

# LEVERINGSBETINGELSER

Generelle vilkår og servicevilkår

## LEVERINGSBETINGELSER

### GENERELLE VILKÅR

- 1 INDLEDNING**
- 1.1 Disse generelle vilkår ("Generelle Vilkår") gælder for leveringen af alle former for produkter, ydelser og services ("Ydelser"). En Ydelse kan være underlagt yderligere specifikke vilkår ("Servicevilkår"). De Generelle Vilkår og Servicevilkårene udgør en integreret del af Aftalen (som defineret nedenfor). Bestemmelserne i Servicevilkårene har forrang i tilfælde af uoverensstemmelser med de Generelle Vilkår.
- 1.2 "Aftale" betyder enhver aftale om levering af Ydelser mellem kunden ("Kunden") og leverandøren ("Leverandør") anført deri, uanset hvilket medie og hvilken metode der blev brugt ved indgåelse af Aftalen, og uanset om den er underskrevet, bekræftet pr. e-mail eller indgået på anden måde. Bestemmelserne i Aftalen har forrang i tilfælde af uoverensstemmelser med bestemmelserne i de Generelle Vilkår eller Servicevilkårene.
- 2 AFTALE BASERET PÅ EN ORDRE**
- 2.1 Aftale om levering af Ydelser kan indgås som en særskilt ordre, serviceaftale, arbejdsordre, e-mail eller lignende, der indeholder oplysninger om Ydelserne, omfanget, prisen og/eller særlige vilkår, der er gældende for Ydelserne (en "Ordre"). Bestemmelserne i en Ordre har forrang i tilfælde af uoverensstemmelse med bestemmelserne i Aftalen, de Generelle Vilkår eller Servicevilkårene.
- 2.2 Hver Ordre udgør en individuel aftale, som er adskilt fra andre Ordre og Aftalen. For Ydelser leveret på baggrund af en Ordre anses alle henvisninger til "Aftale" i de Generelle Vilkår og Servicevilkår for at være en henvisning til den særskilte Ordre.
- 2.3 Der er ingen sammenhængende krydsvirkning mellem individuelle Ordre eller mellem Ordre og Aftalen. Misligholdelse, mangler, forsinkelse, ophør uanset årsag osv., som vedrører Ydelser under én Ordre, vil derfor ikke berøre nogen anden Ordre eller Aftalen. Ansvarsbegrænsninger gælder for og beregnes særskilt for hver enkelt Ordre såvel som for Aftalen. Ophør af Aftalen (uanset årsag) berører ikke en Ordre og vice versa. I tilfælde af ophør af Aftalen skal Leverandøren fortsat levere Ydelserne i overensstemmelse med en allerede indgået Ordre, medmindre denne Ordre også bringes til ophør.
- 3 YDELSERNE**
- 3.1 Ydelserne er specificeret i Aftalen, som indeholder den udtømmende specifikation af Ydelserne og krav i forbindelse dermed, herunder omfang, mængde og kvalitet samt eventuelle specifikke forventninger hertil.
- 3.2 Informationer anført af Leverandøren i brochurer, kataloger, prislister, annoncer, tidligere tilbud, på hjemmesider eller mundtligt samt eventuelle vilkår eller betingelser i indkøbsvilkår eller et tilsvarende dokument fra Kunden finder ikke anvendelse for Ydelserne, medmindre de er gengivet i Aftalen.
- 3.3 Ydelserne skal leveres i overensstemmelse med, hvad der generelt er accepteret og anerkendt som god skik inden for Leverandørens branche.
- 3.4 Inden for rammerne af Aftalen og det deri specificerede beslutter Leverandøren,

