

## Indhold

1	Priser .....	3
1.1	Generelt .....	3
1.2	Gældende timepris .....	3
1.3	Servicebesøg .....	3
1.4	Transport .....	3
1.5	Abonnementer .....	3
1.5.1	Abonnement på ERP specialmoduler .....	3
1.5.2	Abonnement på webløsninger .....	4
1.5.3	Opsigelse af abonnement på webløsninger .....	4
2	Betalingsbetingelser .....	4
3	Tilbud .....	5
4	Projektforløb .....	5
4.1	Afklaringsfase ved leverancer .....	5
4.2	Udtrædelsesadgang ved leverancer .....	5
4.3	Ændringer .....	6
4.3.1	Kundens ændringsanmodninger .....	6
4.3.2	PentaCons ændringsanmodninger .....	6
4.4	Leveringssted .....	6
4.5	Levering .....	6
4.5.1	Tidsplan og overtagelse .....	6
4.5.2	Kundens udskydelsesret .....	7
4.5.3	Kundens deltagelse .....	7
4.6	Afprøvning .....	7
4.6.1	Overtagelsesprøve .....	8
4.6.2	Driftsprøve .....	8
4.6.3	Vedligeholdelse .....	8
5	Servicemål og incitamentter .....	9
6	Garanti .....	9
6.1	Generel garanti .....	9
6.2	Reklamationsperiode for softwareløsninger udviklet af PentaCon A/S .....	9
6.3	Hardware .....	9
6.4	Reparation af udstyr under reklamation .....	9
7	Returnering .....	10

8	Mangler .....	10
9	Erstatning .....	10
10	Fejl hos tredjemand og Force majeure.....	10
11	Ændringer uden samtykke fra PentaCon A/S .....	11
12	Præceptive regler .....	11
13	Rettigheder til programmel og dokumentation.....	11
14	Tredjemands rettigheder.....	12
15	Tavshedspligt.....	12
16	Samarbejdsorganisation .....	12
17	Driftssikkerhed .....	12
18	Overdragelse .....	12
19	Ansvarsfraskrivelse/begrænsning .....	12
20	Rettigheder og beskyttelse af data .....	13
21	Webhotel .....	13
22	Udsendelse af nyhedsbreve .....	14
23	Domæner .....	14

Nedenstående handelsbetingelser gælder for leverancer fra PentaCon A/S - også i de tilfælde, hvor køber har fremsendt egne betingelser. Eventuelle henvisninger i dokumentet til f.eks. kravsspecifikation, ordrebekræftelse o. lign. er kun gældende i tilfælde hvor disse er udfærdiget. PentaCon A/S kan ændre disse betingelser med et varsel på 30 dage.

## 1 Priser

### 1.1 Generelt

Alle priser er i danske kroner ekskl. moms og transport. I priserne er inkluderet told og øvrige afgifter bortset fra moms. Ved ændring af danske afgifter skal priserne reguleres med den økonomiske nettokonsekvens heraf, således at PentaCon A/S stilles uændret. Priserne er faste, med mindre andet er angivet.

### 1.2 Gældende timepris

Normal timepris gældende fra 1. august 2022 er kr. 1.095,- og for overtid kr. 1.760,- (overtid beregnes på hverdage før 08.00 og efter 16.00 samt på helligdage og i weekender). Priserne er anført ekskl. moms.

Opkoblingsgebyr (Quick Support) på kr. 200,- opkræves ved opkobling via TeamViewer til kunder uden hot-line aftale.

Straks support (kunder med Server-abonnement er undtaget) faktureres ved kritiske fejl som servernedbrud, PC nedbrud eller lign. der efter kundens ønske kræver omgående indsats. I sådanne tilfælde faktureres den til enhver tid gældende timepris fra kontakttidspunktet til opgaven afsluttes.

Medmindre andet fremgår af ordren, betales særskilt for udpakning, opsætning, installation o. lign.

Medmindre andet er skriftligt aftalt, faktureres den leverede ydelse efter forbrugt tid, i henhold til PentaCon A/S til enhver tid gældende prisliste.

### 1.3 Servicebesøg

Ved servicebesøg faktureres minimum 1 time og derefter med halve timer ad gangen. Ved Hotline bistand uden abonnement faktureres pr. påbegyndt kvarter efter gældende timesats.

