skriftlige samtykke. Sentia er berettiget til at overdrage Aftalen til et datterselskab, sit moderselskab eller til en tredjepart i tilfælde af salg, restrukturering eller reorganisering, herunder fusion, spaltning, afhændelse eller opløsning.

14.8 Aftalen udgør hele Aftalen mellem Parterne. Parterne bekræfter, at de ikke har henholdt sig til nogen erklæring, som ikke er anført i disse vilkår, som tilskynder dem til at indgå Aftalen.

14.9 Aftalen er omfattet af dansk lov. I tilfælde af, at der opstår en tvist, forpligter Parterne sig til at forhandle og forsøge at finde en mindelig løsning på en sådan tvist, og at gøre det på en sådan måde, at det ikke berører Tjenesterne. Hvis der ikke kan findes en mindelig løsning ved forhandling, skal sagen afgøres endeligt ved enten bindende voldgift i overensstemmelse med Det Danske Voldgiftsinstituts regler eller af de danske domstole efter Sentias eget valg.