

Standardvilkår

Herunder yderligere vilkår for hostede løsninger
samt
Generelle salgs- og leveringsbetingelser for transmissionsforbindelser

Dato: 19/7-2023



Ringager 4E • 2605 Brøndby • 70 25 24 25 • mail@procopa.dk • www.procopa.dk

Indholdsfortegnelse

1	Generelt.....	3
2	Vedtagelse.....	3
3	Oplysninger om kunden	3
4	Ydelserne hos Procopa IT	3
5	Parternes forpligtelser.....	3
6	Telefontid og support.	3
7	Pris og betalingsbetingelser	3
8	Dokumentation og vejledning.....	4
9	Levering og leveringstid	4
10	Forsinkelse og udskydelse	4
11	Garanti, reklamation og ansvar	4
12	For Hostede løsninger gælder yderligere vilkår	5
12.1	Kundens tekniske løsning	5
12.2	Ibrugtagning og testperiode.....	5
12.3	Serviceniveau	5
12.4	Oppetidsgaranti	5
12.5	Kundens applikationer (software)	5
12.6	Trafik.....	6
12.7	Forsikringsforhold:	6
12.8	Virus.....	6
12.9	Backup	6
12.10	Rettigheder	6
12.11	Behandling af personhenførbare data.....	6
12.12	Databehandling	7
12.13	Udlevering af data	7
12.14	Ansvar og ansvarsbegrænsning.....	7
12.15	Priser og deres regulering.....	7
12.16	Kommunikation.....	7
12.17	Opsigelse, ophævelse og ophør	8
12.18	Procopa ITs bistand ved ophør	8
12.19	Tavshedspligt.....	8
12.20	Overdragelse af aftalen	8
12.21	Konkurs m.v.....	8
12.22	Lovvalg og tvister.....	9
12.23	Databeskyttelse	9
12.24	Force majeure.....	9
13	Generelle salgs- og leveringsbetingelser for transmissionsforbindelser	10
13.1	Anvendelse og gyldighed.....	10
13.2	Bilag og forrang	10
13.3	Definitioner	10
13.4	Ydelserne	10
13.5	Ændring af ydelserne	10
13.6	Etableringsafgift, serviceafgift og timepriser	11
13.7	Prisregulering og betalingsbetingelser	11
13.8	Kundens forpligtelser	11
13.9	Fejl og mangler ved ydelserne	12
13.10	Ansvar og ansvarsbegrænsning.....	12
13.11	Produktansvar	12
13.12	Ophævelse	12
13.13	Force majeure.....	12
13.14	Underleverandører.....	13
13.15	Fortrolighed	13
13.16	Meddelelser	13
13.17	Overdragelse af rettigheder og pligter.....	13
13.18	Ændret lovgivning mv.	13
13.19	Ændring i betingelserne	13
13.20	Tvister	13

1 Generelt

Procopa IT udbyder en lang række ydelser vedrørende drift og vedligeholdelse af servere, hardware og software på disse vilkår, der er beskrevet i det følgende.

2 Vedtagelse

Disse vilkår er vedtaget, når de har været vedhæftet et tilbud, en ordrebekræftelse eller en serviceaftale fra Procopa IT, som kunden har accepteret eller hvis vilkårene på anden måde er accepteret af kunden.

Hvis andet er anført i tilbud, ordrebekræftelse, serviceaftale eller aftales senere, har det forrang for disse vilkår.

3 Oplysninger om kunden

Kunden er forpligtet til skriftligt at meddele Procopa IT enhver senere ændring af kundes navn, adresse, kontaktperson og lign. Procopa IT er ikke ansvarlig for forsinkelser, som skyldes, at kunden ikke har givet meddelelse til Procopa IT om ændringer af kundes navn, adresse og lign. Således meddelelser fra Procopa IT ikke kommer frem til kunden som følge af manglende meddelelse fra kunden om ændring af kundes navn, adresse og lignende, og kunden som følge heraf ikke betaler rettidigt, fritager dette ikke kunden for betaling af rykkergebyr og rente.

4 Ydelserne hos Procopa IT

Hardware og software, som Procopa IT skal levere til kunden, fremgår af tilbuddet. Medmindre andet udtrykkeligt fremgår af tilbuddet, indgår klargøring og installation hos kunden ikke som en del af Procopa ITs ydelse. Antallet af konsulenttimer i tilbuddet er, medmindre andet udtrykkeligt er anført, anslået.

5 Parternes forpligtelser

Procopa IT er til enhver tid forpligtet til at udføre de aftalte opgaver i overensstemmelse med god IT-skik. Kunden er indforstået med at bidrage med de ressourcer, der er nødvendige for Procopa ITs opfyldelse af indgåede aftaler. For at Procopa IT kan løse den accepterede opgave hos kunden, skal kunden sørge for følgende:

- Strøm.
- Adgang til internettet.
- Arbejdsplads.
- Komplet backup inden Procopa ITs medarbejdere får adgang til kundens IT-systemer.
- Et virus- og malwarefrit IT-miljø.
- Alle nødvendige licenser.
- Fysisk adgang til kundens faciliteter.
- Nødvendig dokumentation for opbygning af kundens IT-miljø.

6 Telefontid og support.

Procopa IT har almindelig telefontid på alle mandag til torsdag mellem 08.00 og 17.00 og fredag mellem 08.00 og 16.00.

For alle henvendelser, der ikke vedrører forhold, som Procopa IT er ansvarlig for, fakturerer Procopa IT kunden ved anvendelse af Procopa ITs sædvanlige timesatser.

Procopa IT kan henvise modtagelsen og besvarelsen af supportspørgsmål til e-mail, FAQ eller elektronisk helpdesk.

7 Pris og betalingsbetingelser

Prisen for Procopa ITs ydelser består af et månedligt grundbeløb og betaling for de tilvalg, som kunden har foretaget.

Er timepriser ikke aftalt, finder Procopa ITs sædvanlige timepris på leveringstidspunktet anvendelse. I tillæg til den aftalte pris er Procopa IT berettiget til betaling for:

- a) Software- og hardwareopdateringer, der er nødvendige for at løse den aftalte opgave, og som ikke har været kendt af Procopa IT,
- b) Arbejde der udføres uden for normal arbejdstid, det vil sige i weekender, på helligdage eller på hverdage uden for tidsrummet kl. 8.00–17.00.