### 1.4 Transport

Der beregnes medgået transporttid efter gældende takst minus 25% samt statens takst pr. kørt kilometer fra PentaCons domicil. Derudover tillægges eventuel broafgift 1:1. Kilometerberegning og tidsforbrug følger Krak. Ved benyttelse af offentligt transportmiddel beregnes transporttid jf. ovenfor samt billetpris 1:1.

### 1.5 Abonnementer

#### 1.5.1 Abonnement på ERP specialmoduler

Opdateringsabonnementet omfatter adgang til nye versioner indeholdende ændringer, fejlrettelser og funktionsforbedringer til PentaCons egenudviklede specialprogrammer. Opdateringsabonnementet omfatter ikke installation af programmet og såfremt installation af nye versioner foretages af andre end PentaCon A/S, foregår dette på eget ansvar.

Kunden betaler en årlig ydelse på 14 % af den til enhver tid gældende programpris dog min. kr. 500,- p.a.

Aftalen kan skriftligt opsiges af begge parter med 1 måneds varsel til en periodes udgang. Ved manglende betaling er PentaCon A/S berettiget til at ophæve aftalen uden yderligere varsel.

Såfremt opdateringsabonnementet ikke er opsagt skriftligt med minimum 1 måneds varsel til udløbet af en 12 måneders periode, forlænges det automatisk med en ny 12 måneders periode.

Såfremt man vælger at opsig sit opdaterings abonnement, mister man automatisk retten til nye versioner.

Ønsker man senere at genindtræde i abonnement bliver prisen beregnet med 14 % af den til enhver tid gældende programpris/år med tilbagevirkende kraft til opsigelsesdatoen (dog max. 3 år) + 1 års abonnement fremadrettet samt et genindtrædelsesgebyr på kr. 1500,-.

### 1.5.2 Abonnement på webløsninger

Køb af en webløsning forudsætter oprettelse af abonnement på et webhotel hos PentaCon A/S, hvor webløsningen afvikles på webhotellet. En webløsning hos PentaCon A/S giver adgang til at benytte PentaCons mailservere. Den tilgængelige diskplads for webhotellet er 1 GB, der mod ændring i den månedlige ydelse kan hæves efter behov. Systemvederlaget, betalingsplan, løbende licenspriser, abonnementspriser for moduler, support og vedligehold samt den samlede kontraktsum er specificeret i ordrebekræftelsen eller kravsspecifikationen til den pågældende løsning.

### 1.5.3 Opsigelse af abonnement på webløsninger

Abonnementet kan til enhver tid opsiges fra kundens side. Da abonnementsperioden løber i 12 måneder ad gangen, som fornys automatisk 1 måned før udløb af hver 12-måneders periode, skal en opsigelse for at være gyldig være modtaget af PentaCon A/S senest 1 måned inden udløbet af en 12-måneders abonnementsperiode. Eventuelt forudbetalt abonnement tilbagebetales ikke. Er opsigelsen ikke sket rettidigt, er kunden forpligtet til at betale abonnementsafgiften for den følgende 12-måneders periode. Fakturering for abonnementer sker kvartårligt.

En opsigelse af PentaCon A/S Webhotel medfører samtidig lukning af løsningen.

Opsigelse skal ske skriftligt på [pentacon@pentacon.dk](mailto:pentacon@pentacon.dk)

Opsigelse kan alternativt også ske pr. brev eller fax i underskrevet tilstand.

Kunden vil modtage en bekræftelses e-mail vedrørende opsigelsen fra PentaCon A/S.

Ønsker PentaCon A/S at lukke specielle abonnements-typer eller særtjenester, kan PentaCon A/S opsig abonnementet med én måneds varsel. Den forholdsmæssige del af forudbetalt abonnement vil i sådanne situationer undtagelsesvis blive tilbagebetalt. Foretager PentaCon A/S væsentlige ændringer af forringende art i kundevilkårene, kan kunden opsig abonnementet med én måneds varsel. Den forholdsmæssige del af forudbetalt abonnement vil i sådanne situationer ligeledes undtagelsesvis blive tilbagebetalt.

Abonnementet må på ingen måde anvendes til at opnå uautoriseret adgang til systemer tilsluttet Internettet. Bliver PentaCon A/S vidende om sådanne aktiviteter eller andre kriminelle forhold, dette uanset hvilket lands love der ligger til grund for lovbruddet, vil abonnementet uden varsel blive lukket og PentaCon A/S forbeholder sig ret til at videregive alle relevante oplysninger til de relevante myndigheder.

