

## IT BUSINESS: GENERELLE KONTRAKTBESTEMMELSER

### Benyttelse af IT Business løsningen

#### § 1:

Wolters Kluwer leverer den i kontrakten specificerede IT Business løsning samt overlader brugen heraf til kunden i overensstemmelse med nedenstående betingelser, herunder licens-betingelserne fra leverandører af ikke-Wolters Kluwer-programmer. Kunden har ikke eneret på benyttelsen af programmerne og må ikke overdrage denne brugsret til tredjemand.

#### § 2:

Kunden implementerer selv programmerne i sin virksomhed. Wolters Kluwer er villig til, mod betaling, at være behjælpelig med implementeringen efter nærmere aftale med kunden.

#### § 3:

Wolters Kluwer forpligter sig til at sikre, at løsningen er tilgængelig for kunden i mindst 2080 timer i tre vilkårlige på hinanden følgende måneder. Dette svarer til en garanteret opetid på 95 %.

Primært vil serviceafbrydelser være koncentreret til tidsrummet 3.00 til 4.00, hvor der hver nat foretages backup og systemopdateringer.

Hvis tilgængeligheden til kundens løsning i et kvartal er lavere end 95 % fordelt over en 3 måneders periode, kan kunden kræve afslag i betalingen for den pågældende periode, såfremt den reducerede tilgængelighed skyldes forhold, som er under Wolters Kluwer's kontrol. Følgende er ikke under Wolters Kluwer's kontrol:

- Force Majeure,
- Længerevarende strømsvigt,
- Netfejl på den offentlige del af Internet,
- Kundens egne scripts, programmer, layouts og lignende.

Afslag beregnes efter følgende formel:

$$\text{Afslag} = (\text{kvartalsvis pris ekskl. moms}) * (95 - F) / 100$$

hvor F % er den Faktiske tilgængelighed i et kvartal.

Under alle omstændigheder kan Afslag maksimalt udgøre det beløb kunden har betalt Wolters Kluwer for den pågældende periode. Wolters Kluwer har således intet ansvar for direkte eller indirekte driftstab som manglende tilgængelighed måtte have påført kunden.

#### § 4:

En ny version af et programmelprodukt kan uden ansvar og uden omkostninger for Wolters Kluwer føre til en ændring af det nødvendige materiel, betjeningsproceduren eller en ændring af programgennemløbstider.

Såfremt en leverandør af ikke-Wolters Kluwer-programmel fjerner funktionalitet i forbindelse med en ny programmelversion hæfter Wolters Kluwer ikke for dette.

#### § 5:

Der tages backup af servere og herunder af kundens data. Backupserverne er placeret i et andet fysisk serverrum end driftsserverne. Desuden flyttes selve backupmediet hver uge til en tredje lokation. Backup benyttes til genetablering i tilfælde af nedbrud, men backup'en kan også benyttes til reetablering i tilfælde af at kunden skulle ønske det. I så fald foregår denne reetablering til gældende timetakst. På support.wolterskluwer.dk findes opdateret og uddybende information omkring procedurer og omfang af backup.

#### § 6:

Såfremt kunden misligholder aftalen væsentligt, ved f.eks. manglende betaling efter rykkerskrivelse, misbrug af Wolters Kluwer's produkter, konkurs, likvidation eller betalingsstandsning, er Wolters Kluwer berettiget til øjeblikkeligt at hæve aftalen. Såfremt Wolters Kluwer misligholder aftalen væsentligt, f.eks. manglende tilgængelighed gennem længere tid, tab af data som skyldes grov uagtsomhed hos Wolters Kluwer, konkurs, likvidation eller

betalingsstandsning, er kunden berettiget til øjeblikkeligt at hæve aftalen. Hvis Wolters Kluwer konstaterer at kundens indlagte data er til alvorlig gene for øvrige brugere, eller hvis det kan true sikkerheden på Internet, er Wolters Kluwer berettiget til at afbryde forbindelsen til kundens dataområde øjeblikkeligt. Hvis kundens indlagte data indeholder pornografisk eller anstødeligt materiale, er Wolters Kluwer berettiget til at afbryde forbindelsen til kundens dataområde med 24 timers varsel.

#### § 7:

Ved anmeldelse af programfejl i Wolters Kluwer-programmer, der hindrer den tilsigtede brug, vil Wolters Kluwer uden ugrundet ophold og senest 8 arbejdstimer efter at anmeldelsen indløb, påbegynde fejlfinding og fejlrettelse. Kan den anmeldte fejl ikke umiddelbart rettes, vil kunden straks blive orienteret herom, ligesom Wolters Kluwer vil drage omsorg for, at brugeren sikres den efter omstændighederne bedst mulige løsning af sine opgaver indtil egentlig fejlrettelse har kunnet finde sted. Det er en forudsætning at fejlen kan reproduceres. Ved anmeldelse af programfejl i ikke-Wolters Kluwer-programmel vil fejlrettelse dog først kunne finde sted, når den pågældende leverandør kan levere en ny programversion, hvori fejlen er rettet.