Efter kl. 17.00 og før kl. 20.00 på alle hverdage betaler kunden et tillæg på 50 % i forhold til de aftalte timepriser. Mellem 20.00 og 08.00 på alle hverdage betaler kunden et tillæg på 100 % i forhold til de aftalte timepriser. Skal

Procopa IT udføre arbejdet på helligdage eller i weekenden, betaler kunden et tillæg på 100 % i forhold til den aftalte timepris.

c) Kørsel til og fra kunden takseres med 5 kr./km.

d) Tilbehør som er nødvendigt for løsning af opgave, og som kunden ikke er i besiddelse af.

e) Udlæg for kunden.

Ydelser leveret af Procopa IT, der ikke er omfattet af denne aftale eller det aftalte serviceniveau, fakturerer Procopa IT kunden i henhold til de til enhver tid gældende timepriser og øvrige satser.

Procopa IT har ret til at fakturere kunden hver uge. Betalingsbetingelserne er netto 8 dage.

Betaler kunden ikke rettidigt, tilskrives Procopa IT renter fra fakturaens forfaldsdato.

Renten beregnes fra betalingstidspunktet med 2 % pr. påbegyndt måned.

Rentefakturaen udskrives en gang pr. måned. I tillæg kan Procopa IT kræve betaling af rykkergebyrer, inkassogebyrer og andre udgifter. Rykkergebyr udgør kr. 250.

8 Dokumentation og vejledning

Procopa IT udarbejder kun dokumentation for udførte ydelser, hvis det er indeholdt i tilbuddet. Procopa IT yder vejledning i opdateringer og nyindkøbt hard- og software, hvis det er indeholdt i tilbuddet.

9 Levering og leveringstid

Hvis leveringssted ikke er aftalt, sker levering som følger:

Hard- og software leveres hos kunden. Procopa IT bestemmer, hvor konsulentydelse skal leveres.

Hvis leveringstid ikke er aftalt, kan hver part med et varsel på 7 hverdage bede om/kræve levering.

Aflevering sker senest på det tidspunkt hvor Procopa IT pr. e-mail meddeler kunden, at opgaven er løst og at det leverede hard- og software fungerer som bestilt af kunden. Ved konsulentopgaver er aflevering sket på det tidspunkt, hvor konsulentopgaven er løst.

10 Forsinkelse og udskydelse

Skyldes en forsinkelse forhold hos Procopa IT er kunden alene berettiget til en udskydelse af betalingen til Procopa IT svarende til forsinkelsens varighed.

Skyldes en forsinkelse kundens forhold, har Procopa IT ret til at kræve merbetaling for de ulemper forsinkelsen påfører Procopa IT. Procopa IT har også ret til at udskyde leveringen, indtil Procopa IT har den fornødne tid til at løse den aftalte opgave. Alternativt kan Procopa IT opsigte aftalen og kræve erstatning.

11 Garanti, reklamation og ansvar

Procopa IT yder kun garanti på en opgave, hvis det udtrykkeligt er anført i tilbuddet. Hvis producenten af hardwaren yder garanti på sit hardware overfor Procopa IT, giver Procopa IT garantien videre til kunden på leverandørens vilkår. Ønsker kunden at gøre garantien gældende, skal kunden selv kontakte leverandøren, medmindre kunden, mod sædvanlig timebetaling, anmoder Procopa IT herom. Når Procopa IT har oplyst kunden om, at en leverance er færdig, skal kunden gennemgå leverancen og sikre sig, at den er som aftalt. Hvis kunden ikke er enig i, at leverancen er som aftalt, skal kunden straks meddele dette til Procopa IT. Meddelelse om fejl og mangler skal være Procopa IT i hænde senest én uge efter aflevering af leverancen. Ved indberetning af mangler, skal kunden i videst muligt omfang give en rimeligt detaljeret skriftlig beskrivelse af problemet. Procopa IT begynder afhjælpning af mangler inden rimelig tid efter modtagelse af fyldestgørende reklamation fra kunden. Ved en mangelfuld ydelse kan Procopa IT, indenfor en rimelig frist, vælge imellem:

a) at rette den mangelfulde ydelse eller

b) at foretage omlevering eller

c) at indrømme kunden et forholdsmeæssigt afslag i prisen på den mangelfulde ydelse.

12 For Hostede løsninger gælder yderligere vilkår

12.1 Kundens tekniske løsning

Hvis der ikke er lavet en særlig teknisk løsning til kunden, leverer Procopa IT en standard teknisk løsning til kunden, der er i stand til at hoste og drive de applikationer og domæner, som kunden har oplyst om ved aftalens indgåelse og som fremgår af en faktura eller ordrebekræftelse fra Procopa IT.

Har Procopa IT udarbejdet en særlig teknisk løsning, som er accepteret af kunden, leverer Procopa IT de i den tekniske løsning nævnte ydelser på de i tilbuddet nævnte vilkår. I øvrigt gælder disse vilkår.

Med mindre andet udtrykkeligt fremgår af den tekniske løsning, ejer Procopa IT samtlige hardwareenheder og serverlicenser, der anvendes ved leveringen af kundens løsning.

I den tekniske løsning indgår hardware og et operativt system som standard. Ved et operativt system forstås det software, der anvendes til at styre hardwaren.

12.2 Ibrugtagning og testperiode

Etablering og idriftsættelse af kundens tekniske løsning sker først, når kunden har betalt den første faktura.

De første 30 dage efter, at kunden får adgang/ klarmelding til sin tekniske løsning, fungerer som testperiode. I testperioden finder opetids- og responsgarantierne ikke anvendelse.

I testperioden kontrollerer begge parter den tekniske løsning for hardwarefejl og forhindringer i at opfylde de aftalte service- og kvalitetsmål, hvis sådanne er aftalt.

Testperioden ophører efter de 30 dage, hvis der ikke i løbet af testperioden er fundet uafklarede forhold, der:

- Direkte forhindrer kundens brug af den tekniske løsning,
- Kompromitterer sikkerhedsnormerne eller
- Umuliggør de aftalte servicemål og kvalitetsmål.