- hvordan Ydelserne skal struktureres og leveres, herunder metode, design og funktionalitet.
- 4 PARTERNES SAMARBEJDE**
- 4.1 Parterne skal loyalt samarbejde om Aftalens opfyldelse med tilstrækkelig fleksibilitet til at sikre rettidig levering af Ydelserne. Hver part skal i den forbindelse sikre den nødvendige organisationsstruktur. Parterne skal blandt andet sikre, at deres repræsentanter har tilstrækkelig autoritet og beslutningskompetence.
- 4.2 Parternes kan kommunikere skriftligt uden nogen formelle krav, herunder digitalt eller via en platform eller et andet kommunikationsværktøj stillet til rådighed af Leverandøren.
- 4.3 Kunden skal bidrage og deltage som anført i Aftalen, samt som det med rimelighed kan forventes, eller som Leverandøren med rimelighed løbende anmoder om, herunder i relation til beslutningstagning og ressourcer.
- 4.4 Kunden skal minimere risikoen for tab af eller skade på Kundens IT-systemer og data, før Leverandøren får adgang dertil. Kunden skal i den forbindelse for eksempel foretage tilstrækkelig backup af data og sikre, at Leverandøren gøres skriftligt bekendt med eventuelle sikkerhedsbestemmelser samt øvrige retningslinjer, som er gældende for adgangen til Kundens IT-systemer.
- 5 TIDSPLAN OG LEVERING**
- 5.1 Ydelserne leveres i overensstemmelse med tidsplanen anført i Aftalen.
- 5.2 Hvis et leveringstidspunkt ikke er angivet i tidsplanen, finder levering for hver enkelt del af en Ydelse senest sted, når den pågældende del stilles til rådighed for Kunden til forretningsmæssig brug. Risikoen for Ydelserne overgår til Kunden på leveringstidspunktet.
- 5.3 Hver part kan udskyde enhver frist ved at give den anden part fem arbejdsdages forudgående skriftligt varsel. Hver part må dog ikke udskyde en enkelt frist med mere end 20 arbejdsdage i alt.
- 6 ÆNDRINGER**
- 6.1 Ændringer af Aftalen, herunder Ydelserne, skal være skriftlige (f.eks. digitale eller via en platform stillet til rådighed af Leverandøren) og kræver aftale mellem parterne.
- 6.2 Leverandørens rimelige forbrugt tid og materialer i forbindelse med forberedelse af ændringer på Kundens anmodning, betales af Kunden.
- 6.3 I det omfang ændringer i lovgivning og Kundens politikker påvirker leveringen af Ydelserne, skal en sådan påvirkning af Ydelserne håndteres som en ændring.
- 6.4 Leverandøren kan tilpasse og ændre de Generelle Vilkår og Servicevilkår med et forudgående skriftligt varsel på 60 arbejdsdage.
- 7 BRUG AF UNDERLEVERANDØRER**
- 7.1 Leverandøren kan frit bruge og erstatte underleverandører til levering af Ydelserne.
- 7.2 Leverandøren er direkte ansvarlig for de Ydelser, der leveres af en underleverandør, på samme måde som var de leveret af Leverandøren selv.
- 8 TREDJEPARTSYDELSER**
- 8.1 Ydelserne kan omfatte ydelser fra en tredjepart - typisk i form af standardiserede tjenester eller produkter såsom driftsmiljøer, hostingtjenester, onlinetjenester, platforme, software, hardware, data, dokumentation eller andre sådanne ydelser ("Tredjepartsydelser").
- 8.2 Tredjepartsydelser er underlagt tredjepartens til enhver tid gældende servicevilkår/licensvilkår