#### § 8:

Wolters Kluwer påtager sig intet erstatningsansvar for fejl eller skader, som programmelle forvolder og har derfor intet ansvar for videregående skadevirkninger, der grunder sig heri, herunder driftstab eller andre indirekte tab.

#### § 9:

Retten til brugen af løsningen ophører ved udløbet af kontraktperioden og på dette tidspunkt skal kunden have sikret sig kopier af egne data fra systemet, hvis disse fremover ønskes brugt.

### Programservice m.v.

#### § 10:

Wolters Kluwer's personale vil, medmindre andet er aftalt på hverdage, dog undtagen officielle fridage & helligdage, mandag - fredag i Wolters Kluwer's åbningstid kunne besvare spørgsmål, og give vejledning i forbindelse med kundens anvendelse af IT Business mod betaling i henhold til Wolters Kluwers gældende prisliste.

#### § 12:

Kontrakten løber på ubestemt tid og kan opsiges skriftligt med 3 måneders varsel til ophør den sidste i en måned. Opsigelsen kan enten ske samlet for alt i kontrakten omhandlet programmer eller for et enkelt tillægsmodul. Kontrakten kan når som helst udvides med tilkøb af nye tillægsmoduler, mod betaling i.h.t. Wolters Kluwer's gældende prisliste.

#### § 13:

Wolters Kluwer har outsourcet den praktiske drift af Wolters Kluwer's servere til IT Forum. Alle IT Forums servere opbevares i et topsikret datacenter. Kan der ikke opnås forbindelse til serverne / hosting miljøet, skal IT Forum's helpdesk kontaktes på telefon 70 266 150 eller [drift@itf.dk](mailto:drift@itf.dk). IT Forums helpdesk er åbent hverdage fra kl. 07.00 til kl. 16.30, fredage dog kun til kl. 16.00.

### Træktilladelse, leverandørservice

#### § 14:

Kunden opretter ved underskrift af kontrakten den anførte træktilladelse. Træktilladelsen giver Wolters Kluwer tilladelse til – på ovennævnte konto – at trække det tilgodehavende, som efter aftale med kunden hører under det dertil knyttede kundenummer. Betalingerne finder sted på de tidspunkter, som er meddelt kunden af Wolters Kluwer. Betalingsordningen er underkastet "Almindelige regler og vilkår for betalinger gennem LeverandørService", med hvilke kunden er gjort bekendt.

### Generelt

#### § 15:

Parterne forpligter sig til ikke uden den anden parts skriftlige tilladelse til 3. mand at videregive sådanne oplysninger om den anden parts virksomhed, som kan betragtes som forretnings- og virksomhedshemmelighed.

§ 16:

Kunden er ikke uden Wolters Kluwer's forudgående skriftlige godkendelse berettiget til at overdrage sine rettigheder og forpligtelser i henhold til denne kontrakt til 3. mand.

§ 17:

Wolters Kluwer er berettiget til helt eller delvis at overdrage rettigheder og forpligtelser i henhold til kontrakten.

§ 18:

Kontrakten indeholder samtlige rettigheder og forpligtelser mellem kunden og Wolters Kluwer. Ændring i eller tilføjelser til kontrakten er kun gyldige, hvis de foreligger skriftligt.

§ 19:

Når der behandles persondata indenfor et område, hvor kunden er dataansvarlig, skal Wolters Kluwer behandle de personlige data i sin egenskab af databehandler for kunden i overensstemmelse med de til enhver tid gældende betingelser for håndtering af personlige data.

Når der henvises til gældende databeskyttelseslovgivning tænkes der her på databeskyttelseslovgivning i Danmark med tilhørende administrative forskrifter og afgørelser. Disse regler og afgørelser bidrager til forståelsen af databehandleraftalen.

Der henvises til [www.wolterskluwer.dk](http://www.wolterskluwer.dk), for yderligere information om gældende betingelser for håndtering af persondata.

§ 20:

Alle tvistigheder mellem køber og Wolters Kluwer i forbindelse med kontrakten, herunder tvistigheder om dens forståelse, eller om den er misligholdt, afgøres endeligt af nedennævnte voldgiftsret, hvis kendelse ikke kan indbringes for domstolene.

Voldgiftsretten, der selv fastsætter sin procedure for sagernes behandling, består af dommeren i Svendborg Byret som opmand og af to af opmanden udpegede sagkyndige voldgiftsmænd.

Den part, der ønsker voldgift, retter henvendelse herom til dommeren og giver samtidig den anden part meddelelse herom ved anbefalet brev.