PentaCon A/S kan endvidere ophæve abonnementet uden varsel, med øjeblikkelig virkning og uden kompensation eller tilbagebetaling af nogen art, såfremt kunden ikke overholder nærværende vilkår, gør sig skyldig i spild eller misbrug af de i forbindelse med Internettets tilstedeværende ressourcer, forstyrrer Internettets funktion, overtræder den til enhver tid gældende net-etikette, f.eks. videregiver oplysninger om andres private forhold, eller på anden måde via sin adfærd generer andre brugere af Internettet.

**Data fra hjemmesider og mailsystemer vil ved et abonnements opsigelse som hovedregel blive slettet 5 hverdage efter abonnementets ophør.**

## 2 Betalingsbetingelser

Betalingsbetingelsen er altid netto 14 dage fra fakturadato.

Der afregnes efter hver dellevering af de enkelte varer/ydelse. Ved for sen betaling beregnes 1,75% i rente pr. påbegyndt måned.

Ved ordrer ud over en samlet pris på kr. 40.000,- afregnes der aconto med: 25% af totalbeløbet ved ordreafgivelse. 25% af totalbeløbet ved påbegyndelse af leveringen. De sidste 50% er netto 14 dage fra slutfakturadato.

Faktura vil, med mindre andet er aftalt, blive fremsendt via mail (pdf). Ved udsendelse af faktura via post, pålægges et gebyr på kr. 25.

Ved manglende betaling forbeholder PentaCon A/S sig retten til at overdrage fordringen til 3. part, ligesom PentaCon A/S kan ophæve aftalen og slette kundens domæne/lukke kundens webhotel øjeblikkeligt ved manglende betaling.

### 3 Tilbud

Alle tilbud er gældende i 14 dage fra tilbudsdato. Tillægsopgaver i forhold til punkterne i tilbuddet er efter særskilt regning. Materialer og priser er med forbehold for ændringer fra PentaCons underleverandører. Det forventes at den fornødne dokumentation er til stede.

## 4 Projektforløb

### 4.1 Afklaringsfase ved leverancer

Afklaringsfasen er et kort og intensivt forløb, hvor hver af parterne skal yde en betydelig indsats, herunder deltage i analyser, eventuelle workshops og demonstrationer.

I det omfang parterne foreløbig opnår enighed om præciseringer og suppleringer til kravspecifikationen, skal der udarbejdes udkast herom, og der skal i den forbindelse tages stilling til, i hvilket omfang disse præciseringer og suppleringer vil få konsekvens for tidsplan, vederlag til PentaCon A/S og eventuelle andre vilkår.

Efter eventuelle nødvendige korrektioner forelægges det samlede udkast til tilrettet kravspecifikation med beskrivelse af konsekvenser for kunden til godkendelse. Kunden skal herefter inden 10 arbejdsdage skriftligt meddele, om det modtagne kan godkendes.

Såfremt der ikke opnås enighed om at præcisere eller supplere kravspecifikationen, jf. definitionen heraf, gælder denne uændret.

### 4.2 Udtrædelsesadgang ved leverancer

Frem til kundens godkendelse eller til 10 arbejdsdage efter endelig konstatering af, at der ikke kan opnås enighed om at igangsætte opgaven iht. kravspecifikationen, har kunden ret til ved skriftlig meddelelse til PentaCon A/S at udtræde af nærværende kontrakt.

Ved sådan udtræden bortfalder begge parter forpligtelser til videre opfyldelse af nærværende kontrakt.

For udtræden betaler kunden et vederlag til PentaCon A/S. Vederlaget vil afvige fra kunde til kunde, og bliver fastsat i forbindelse med udfærdigelse af kravspecifikation. Herefter kan kunden anvende materiale, så som rapporter, skemaer og diagrammer, samt viden, der er frembragt i afklaringsfasen frem til udtrædelsestidspunktet, til alternativ opfyldelse af kundens behov. Retten omfatter dog ikke prototyper eller forretningshemmeligheder, der er relateret til de produkter, der skulle leveres i henhold til kontrakten.