Om nødvendigt forlænges testperioden med 7 hverdages intervaller, indtil der ikke er flere uafklarede forhold og kunden har normal brug af sin tekniske løsning.

12.3 Serviceniveau

Kunden har krav på det serviceniveau, der særskilt er aftalt med kunden (serviceaftale), herunder vedrørende support, opetid og responstid. Er der ikke aftalt noget serviceniveau, har kunden krav på Procopa ITs standard serviceniveau, som anført i disse vilkår.

12.4 Opetidsgaranti

Procopa IT garanterer, at Procopa ITs interne netværk og infrastruktur er oppe og i drift 99,5 % af tiden målt på en løbende 24 timers periode - 7 dage om ugen en kalendermåned ad gangen.

Procopa IT garanterer, at Procopa IT påbegynder fejlrettelse på kundens servere i henhold til den enhver tid gældende standard SLA.

Med mindre andet er aftalt (serviceaftale), foretager Procopa IT ikke fejlretning på kundens server.

I den nævnte tilgængelighed fragår den tid anvendt til forebyggende vedligeholdelse og opdatering.

Vedligeholdelse og opdatering foretages fortrinsvis på hverdage uden for almindelig arbejdstid, kl. 17.00 - 08.00.

Hvis Procopa IT undtagelsesvis er nødt til at foretage vedligeholdelse eller opdatering i arbejdstiden, varsles dette pr. e-mail med mindst 5 arbejdsdage i forvejen, medmindre der er tale om en akut situation, hvor varsel gives i så god tid i forvejen, som situationen tillader.

I tilgængeligheden fragår endvidere nedbrud og manglende tilgængelighed på kommunikations-linjerne til Procopa ITs system, medmindre nedbruddet alene skyldes Procopa ITs forhold.

12.5 Kundens applikationer (software)

Kunden driver selv sine applikationer med mindre andet er aftalt gennem en af Procopa ITs serviceaftaler.

Ved kundens applikationer forstås applikationer eller hjemmesider, der drives ved hjælp af den tekniske løsning og som er vendt mod kunden eller kundens brugere/kunder samt nødvendige hjælpeapplikationer.

Procopa IT har ikke noget ansvar for opdatering og vedligeholdelse af kundens applikationer, medmindre Procopa IT udtrykkelig har påtaget sig et sådant ansvar helt eller delvist.

Kunden indestår Procopa IT for, at kunden har alle nødvendige licenser til de af kundens egne applikationer, der til enhver tid ligger på det hardware, der indgår i den tekniske løsning.

Kunden forpligter sig til løbende, at vedligeholde licenserne og friholde Procopa IT for alle krav, som følge af manglende eller utilstrækkelige licenser.

Hvis Procopa IT kræver det, skal kunden fremlægge en erklæring fra producenten af en applikation om hvordan og i hvilket omfang, applikationen er optimeret til serverdrift.

Kunden er eneansvarlig for alle nedbrud og merarbejde, som kan henføres til kundens applikationer.

Kunden er ligeledes eneansvarlig for nedbrud eller performanceforringelser, der skyldes ekstraordinært meget trafik til driftskonfigurationen. Procopa ITs merarbejde i forbindelse hermed faktureres kunden.

12.6 Trafik

Procopa ITs ydelser indenfor hosting indeholder ikke trafikafregning. Procopa IT forbeholder sig retten til at indføre dette med 3 måneders varsel overfor kunden.

Kunden er opmærksom på, at kundens servere ikke begrænses på båndbredden, således at det er muligt, under optimale forhold, for serveren at trække op til switch port eller LAN kort maksimum.

Straks en teknisk løsning er taget i brug af kunden, hæfter kunden for **al** trafik, der til- og fragår serveren uanset formål, forsætligt eller uforsætligt. Kunden hæfter ikke for trafik forårsaget af backuprutiner internt i Procopa ITs netværk.

Procopa 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. Procopa IT kan uden varsel slette klart ulovligt materiale fra Procopa ITs eget driftsmiljø.

12.7 Forsikringsforhold:

Procopa IT forsikrer kun Procopa ITs eget netværk og udstyr. Det er kundes ansvar at forsikre egne data og eget udstyr både på kundes egen adresse samt i Procopa ITs hostingcenter.

12.8 Virus

Procopa IT scanner ikke kundens applikationer for virus etc. Denne service skal tilkøbes separat.

12.9 Backup

Procopa IT tager IKKE backup af kundens applikationer eller data. Denne service skal tilkøbes separat.

12.10 Rettigheder

Procopa IT har ingen rettigheder til kundens data. Alle rettigheder til den tekniske løsning, bortset fra rettighederne til kundens applikationer, tilhører Procopa IT, uanset om kunden har bidraget med ideer, input eller tests med videre til at etablere den tekniske løsning.

12.11 Behandling af personhenførbare data

Kunden har ansvaret for at overholde Persondatalovens krav om anvendelse af personhenførbare data, herunder:

- At påse, at kunden lovligt kan registrere personhenførbare data i konfigurationen.
- At sikre sig tredjemands samtykke til registrering, hvis det er påkrævet
- Inden for de, i loven, fastsatte tidsfrister at besvare henvendelser om indsigt eller udlevering af registrerede oplysninger.
- At påse, at data vedligeholdes og om nødvendigt slettes.

12.12 Databehandler

Procopa IT optræder alene som databehandler i forhold til kunden. Procopa IT handler alene efter instruks fra kunden. Procopa IT skal træffe de fornødne tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger mod, at kundens data hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller forringes, samt mod, at de kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med lov om behandling af personoplysninger.

Procopa IT er ikke ansvarlig for sikkerhedsmæssige svagheder i kundens applikationer, da Procopa IT ikke foretager sikkerhedscheck af disse applikationer.

Procopa IT skal, på kundens anmodning, give kunden tilstrækkelige oplysninger til, at denne kan påse, at de nævnte tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger er truffet.