- tilgængeliggjort for Kunden, f.eks. som en del af Aftalen, på anmodning, som en integreret del af et softwareprodukt eller på anden måde. Alle bestemmelser i tredjepartsvilkår, herunder vedrørende brugsrettigheder og ansvarsbegrænsninger, har forrang i forhold til Aftalen og anses for accepteret af Kunden som en del af Kundens accept af en aftale om Ydelser, der omfatter Tredjepartsydelser.
- 8.3 Uanset modstridende bestemmelser påtager Leverandøren sig intet ansvar af nogen art for Tredjepartsydelser, herunder hvad angår tilgængelighed, funktionalitet, opdateringer, modifikationer eller mangler. Tredjepartsydelser leveres udelukkende "as is". Leverandørens eneste ansvar er at videresende en eventuel reklamation fra Kunden til tredjeparten eller dennes distributør.
- 8.4 Tredjeparten, der leverer Tredjepartsydelser, anses ikke for at være en underleverandør.
- 8.5 Leverandøren kan til enhver tid udskifte leverandører af Tredjepartsydelser, forudsat at udskiftningen ikke har en væsentlig negativ indvirkning på Ydelserne som helhed.
- 8.6 Dette afsnit 8 gælder for enhver Tredjepartsydelse, uanset om den er integreret i Ydelsen, stilles til rådighed for Kunden som en selvstændig Ydelse eller leveres til Kunden på anden måde.
- 9 PRISER OG BETALING**
- 9.1 Ydelserne leveres mod betaling som anført i Aftalen. For Ydelser, hvor der ikke er anført noget om betaling i Aftalen, leveres Ydelserne mod betaling for medgået tid og materialer i overensstemmelse med det faktiske antal timer og materialer, der er brugt til levering heraf, og i overensstemmelse med Leverandørens til enhver tid gældende prislister.
- 9.2 Leverandøren kan fakturere Kunden forud for abonnementsbaserede Ydelser samt Ydelser med en fast pris. Alle øvrige Ydelser faktureres bagud sædvanligvis hver 14. dag.
- 9.3 Betalingsbetingelserne er 14 kalenderdage fra fakturadatoen.
- 9.4 Alle priser er angivet og faktureres i danske kroner ekskl. moms og øvrige skatter/afgifter.
- 9.5 Hver part er ansvarlig for egen overholdelse af den til enhver tid gældende lovgivning vedrørende moms og øvrige skatter/afgifter.
- 9.6 Der påløber renter på forfaldne betalinger i overensstemmelse med gældende lov.
- 9.7 Leverandøren kan regulere de aftalte priser årligt. Reguleringen kan ikke overstige det højeste af (a) den årlige stigning i nettoprisindekset pr. 1. januar, eller (b) 5 %.
- 9.8 Ændringer, der skyldes eksterne omstændigheder, herunder valutakurser, forsyningsomkostninger, forsikrings- og transportudgifter, ændringer i priser på tredjepartsydelser osv., giver Leverandøren mulighed for at regulere dennes priser med nettoindvirkningen af ændringerne uden forudgående varsel.
- 9.9 Modregning kan ikke foretages i Leverandørens fakturaer.
- 10 MISLIGHOLDELSE OG MISLIGHOLDELSESBEFØJELSER**
- 10.1 Generelt**
- 10.1.1 Leverandørens ansvar for misligholdelse, herunder for mangler og forsinkelse, bortfalder, hvis Leverandøren ikke har modtaget meddelelse herom uden ugrundet ophold efter, at misligholdelsen blev eller burde være blevet opdaget.

- 10.1.2 Leverandørens ansvar for misligholdelse, herunder for fejl og mangler, bortfalder senest tre måneder efter leveringstidspunktet for de pågældende Ydelser.
- 10.2 Mangler**
- 10.2.1 En Ydelse er mangelfuld, hvis den ikke i al væsentlighed opfylder de specifikationer, der er anført i Aftalen, idet det anerkendes, at IT-ydelser aldrig er fuldstændig fri for fejl, mangler eller afbrydelser.
- 10.3 Forsinkelse**
- 10.3.1 En Ydelse er forsinket, hvis levering finder sted efter det aftalte leveringstidspunkt for den pågældende Ydelse.
- 10.3.2 Hvis en forsinkelse hovedsageligt skyldes forhold, der kan tilskrives Kunden, faktureres berørte betalinger fortsat i overensstemmelse med Aftalen, uanset om de Ydelser, faser, milepæle, tests osv., der udløser betalingen, er forsinkede.
- 10.3.3 Leverandøren kan tilbageholde eller suspendere en Ydelse, hvis betaling for den leverede Ydelse er forsinket, forudsat at Leverandøren har givet mindst 30 arbejdsdages forudgående skriftligt varsel, og den fulde forsinkede betaling ikke er modtaget ved udløbet af fristen.
- 10.4 Afhjælpning**
- 10.4.1 Når en part får meddelelse om sin misligholdelse, eller selv bliver bekendt hermed, er parten berettiget og forpligtet til at afhjælpe misligholdelsen uden ugrundet ophold. Specifikke servicemål kan være aftalt i Aftalen.
- 10.4.2 Misligholdelse kan efter Leverandørens valg afhjælpes ved afhjælpning eller omlevering.
- 10.5 Erstatning**
- 10.5.1 I det omfang en part ikke formår at afhjælpe en misligholdelse, kan den ikke-
- 10.5.2 Ingen af parterne kan kræve forholdsmæssigt afslag.
- 10.5.3 For forhold hvor Leverandøren er forpligtet til at betale bod, kan Kunden alene kræve yderligere erstatning for tab, der overstiger sådan bod.
- 10.6 Ansvarsbegrænsning**
- 10.6.1 En part er ikke ansvarlig for indirekte tab eller følgeskader, herunder Kundens tabte fortjeneste eller indtjening, forventet indtjening, driftstab, tab af goodwill, driftsafbrydelse, mindsket forretningsværdi eller tab af data (med undtagelse af direkte omkostninger til reetablering af data for hvilken den ansvarlige part har en backupforpligtigelse). Dækningskøb, Leverandørens tabte fortjeneste eller indtjening i medfør af Aftalen, Leverandørens øgede ressourceforbrug eller betaling for overskydende ressourcer, som ikke kan reallokeres, anses for et direkte tab.
- 10.6.2 Hver parts samlede ansvar for alle krav, der udspringer af eller vedrører Aftalen i løbet af en 12-måneders periode, og uanset om kravet er baseret på erstatning inden for kontrakt, skadesløsholdelse, lovgivning, artikel 82, stk. 5 i databeskyttelsesforordningen eller andet, er begrænset til et beløb svarende til 100 % af de betalinger, der er modtaget af Leverandøren i henhold til Aftalen for den samme periode.
- 10.6.3 Parterne er hver især ansvarlige og hæfter for krav fra datasubjekter i overensstemmelse med Databeskyttelsesforordningens artikel 82 og Erstatningsansvarslovens paragraf 26. Ansvarsbegrænsningerne i de Generelle Vilkår finder anvendelse på krav mellem Kunden og Leverandøren som følge af krav fra datasubjekter. Kundens