12.13 Udlevering af data

Når kunden, med et skriftligt varsel på 5 arbejdsdage, beder om udlevering af sine data, skal Procopa IT udlevere kundens data. Udlevering sker på et relevant IT-læsbart medie i et, af kunden valgt, anerkendt dataformat. Prisen for udlevering af data udgør forbrugt tid.

Efter aftalens ophør må Procopa IT, kun efter konkret aftale med kunden, opbevare eventuelle kopier af kundens data, bortset fra data på backup.

12.14 Ansvar og ansvarsbegrænsning

Med mindre andet er aftalt, er kunden eneansvarlig for enhver brug af den tekniske løsning, herunder adgangen til den tekniske løsning og kundens applikationer samt håndteringen af data.

Kunden er eneansvarlig for de data, der lagres i de til applikationerne tilhørende database, deres ændring, eventuel sletning med mere.

Procopa IT er ikke ansvarlig for manglende adgang til den tekniske løsning, som skyldes:

- at kundens IT-miljø ikke understøtter eller muliggør adgang til den tekniske løsning.
- problemer med Kundens internetadgang uanset årsag.
- Generelle problemer med telefonkommunikation, f.eks. brud på kabler, for meget trafik.
- forhold af sådanne ekstraordinære omstændigheder, som Procopa IT eller dens underleverandører ikke er herre over, og som man ikke, ved denne aftales indgåelse, med rimelighed kunne eller burde have forudset og ej heller burde have undgået eller overvundet.

Hvis ikke andet fremgår af aftalen, er Procopa IT ansvarlig efter dansk rets almindelige regler.

Ved softwareleverancer er Procopa ITs ansvar begrænset til det ansvar, som softwareleverandøren har påtaget sig overfor slutkunder. Ved hardwareleverancer er Procopa ITs ansvar begrænset til det ansvar, som hardwareleverandøren har påtaget sig overfor slutkunder.

Procopa IT er ikke ansvarlig for indirekte tab, følgeskader, driftstab, tab af data og omkostninger til reetablering af disse samt tab af fortjeneste, uanset om dette skyldes grov eller simpel uagtsomhed.

Uanset ovenstående kan Procopa ITs ansvar under ingen omstændigheder overstige DKK 25.000 pr. år.

Procopa IT påtager sig produktansvar i henhold til den til enhver tid gældende ufravigelige lovgivning herom.

Herudover påtager Procopa IT sig intet produktansvar.

12.15 Priser og deres regulering

Der betales særskilt for ydelser, der ikke udtrykkeligt er nævnt i disse vilkår eller i beskrivelsen af den tekniske løsning. Alle priser er angivet i danske kroner ekskl. moms og afgifter, hvilke tillægges ved fakturering.

Procopa IT er berettiget til at ændre de priser, renter og vilkår, der gælder for produkterne og ydelserne. Kunden har krav på, med et varsel på 3 kalendermåneder, at blive informeret om ændringer i de priser, renter og vilkår, der gælder for de produkter og ydelser, der leveres til kunden.

Alle løbende betalinger for produkter og ydelser leveret af Procopa IT, indeksreguleres én gang årligt.

Procopa IT er berettiget til, uden varsel, at korrigere prisen på produkter og ydelser, som følge af ændringer i offentlige skatter og afgifter samt ændringer i Procopa ITs leverandørers priser.

Hvis Procopa IT regulerer priserne, kan kunden opsige aftalen om drift og vedligeholdelse af den tekniske løsning med et varsel på 3 måneder.

12.16 Kommunikation

Procopa IT kan anvende kundens e-mail til al kommunikation, herunder til servicemeddelelser, påkrav og rykkere samt meddelelser om nyheder eller andre ydelser, som Procopa IT udbyder.

Alle henvendelser vedrørende aftalespørgsmål til Procopa IT skal ske ved mail.

12.17 Opsigelse, ophævelse og ophør

Aftalen om drift, vedligeholdelse eller hosting af kundens tekniske løsning, kan, af kunden, bringes til ophør med 3 måneders varsel til udgangen af en kalendermåned, med mindre andet er aftalt i Serviceaftalens hoveddokument.

Hvis kunden ikke betaler en forfalden månedsafgift eller andre skyldige beløb til Procopa IT, har Procopa IT ret til at lukke for kundens adgang til kundens tekniske løsning eller domæner. For at en lukning kan ske kræver det, at kunden ikke, senest 10 dage efter modtagelsen af en rykkerskrivelse, har betalt det skyldige beløb.

Adgang til kundens tekniske løsning kan først etableres igen, når kunden har betalt alle skyldige beløb, inklusiv alle omkostninger.

Procopa IT er, uden ansvar, berettiget til at lukke for internetadgangen eller den teknisk hostede løsning, hvis Procopa IT bliver gjort opmærksom på, at der ligger materiale på de til den tekniske løsning hørende hardware, der strider mod dansk ret, grundlæggende retsprincipper eller mod tredjemands rettigheder. Hvor Procopa IT bliver præsenteret for klare beviser, kan adgangen lukkes uden varsel. I andre tilfælde skal Procopa IT give kunden et varsel på 3 hverdage, til at få bragt forholdene i orden eller dokumentere overfor Procopa IT, at kunden er berettiget til at hoste det omtvistede materiale.

Kundens tekniske løsning må ikke anvendes til at drive en virksomhed med pornografisk, andet anstødeligt indhold eller hasardspil.

12.18 Procopa ITs bistand ved ophør

Ved opsigelse, ophævelse eller ophør skal Procopa IT, på kundens anfordring, udlevere følgende til kunden eller til en tredjemand udpeget af kunden:

- a) Alle Kundens data i et, af Procopa IT valgt, anerkendt – læsbart – dataformat.
- b) Alle applikationer med videre, der tilhører kunden.
- c) Hardware tilhørende kunden.

Procopa IT har tilbageholdsret. Udlevering sker først, når kunden har betalt alle skyldige beløb til Procopa IT.

Procopa IT skal på begæring fra kunden, yde yderligere relevant assistance i forbindelse med afviklingen af denne aftale. Denne bistand afregner Procopa IT til kunden ved anvendelse af den enhver tid gældende pris for bistand af den pågældende art. Procopa IT kan forinden bistanden ydes kræve sikkerhed for betalingen.

12.19 Tavshedspligt

Parterne samt deres personale, underleverandører og rådgivere skal iagttage ubetinget tavshed med hensyn til enhver oplysning om den anden parts forretningshemmeligheder, forretningskoncepter, forretningsforbindelser og andre fortrolige forhold, der kommer til deres kendskab i forbindelse med etableringen, driften og afviklingen af denne aftale.

Er kunden en offentlig myndighed eller er kunden underlagt tavshedspligt, skal kundens ansatte dog i stedet overholde reglerne om fortrolighed og tavshedspligt.

Tavshedspligten omfatter ikke (I) videregivelse med skriftlig tilladelse fra den beskyttede part, (II) videregivelse, der kræves af en offentlig myndighed i henhold til gældende lovgivning og (III) videregivelse til brug for løsning af en konflikt mellem parterne.

Ovennævnte oplysninger må parterne kun opbevare, anvende og formidle som led i opfyldelse af deres forpligtelser overfor hinanden.

12.20 Overdragelse af aftalen

Procopa IT kan frit overføre rettigheder og/eller forpligtelser under aftalen til tredjemand uden forudgående skriftligt samtykke fra kunden. Procopa IT kan endvidere anvende underleverandører til opfyldelse af hele eller dele af denne aftale.

Kunden kan alene overdrage adgangen til den tekniske løsning til tredjemand i forbindelse med en egentlig fusion.

12.21 Konkurs m.v.

Ved Procopa ITs konkurs, ophør eller forhold, der kan ligestilles hermed, kan kunden kræve sine data udleveret uden varsel.

12.22 Lovvalg og tvister

Parternes aftale er undergivet dansk ret, og hvor andet ikke er anført, gælder dansk rets almindelige regler i parternes indbyrdes forhold.

Uoverensstemmelser mellem parterne om aftalens opfyldelse, herunder disse vilkårs fortolkning eller udfyldning, kan indbringes for de almindelige domstole.

12.23 Databeskyttelse

Oplysninger, som parterne modtager om hinanden i forbindelse med forhandlingerne om og henneførelsen af aftalen, skal anses for fortrolige oplysninger og må ikke uden samtykke fra den udleverende part bruges på anden vis end forudsat i aftalen, eller, uanset formålet, videregives til tredjepart, medmindre de pågældende oplysninger:

- er eller bliver offentligt tilgængelige, og dette ikke skyldes videregivelse af oplysningerne i strid med denne forpligtelse,
- bevisligt er modtaget af en part fra tredjepart, som lovligt er i besiddelse deraf og kan disponere over oplysningerne,
- i aftalen er forudsat at kunne og/eller skulle videregives til tredjepart eller skal videregives for at opfylde partens forpligtelser i henhold til gældende lovgivning og øvrige forskrifter, som vedkommende part er underlagt (herunder med ikke begrænset til eventuelle gældende børsretlige oplysningsforpligtelser) eller til opfyldelse af en specifik domstolsbeslutning herom, eller,
- videregives til partens revisor, juridiske rådgiver eller andre, som ved lov eller aftale er forpligtet eller forpligter sig til at iagttage fortrolighed.

Hver af parterne hæfter op objektivt grundlag for partens medarbejderes tilsidesættelse af den i dette afsnit nævnte fortrolighedsforpligtelse.

12.24 Force majeure

En part er ikke erstatningsansvarlig for manglende opfyldelse af sine forpligtelser, såfremt parten kan godtgøre, at dette skyldes en hindring udenfor partens kontrol, og at parten hverken på tidspunktet for aftalens indgåelse eller efterfølgende kunne forventes at have taget hindringen i betragtning eller have undgået eller overvundet den eller dens følger.

Som force majeure betragtes bl.a. (ikke udtømmende) krig, borgerkrig, oprør, offentlig restriktioner, import- eller eksportforbud, eller andre offentlige indgreb, naturkatastrofer, hærværk, tyveri, svigtende el- eller energiforsyning, nedbrud af kommunikationslinjer, konfiskation af midler, arbejdskonflikt, lockout samt strejke, forhold forårsaget af tredjemand, hvor et større antal slutkunder berøres, eller en anden tilsvarende ekstraordinær begivenhed, der ligger udenfor partens rimelige kontrol.

Partens forpligtelser suspenderes indtil det tidspunkt, hvor den pågældende part igen er i stand til at opfylde sine forpligtelser.

13 Generelle salgs- og leveringsbetingelser for transmissionsforbindelser

13.1 Anvendelse og gyldighed

Disse generelle salgs- og leveringsbetingelser (herefter betingelserne) skal anses for en integreret del af alle tilbud og aftaler om levering af Procopa ITs (herefter PIT) ydelser, med mindre de udtrykkeligt er fraveget ved anden skriftlig aftale mellem kunden og PIT (herefter parterne).

Kundens angivelse af særlige eller generelle vilkår i udbudsmateriale, ordre, accept, købsbetingelser mv. anses ikke for en fravigelse af betingelserne, medmindre PIT udtrykkeligt skriftligt samtykker heri.

Betingelserne erstatter alle PITs tidligere salgs- og leveringsbetingelser.

13.2 Bilag og forrang

De i bilagsfortegnelsen til produktvilkårene opregnede bilag indgår som en integreret del af produktvilkårene og dermed af aftalen.

Ved uoverensstemmelser imellem indholdet af produktvilkårene, betingelserne og indholdet i bilagene, har produktvilkårenes bestemmelser og herefter betingelserne, med mindre andet er specifikt aftalt, forrang.

13.3 Definitioner

Termer, der er defineret i produktvilkårene, finder ligeledes anvendelse som definerede termer i disse betingelser. De anførte definitioner er gældende, uanset i hvilken grammatisk form de definerede termer anvendes i.

Aftalen er produktvilkårene og betingelserne samlet.

Arbejdsdag er mandag til fredag bortset fra helligdage, jule- og nytårsaftensdag og grundlovsdag.

Betingelserne betyder disse generelle salgs- og leveringsbetingelser.

Dag betyder kalenderdag.

Etableringsafgift er den betaling for at etablere ydelserne, som angivet i produktvilkårene.