- eventuelle krav mod Leverandøren kan ikke overstige den aftalte beløbsmæssige ansvarsbegrænsning, og Kunden skal skadesløsholde Leverandøren for ethvert krav fra datasubjekter, der måtte blive rettet mod Leverandøren, og som overstiger den beløbsmæssige begrænsning.
- 10.6.4 Ansvarsbegrænsningerne begrænser ikke en parts ansvar for:
- betaling af forfaldne fakturaer;
  - tab, som ikke kan undtages eller begrænses i medfør af gældende ufravigelig lov;
  - produktansvar i forbindelse med død eller legemsbeskadigelse;
  - krav fra tredjeparter som følge af krænkelse af immaterielle rettigheder;
  - brud på fortrolighedsforpligtelsen anført i Aftalen;
  - grov uagtsomhed, forsæt eller bedrageri.
- 11 IMMATERIELLE RETTIGHEDER**
- 11.1 Leverandøren er indehaver af og ophavsmand til alle immaterielle rettigheder i og til Ydelserne (herunder immaterielle rettigheder, der er skabt i fællesskab med Kunden) og resultaterne deraf.
- 11.2 Ved Kundens betaling for Ydelserne giver Leverandøren Kunden en tidsubegrænset, overdragelig, ikke-eksklusiv licens til Ydelserne og resultaterne deraf, som er udviklet særligt til Kunden, herunder dokumentation, data, tilpasninger, integrationer og kundespecifik software. Licensen er ubegrænset i alle henseender, herunder i forhold til tid, territorium, konfiguration, form, design, metode og medie. Licensen omfatter endvidere alle rettigheder, der er til rådighed for indehaveren og ophavsmanden, kendte eller ukendte, herunder retten til at bruge, ændre, udvikle, vedligeholde, sublicensere, distribuere og overdrage Ydelserne og resultaterne i enhver konfiguration, form, design, metode og på ethvert medie efter Kundens valg.
- 11.3 I det omfang specifikke licensvilkår og -betingelser gælder for en specifik Ydelse, vil de specifikke licensbetingelser finde anvendelse for den licens, der gives Kunden, i stedet for ovennævnte vilkår.
- 12 KRÆNKELSE AF TREDJEPARTS RETTIGHEDER**
- 12.1 Uanset generelt gældende ansvarsbegrænsninger, skal en part (den "Forsvarende Part") skadesløsholde den anden part (den "Berørte Part") i overensstemmelse med dette punkt for krav fremsat af, og endeligt tilkendt til, en tredjepart om, at Ydelsen krænker tredjepartens immaterielle rettigheder.
- 12.2 Skadesløsholdelse er betinget af, at den Berørte Part:
- straks informerer den Forsvarende Part om kravet og giver den Forsvarende Part mulighed for at overtage forsvaret heraf;
  - samarbejder med og giver den Forsvarende Part alle oplysninger, der med rimelighed anmodes om, samt giver den Forsvarende Part eneret til at forsvare og forlige kravet;
  - ikke afgiver nogen form for erklæring, som kan have en skadelig virkning for mulighederne for at forlige eller forsvare kravet.
- 12.3 Den Forsvarende Part kan efter eget valg sikre en gyldig licens til de krænkede immaterielle rettigheder eller bringe krænkelsen til ophør ved at modificere eller udskifte den berørte Ydelse med en løsning, der i al væsentlighed har den samme funktionalitet som den, der krænker tredjepartens immaterielle rettigheder.