Part betyder kunden eller PIT.

Produktvilkårene er de specifikke produktvilkår med dertil knyttede bilag, der gælder for de konkrete ydelser.

Serviceafgift betyder den betaling for ydelserne, der fremgår af produktvilkårene.

Ydelserne er de aftalte ydelser, der fremgår af produktvilkårene.

13.4 Ydelserne

PIT skal levere de aftalte ydelser.

Leveringen af ydelserne er til enhver tid betinget af, at kunden opfylder sine forpligtelser under aftalen. PIT er ikke ansvarlig for fejl eller mangler ved ydelserne, der er forårsaget af forhold, som kunden er ansvarlig for.

Medmindre andet er udtrykkeligt aftalt er enhver angivelse af leveringstider et udtryk for forventet leveringstid, som PIT efter bedste evne vil forsøge at leve op til uden at en forsinkelse dog udgør en misligholdelse af aftalen.

13.5 Ændring af ydelserne

Begge parter kan fremsætte anmodning om ændringer af ydelserne efter nedenstående retningslinjer.

Indtil en ændring er accepteret af begge parter, skal PIT, såfremt andet ikke aftales skriftligt, fortsætte med at opfylde sine forpligtelser under aftalen, som om den pågældende ændringsanmodning ikke er fremsat.

Ingen af parterne er bundet af en ændringsanmodning, førend den ønskede ændring er accepteret af begge parter.

Ændringer som følge af lovkrav skal altid accepteres. Implementeringen af ændringer medfører ikke i øvrigt ændring af vilkårene i henhold til aftalen, medmindre dette udtrykkeligt aftales skriftligt mellem parterne.

Alle ændringsanmodninger og accept heraf skal foreligge i skriftlig form.

Kundens anmodninger

Kunden kan, gennem en skriftlig ændringsanmodning, anmode om, at PIT gennemfører en ændring af en eller flere af ydelserne og leveringen heraf.

PIT skal hurtigst muligt og normalt indenfor 10 arbejdsdage efter modtagelse af kundens ændringsanmodning aktivt nægte ændringsanmodningen eller udarbejde et overslag over de forventede omkostninger forbundet med at forberede et løsningsforslag. Det pågældende overslag skal være baseret på det forventede tidsforbrug og PITs timepriser anført i produktvilkårene. Overslaget sendes til kundens godkendelse. Hvis det efterfølgende udarbejdede løsningsforslag accepteres, vil PITs honorar – om noget – for udarbejdelse af løsningsforslaget blive annulleret.

Ved modtagelse af kundens godkendelse af overslaget, skal PIT indlede arbejdet med løsningsforslaget og indenfor rimelig tid fremlægge løsningsforslaget for kunden. Løsningsforslaget skal bl.a. indeholde en detaljeret

beskrivelse af løsningen, prisen for løsningen og øvrige konsekvenser. Løsningsforslaget skal danne baggrund for parternes beslutning om accept af en ændringsanmodning.

PIT har ret, men ikke pligt, til at efterkomme en ændringsanmodning fra kunden. Såfremt PIT i løsningsforslaget påviser, at ændringen ikke kan gennemføres på grund af tekniske, funktionelle eller andre årsager, kan PIT nægte at efterkomme ændringsanmodningen.

Hvis et løsningsforslag ikke accepteres af kunden, eller PIT i henhold til pkt. 5.7.4 påviser, at ændringen ikke kan gennemføres, kan PIT opkræve et rimeligt honorar, der dækker udarbejdelsen af forslaget. Honoraret skal beregnes ud fra den forbrugte tid og til de i produktvilkårene anførte timepriser.

PITs ændringsanmodninger

Såfremt PIT ønsker at foretage ændringer i ydelserne eller leveringen heraf, skal PIT fremsende skriftlig ændringsanmodning til kunden. Ændringsanmodningen skal indeholde en detaljeret beskrivelse af forslåede ændring, herunder eventuelle konsekvenser.

Uden unødigt forsinkelse og normalt senest 10 arbejdsdage efter modtagelse af anmodningen, skal kunden meddele PIT, hvorvidt ændringsanmodningen kan accepteres af kunden.

Kunden skal acceptere alle ændringer, som ud fra PITs rimelige vurdering er gavnlige for ydelserne og leveringen heraf, dog forudsat, at (i) kundens rettigheder og forpligtelser i henhold til aftalen ikke berøres negativt, (ii) der ikke er nogen negative konsekvenser for kunden i forbindelse med dennes opfyldelse af gældende lovgivning og (iii) der ikke sker en forøgelse af etableringsafgiften eller den årlige serviceafgift.

Uanset ovenstående skal PIT have ret til, uden en ændringsanmodning til kunden, at opretholde, optimere, ændre, forbedre osv. Sin infrastruktur og leveringen af ydelserne, forudsat at sådanne handlinger (i) ikke berører kundens rettigheder og forpligtelser i henhold til aftalen negativt, (ii) ikke har nogle negative konsekvenser for kunden i forbindelse med denne opfyldelse af gældende lovgivning og (iii) ikke øger etableringsafgiften eller den årlige serviceafgift.

13.6 Etableringsafgift, serviceafgift og timepriser

Etableringsafgift, serviceafgiften for ydelserne samt PITs timepriser fremgår af produktvilkårene.

Uanset dette skal priserne for forbrugt rejsetid, herunder kørsel, være DKK 5 pr. km. Prisen for rejsetid udenfor brofaste øer i Danmark skal aftales separat.

Alle priser er angivet eksklusive moms, andre afgifter, told, gebyrer el.lign.

13.7 Prisregulering og betalingsbetingelser

Serviceafgiften indeksreguleres hvert år pr. 1. januar med stigningen i nettoprisindekset som offentliggjort af Danmarks Statistik pr. 1. oktober i det forudgående år.

Etableringsafgiften betales på tidspunkt for aftalens indgåelse med 14 dages betalingsfrist.

PITs betalingsbetingelser er forudbetaling af serviceafgiften for den aftalte periode. Første betaling af serviceafgiften er på tidspunktet for aftalens indgåelse og skal dække perioden fra aftalens starttidspunkt og indtil 2. måneds- eller kvartals-betaling, afhængigt af valgte betalingsfrekvens. Derefter forfalder serviceafgiften til betaling hver den 1. i måneden ved månedsbetalinger og ved kvartalsbetalinger hver den 1. januar, april, juli og oktober.