- 12.4 Alternativt kan den Forsvarende Part opsigse Aftalen (eller den del af Aftalen, der vedrører de krænkende Ydelser) med øjeblikkelig virkning mod tilbagebetaling af de betalinger, der er modtaget af Leverandøren i henhold til Aftalen i en periode på 12 måneder forud for den Forsvarende Parts modtagelse af meddelelsen om krænkelsen uden forpligtelse til at godtgøre yderligere tab eller omkostninger.
- 12.5 Den Forsvarende Parts forpligtelser finder ikke anvendelse, hvis kravet eller en endelig dom er baseret på:
- den Berørte Parts manglende overholdelse af Aftalen;
  - den Berørte Parts integration af Ydelserne osv. i et tredjepartsprodukt, data eller forretningsprocesser, herunder tredjeparts-add-ons eller software;
  - brug af Ydelserne til andre formål end de påtænkte formål og/eller i strid med vejledningen om korrekt brug.
- 12.6 Dette afsnit udgør den Berørte Parts udtømmende misligholdelsesbeføjelse i tilfælde af krænkelse af tredjeparts immaterielle rettigheder.
- 13 OPHØR**
- 13.1 Opsigelse**
- 13.1.1 Aftalens varighed (og varigheden for eventuelle licenser og/eller ydelser, der gives i henhold hertil) er anført i Aftalen.
- 13.1.2 I tilfælde af Kundens opsigelse skal Kunden betale:
- for Ydelser leveret indtil tidspunktet, hvor opsigelsen meddeles;
  - for Ydelser leveret i opsigelsesperioden;
  - For overskydende ressourcer allokeret i opsigelsesperioden som ikke med rimelighed kan reallokeres før udløbet heraf;
- d) andre rimelige og uundgåelige omkostninger.
- 13.1.3 Alle omkostninger skal i rimeligt omfang begrænses af Leverandøren.
- 13.2 Ophævelse**
- 13.2.1 Hver part kan med omgående virkning ophæve Aftalen:
- hvis den anden part væsentligt misligholder Aftalen, og den væsentlige misligholdelse ikke er afhjulpet inden 30 arbejdsdage efter modtagelse af en skriftlig meddelelse fra den ikke-misligholdende part om afhjælpning;
  - hvis den anden parts væsentlige misligholdelse af Aftalen ikke kan afhjælpes;
  - i tilfælde af den anden parts konkurs med forbehold for den ret konkursboet har til at indtræde i Aftalen, i det omfang dette er tilladt i henhold til konkursloven eller tilsvarende lovgivning.
- 13.2.2 Kundens undladelse af at betale et udestående beløb (undtagen udestående beløb, som bestrides i god tro) anses for væsentlig misligholdelse.
- 13.3 Virkninger af ophør**
- 13.3.1 Uanset årsag har ophør alene virkning for fremtiden (ex nunc).
- 13.3.2 Uanset årsag medfører ophør ikke tilbagebetaling af allerede betalte beløb.
- 14 FORCE MAJEURE-HÆNDELSE**
- 14.1 Ingen af parterne anses for at have misligholdt en forpligtelse i det omfang og i det tidsrum, hvor den pågældende part er forhindret i at opfylde den pågældende forpligtelse grundet en force majeure-hændelse.



- 14.2 Force majeure-hændelser omfatter naturkatastrofer, krig, mobilisering, nedbrud på telekommunikationsinfrastruktur/Kundens infrastruktur, som ikke leveres af Leverandøren, eksterne sikkerhedshændelser (f.eks. hackerangreb, angreb af computervirus eller anden ødelæggende adfærd fra tredjepart) og lignende forhold (hvis hændelsen ikke skyldes Leverandørens misligholdelse, herunder manglende overholdelse af aftalte sikkerhedskrav i henhold til Aftalen), sundheds- og sikkerhedsrestriktioner og anbefalinger udstedt af offentlige myndigheder, pandemier, epidemier, naturkatastrofer, strejker, lockout, brand, skader på produktionsanlæg, import- og eksportreguleringer og andre uforudseelige omstændigheder uden for den berørte parts kontrol.
- 15 DATA OG SIKKERHED**
- 15.1 Kunden har alle rettigheder, herunder immaterielle rettigheder, til Kundens egne data.
- 15.2 Kunden er ansvarlig for at sikre behørig backup af Kundens data.
- 15.3 Kunden er ansvarlig for nøjagtigheden og integriteten af data, der behandles af Leverandøren ved brug af Ydelserne, samt ved Kundens overdragelse, migration og/eller konvertering af Kundens data til eller fra Ydelserne.
- 16 KUNDENS PERSONOPLYSNINGER**
- 16.1 Hvis Leverandøren forpligter sig til at behandle personoplysninger på vegne af Kunden (som databehandler), skal parterne indgå en særskilt databehandleraftale baseret på Leverandørens standard. Bestemmelserne i databehandleraftalen har forrang i tilfælde af en uoverensstemmelse med bestemmelserne i Aftalen, de Generelle Vilkår eller Servicevilkårene.
- 16.2 Leverandøren kan anonymisere alle oplysninger, der modtages, genereres eller behandles som en del af Ydelserne og bruge disse til egne formål. Leverandøren har alle rettigheder, herunder immaterielle rettigheder til de anonymiserede oplysninger.
- 17 FORTROLIGHED**
- 17.1 Hver part skal sikre fuld fortrolighed i enhver henseende vedrørende Aftalen, samt oplysninger og dokumentation mv. om den anden part, som er modtaget i forbindelse med Aftalen og Ydelserne. Denne bestemmelse finder anvendelse uanset Aftalens ophør og uanset årsagen til Aftalens ophør.
- 18 REFERENCER**
- 18.1 Leverandøren må anvende Kundens navn og logo som reference og i forbindelse med markedsføring af Leverandørens egen virksomhed.
- 19 OVERDRAGELSE**
- 19.1 Parterne må alene overdrage rettigheder og forpligtelser i henhold til Aftalen til en tredjepart med den anden parts forudgående skriftlige tilladelse, som ikke kan tilbageholdes eller forsinkes uden rimelig grund.
- 19.2 Leverandøren kan overdrage Aftalen helt eller delvist til (a) en af Leverandørens koncernforbundne virksomheder eller (b) til en tredjepart som led i et helt eller delvist frasalg af en eller flere af dennes forretningsenheder etc.
- 20 LOVVALG OG VÆRNETING**
- 20.1 Aftalen er omfattet af og skal fortolkes i overensstemmelse med dansk ret bortset fra (a) regler, som fører til anvendelse af anden lovgivning end dansk, og (b) De Forenede Nationers konvention om aftaler om internationale køb (CISG).
- 20.2 Enhver tvist og ethvert krav, der udspringer af eller i tilknytning til



Aftalen, skal afgøres ved en kompetent domstol ved Leverandørens værning.