PIT fakturerer arbejde efter medgået tid månedsvis bagud efter regning, på baggrund af faktisk medgået tid i henhold til timepriserne i PITs almindelige standardvilkår. Fristen for betaling er 14 dage. Eventuel køretid afregnes som faktisk medgået tid. Ved arbejde udover 08.00 – 16.00 på arbejdsdage opkræves et tillæg på timepriserne på 100 %. Ved tilkald udenfor 08.00 – 16.00 opkræves endvidere et tilkaldevederlag.

Udlæg til rejser, ophold og fortæring afregnes til faktiske dokumenteres kostpriser, samt et administrationstillæg på 10 %.

Øvrige omkostninger i forbindelse med udførelse af opgaver for kunder - herunder materialeudgifter og/eller andre eksterne udgifter, brug af speciel software – faktureres særskilt med et administrationsgebyr på 25 %.

I tilfælde af forsinket betaling tilskrives morarente med den morarente, som er fastsat i Renteloven fra forfaldsdatoen.

13.8 Kundens forpligtelser

Kunden er forpligtet til at foretage betaling i overensstemmelse med ovenstående pkt. 13.6 og pkt. 13.7. Enhver misligholdelse med hensyn til kundens betalingsforpligtelse anses for væsentlig.

Kunden bærer ansvaret for overholdelsen af den lovgivning, der gælder for kundens virksomhed, herunder for så vidt angår brugen af ydelserne.

Kunden skal sikre, at kundens udstyr, der anvendes i forbindelse med brugen af ydelserne, er CR-mærket i overensstemmelse med gældende regler og i øvrigt opfylder kravene i den enhver tid gældende lovgivning. Hvis kundens udstyr giver anledning til forstyrrelser i forbindelse med PITs levering af ydelserne, er kunden forpligtet til straks at koble det forstyrrende udstyr fra og i øvrigt træffe eventuelle andre relevante modforanstaltninger.

Kunden skal, på PITs anmodning, udlevere den information om kundens tilsluttede udstyr, som PIT må finde påkrævet for at kunne opfylde sine forpligtelser overfor såvel kunden som andre kunder.

Kunden skadesløsholder til enhver tid PIT for udgifter, omkostninger og tab forårsaget af kundens manglende opfyldelse af sine forpligtelser, herunder de forpligtelser, der fremgår af produktvilkårene.

13.9 Fejl og mangler ved ydelserne

PIT afhjælper fejl og mangler ved ydelserne, når PIT bliver opmærksom på sådanne fejl og mangler. Anmodning om fejlretning kan ske ved henvendelse til PIT på telefon +4570252425 eller helpdesk@procopa.dk. Kunden skal sikre, at PIT, med henblik på fejlsøgning og fejlretning, snarest kan få uhindret adgang til relevante lokationer. Kunden er forpligtet til i nødvendigt omfang at medvirke i fejlsøgningen, også i kundens eget udstyr og egne installationer.

Såfremt det i forbindelse med forsøg på fejlretning konstateres, at fejlene og manglerne skyldes forhold, som kunden er ansvarlig for, godtgør kunden PIT for det udførte arbejde i forbindelse med konstatering og fejlretning af de pågældende fejl og mangler i henhold til forbrugt tid og de i produktvilkårene anførte timepriser.

13.10 Ansvar og ansvarsbegrænsning

Hvor ikke andet følger af aftalen, kan hver af parterne til enhver tid reklamere og gøre misligholdelsesbeføjelser gældende overfor den anden part i henhold til dansk rets almindelige regler.

Såfremt kunden finder, at PIT ikke leverer ydelserne som aftalt, skal kunden uden ugrundet ophold og senest 10 arbejdsdage efter, at kunden bliver eller burde blive bekendt med misligholdelsen reklamere skriftligt overfor PIT, og konkret angive hvorledes kunden mener, at PIT misligholder aftalen. PIT vil indenfor 10 arbejdsdage forsøge at afhjælpe misligholdelsen. Afhjælpningsfristen regnes fra modtagelsen af kundens reklamation og den konkrete angivelse af misligholdelsen. Såfremt PIT afhjælper en påtalt misligholdelse, kan kunden ikke udøve misligholdelsesbeføjelser i relation til den påtalte misligholdelse.

Kunden skal dog under ingen omstændigheder være berettiget til at fremsætte krav mod PIT senere end 12 måneder efter, at de mangelfulde ydelser er leveret.

PITs erstatningsansvar overfor kunden er begrænset til kundens direkte tab som følge af PITs misligholdelse. PIT er i intet tilfælde erstatningsansvarlig for kundens indirekte tab, avancetab, driftstab, kundetab, programtab, følgeskader, tab af data eller reetableringen deraf. Dette gælder uanset om PIT kendte eller burde kende til tabet. PIT er endvidere ikke erstatningsansvarlig for tab, der er opstået som følge af afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af ydelserne eller leveringen heraf, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige eller driftsmæssige årsager eller pålagt af tilsynsmyndigheder.

PITs samlede erstatningspligt for misligholdelse af aftalen er beløbsmæssigt svarende til et års serviceafgift. Såfremt aftalen indebærer betaling af etableringsafgift er PITs samlede erstatningspligt for misligholdelse af aftalen beløbsmæssigt begrænset til et beløb svarende til 25 % af etableringsafgiften.

13.11 Produktansvar

PIT accepterer produktansvar i overensstemmelse med Lov om Produktansvar, i det omfang denne lov ikke kan fraviges ved aftale. PIT fraskriver sig ansvar for produktskader på ethvert andet grundlag.

13.12 Ophævelse

I tilfælde af en parts væsentlige misligholdelse af sine forpligtelser i henhold til aftalen, er den anden part berettiget til at hæve aftalen.

Ophævelse kan dog først ske efter at den krænkede part har afsendt en skriftlig meddelelse til den misligholdende part, hvori misligholdelsen påberåbes, og hvori der gives en frist på 20 arbejdsdage fra modtagelsen af meddelelsen til at udbedre misligholdelsen, og det meddeles, at aftalen eventuelt ophæves fra fristens udløb, såfremt den fastsatte frist ikke overholdes. Hvor det grundet misligholdelsens natur ikke er muligt at udbedre denne, kan aftalen ophæves uden frist til forbedring.

Der anses blandt andet at foreligge væsentlig misligholdelse i følgende tilfælde:

- Kunden ikke rettidigt opfylder sine betalingsforpligtelser.
- Kunden foretager indgreb i PITs udstyr.
- Kunden tilslutter eget udstyr uden i hvert enkelt tilfælde at have en udtrykkelig aftale med PIT herom.
- PIT afskæres fra at få adgang til egne anlæg, udstyr og installationer med henblik på fejlsøgning, drift, vedligehold mv.
- En parts konkurs, såfremt konkursboet ikke på baggrund af skriftlig henvendelse fra den anden part uden ubegrundet ophold tilkendegiver, at boet indtræder i aftalen.
- En parts betalingsstandsning, åbning af forhandlinger om akkord eller væsentligt forringede økonomiske forhold i øvrigt, der bringer aftalens rette opfyldelse i fare.
- En parts ophør med den virksomhed, som aftalen vedrører, eller indtræden af andre omstændigheder, der bringer aftalens rette opfyldelse i alvorlig fare.

13.13 Force majeure

En part er ikke erstatningsansvarlig for manglende opfyldelse af sine forpligtelser, såfremt parten kan godtgøre, at dette skyldes en hindring udenfor partens kontrol, og at parten hverken på tidspunktet for aftalens indgåelse eller efterfølgende kunne forventes at have taget hindringen i betragtning eller have undgået eller overvundet den eller dens følger.

Som force majeure betragtes bl.a. (ikke udtømmende) krig, borgerkrig, oprør, offentlig restriktioner, import- eller eksportforbud, eller andre offentlige indgreb, naturkatastrofer, hærværk, tyveri, svigtende el- eller energiforsyning, nedbrud af kommunikationslinjer, konfiskation af midler, arbejdskonflikt, lockout samt strejke, forhold forårsaget af tredjemand, hvor et større antal slutkunder berøres, eller en anden tilsvarende ekstraordinær begivenhed, der ligger udenfor partens rimelige kontrol.

Partens forpligtelser suspenderes indtil det tidspunkt, hvor den pågældende part igen er i stand til at opfylde sine forpligtelser.

13.14 Underleverandører

PIT kan benytte underleverandører til opfyldelse af elementer af de af PIT påhvilende forpligtelser i henhold til aftalen. PIT hæfter for sine underleverandørers ydelser i henhold til aftalen på ganske samme måde som for sine egne forhold.

13.15 Fortrolighed

Oplysninger, som parterne modtager om hinanden i forbindelse med forhandlingerne om og henneførelsen af aftalen, skal anses for fortrolige oplysninger og må ikke uden samtykke fra den udleverende part bruges på anden vis end forudsat i aftalen, eller, uanset formålet, videregives til tredjepart, medmindre de pågældende oplysninger:

- er eller bliver offentligt tilgængelige, og dette ikke skyldes videregivelse af oplysningerne i strid med denne forpligtelse,
- bevisligt er modtaget af en part fra tredjepart, som lovligt er i besiddelse deraf og kan disponere over oplysningerne,
- i aftalen er forudsat at kunne og/eller skulle videregives til tredjepart eller skal videregives for at opfylde partens forpligtelser i henhold til gældende lovgivning og øvrige forskrifter, som vedkommende part er underlagt (herunder med ikke begrænset til eventuelle gældende børsretlige oplysningsforpligtelser) eller til opfyldelse af en specifik domstolsbeslutning herom, eller,
- videregives til partens revisor, juridiske rådgiver eller andre, som ved lov eller aftale er forpligtet eller forpligter sig til at iagttage fortrolighed.

Hver af parterne hæfter op objektivt grundlag for partens medarbejderes tilsidesættelse af den i dette afsnit nævnte fortrolighedsforpligtelse.

13.16 Meddelelser

Alle meddelelser imellem parterne vedrørende forhold, der udspringer af aftalen, skal sendes ved almindeligt brev eller e-mail, attention den administrerende direktør/CEO.

Meddelelser afgivet i henhold til aftalen har virkning fra det tidspunkt, hvor meddelelsen er kommet frem.

13.17 Overdragelse af rettigheder og pligter

Kunden kan alene, helt eller delvist, overdrage sine rettigheder og/eller pligter i henhold til aftalen til tredjepart med forudgående, skriftligt samtykke fra PIT, medmindre dette sker som led i en samlet overdragelse af kundens virksomhed eller dele deraf til et selskab indenfor samme koncern, som kunden er en del af.

PIT er berettiget til, helt eller delvist, at overdrage sine rettigheder og/eller pligter i henhold til aftalen til tredjepart.

13.18 Ændret lovgivning mv.

Såfremt en eller flere af bestemmelserne i aftalen erklæres for ugyldige eller i øvrigt ikke kan opretholdes som følge af uforudsigelig lovgivning eller meddelt myndighedskrav, er parterne enige om, at aftalen ikke i sin helhed skal anses for ugyldig eller opsagt, og parterne er ligeledes enige om da at foretage sådanne ændringer af aftalen, som måtte være nødvendige eller hensigtsmæssige, og som så vidt muligt ikke forrykker retsforholdet imellem parterne, således som dette er udtrykt i aftalen.

13.19 Ændring i betingelserne

PIT skal være berettiget til at foretage ikke væsentlige ændringer i betingelserne, forudsat at kunden, senest 3 måneder inden ændringernes ikrafttræden, skriftligt informeres om ændringer ved særskilt brev eller e-mail. Eventuelle nye generelle salgs- og leveringsbetingelser erstatter betingelserne med virkning fra de nye betingelsers ikrafttræden.

13.20 Tvister

Alle tvister vedrørende forståelsen og opfyldelsen af aftalen løses i henhold til dansk ret. Rette værneting for eventuelle tvister vedrørende aftalen er Københavns Byret.