## SERVICEVILKÅR - KONSULENTYDELSER

- 1 INDLEDNING**
- 1.1 Disse Servicevilkår udgør en integreret del af Aftalen og finder anvendelse på Ydelser i form af levering af konsulentydelse, herunder ydelser inden for rådgivning, træning, integration, applikationsudvikling, projektledelse, implementering, scripting, dataoverførsel og dokumentation samt de resultater og leverancer, der leveres som en del deraf.
- 2 YDELSERNE**
- 2.1 Medmindre andet er anført i Aftalen, leveres Ydelserne som en indsatsforpligtelse, hvilket betyder, at Leverandøren yder en arbejdsindsats, men ikke garanterer en specifik funktionalitet eller et specifikt resultat.
- 2.2 I det omfang det udtrykkeligt er anført i Aftalen, leveres Ydelserne som en resultatforpligtelse, hvilket betyder, at Leverandøren skal levere en specifik funktionalitet eller et specifikt resultat.
- 2.3 Initiativet for levering af Ydelserne i henhold til den tidsplan, der er anført i Aftalen, påhviler Leverandøren.
- 3 TIDSPLAN OG LEVERING**
- 3.1 Leverandøren tilstræber at levere Ydelserne i henhold til en eventuel tidsplan anført i Aftalen. En tidsplan i Aftalen er alene til planlægnings- og estimeringsformål og ikke udtryk for en bindende tidsplan af væsentlig betydning for Ydelserne.
- 3.2 Medmindre en specifik proces for accepttest eller levering er anført i Aftalen, vil levering ske løbende, efterhånden som Leverandøren leverer Ydelserne.
- 3.3 Hvis der er anført en specifik proces for accepttest eller levering i Aftalen, vil leveringstidspunktet være det tidligste tidspunkt af enten (a) når accepttesten eller den konkrete leveringsproces er blevet godkendt/afsluttet, eller (b) når Kunden starter med at bruge de leverede Ydelser eller sætter dem i produktionsbrug.
- 3.4 Hvis en fristudsættelse medfører ekstra omkostninger for den ikke-fristudsættende part, herunder rimelige omkostninger forbundet med, at ressourcer ikke kan reallokeres, skal den ikke-fristudsættende part kompenseres for sådanne omkostninger af den fristudsættende part.
- 4 MEDARBEJDERE**
- 4.1 Leverandøren skal bruge kvalificerede medarbejdere til levering af Ydelserne.
- 4.2 Parterne skal bestræbe sig på at sikre kontinuitet i de anvendte medarbejdere. Om nødvendigt kan parterne dog erstatte medarbejdere, herunder navngivne medarbejdere allokeret til Aftalen med andre tilsvarende medarbejdere.
- 4.3 Parterne må ikke erstatte nøglemedarbejdere, der er defineret som sådan i Aftalen, medmindre dette er nødvendigt pga. personlige forhold såsom ophør af ansættelsesforhold, sygdom osv. eller på grund af organisatoriske ændringer.
- 4.4 En part skal informere den anden part, hvis en navngiven medarbejder ikke længere er til rådighed. I dette tilfælde skal parten levere en erstatningsmedarbejder med tilsvarende kompetence.
- 5 PRISER OG BETALING**
- 5.1 Tid og materialer**
- 5.1.1 Ydelser, som leveres i henhold til prismodellen tid og materialer, faktureres på baggrund af det faktiske

- antal timer og de materialer, der er anvendt ved levering af Ydelserne. I det omfang der er anført timepriser i Aftalen, anvendes disse ved beregningen.
- 5.1.2 Leverandøren skal udarbejde et prisestimat, hvis Kunden anmoder derom. Hvis der er en risiko for, at et estimat kan eller vil blive overskredet, skal Leverandøren straks informere Kunden derom. Parterne skal loyalt aftale de nødvendige justeringer. Hvis et estimat overskrides, kan Leverandøren fortsat levere Ydelserne mod betaling ud over det estimerede vederlag, medmindre en ændring er aftalt.
- 5.1.3 Leverandøren skal føre regnskab med den forbrugte tid og for hvert enkelt tilfælde angive den relevante medarbejder samt omfanget og beskaffenheden af det udførte arbejde.
- 5.2 Fast pris**
- 5.2.1 Ydelser, som leveres i henhold til prismodellen fast pris, faktureres på baggrund af den aftalte faste pris uanset forbrugt tid og materialer.
- 5.3 Øvrige udgifter**
- 5.3.1 Leverandøren leverer Ydelserne i tidsrummet 08:00-16:00 mandag til fredag med undtagelse af officielle helligdage i Leverandørens jurisdiktion. Hvis Kunden udtrykkeligt anmoder Leverandøren om at levere Ydelserne uden for sædvanlig arbejdstid, kan Leverandøren opkræve Kunden et overtidstillæg pr. time på 100 % uanset anvendt prismodel.
- 5.3.2 Omkostninger, udgifter og udlæg faktureres i tillæg til vederlaget for Ydelserne uanset anvendt prismodel. Ekstraordinære udgifter skal godkendes forudgående af Kunden.
- 5.3.3 Kørsel faktureres i tillæg til vederlaget for Ydelserne uanset anvendt prismodel. Kørsel omfatter ikke broafgifter eller billetter til offentlig transport, som faktureres særskilt som udgifter. Leverandøren skal reducere transportomkostningerne i rimeligt omfang.