PentaCon forbeholder sig retten til at annullere aftalen om et endnu ikke igangsat samarbejde, såfremt der fra PentaCons side skønnes, at den indgåede aftale indeholder markante fejl i henhold til pris. I PentaCon igangsættes alt arbejde umiddelbart efter, at der er indgået en aftale. Derfor er alle aftaler bindende fra underskriftstidspunktet, medmindre andet fremgår af den enkelte kundeaftale. Køber kan derfor ikke annullere en kundeaftale med PentaCon A/S. Såfremt køber ikke ønsker en vare leveret inden PentaCon A/S er påbegyndt udviklingen, og såfremt køber ønsker at annullere aftalen, da er køber forpligtet til at betale et cancellation fee til PentaCon A/S svarende til minimum 50 % af aftalesummen.

### 4.3 Ændringer

I perioden efter afklaringsfasen kan begge parter fremsætte anmodninger om ændringer efter nedenstående retningslinjer.

Også efter ændringer sker levering på nærværende kontrakts vilkår, medmindre andet er aftalt.

#### 4.3.1 Kundens ændringsanmodninger

Kundens ændringsanmodninger skal fremsendes skriftligt til PentaCon A/S inden 10 dage eller efter aftale om opsættende virkning.

PentaCon A/S skal uden ugrundet ophold efter modtagelsen udarbejde et estimat over det vederlag, der påregnes at være forbundet med udarbejdelse af et løsningsforslag eller en kravsspecifikation. Estimeringen skal ske på grundlag af de i bilaget anførte timepriser og forventningerne om tidsforbrug. Estimatet fremsendes til kunden for dennes godkendelse.

Såfremt der opstår uoverensstemmelser mellem parterne om konsekvenserne af en ændringsanmodning, har kunden ret til fornøden indsigt i grundlaget for PentaCon A/S løsningsforslag. Ved prisberegningsmodeller og lignende erhvervshemmeligheder kan PentaCon A/S forlange, at gennemgangen foretages af en uvildig tredjemand, som er underlagt tavshedspligt. Kunden har til enhver tid ret til at lade en uvildig tredjemand, som er underlagt tavshedspligt, gennemgå PentaCon A/S løsningsforslag. Kunden afholder altid udgifterne til den uvildige tredjemand.

Såfremt løsningsforslaget ikke accepteres, kan PentaCon A/S kræve et vederlag for udarbejdelsen af løsningsforslaget. Vederlaget opgøres efter medgået tid og til de i bilaget anførte timepriser samt under hensyntagen til PentaCon A/S estimat.

Såfremt PentaCon A/S i løsningsforslaget påviser, at ændringsanmodningen af tekniske eller væsentlige funktionsmæssige hensyn ikke kan gennemføres, kan PentaCon A/S nægte at efterkomme en ændringsanmodning.

#### 4.3.2 PentaCons ændringsanmodninger

Såfremt PentaCon A/S ønsker at foretage ændringer i forhold til det aftalte, fremsættes anmodning herom til kunden.

Kunden skal uden ugrundet ophold og senest 10 arbejdsdage efter modtagelsen behandle denne forespørgsel og meddele, hvorvidt ændringsanmodningen kan imødekommes. I tilfælde, hvor det er nødvendigt for at undgå væsentlige tab for PentaCon A/S, er kunden forpligtet til at acceptere ændringer, der kun i ubetydelig grad påvirker kundens nytte af systemet, og som ikke påfører kunden yderligere omkostninger eller tab.

### 4.4 Leveringssted

PentaCon leverer systemet på de aftalte lokaliteter.

Tilknyttede ydelser leveres samme sted, medmindre andet er angivet.

### 4.5 Levering

#### 4.5.1 Tidsplan og overtagelse

PentaCon A/S skal levere sine ydelser i overensstemmelse med tidsplanen i kravsspecifikationen, såfremt en tidsplan er udarbejdet.

Levering anses for sket på overtagelsesdagen.

PentaCon A/S bærer risikoen for systemet indtil overtagelsesdagen, dog bærer PentaCon A/S kun risikoen for udstyr indtil installationsdagen.

Ejendomsrettigheder, brugsrettigheder og andre rettigheder overgår på overtagelsesdagen. For de dele af systemet, hvor kunden erlægger betaling forud for overtagelsesdagen, overgår rettighederne dog på betalingstidspunktet. Endvidere overgår rettighederne til systemet på betalingstidspunktet beskrevet i kravspecifikationen.

### 4.5.2 Kundens udskydelsesret

Med et skriftligt varsel til PentaCon A/S på mindst 20 arbejdsdage har kunden ret til 3 gange efter drøftelse med PentaCon A/S, at udskyde enhver i tidsplanen fastsat tidsfrist, dog således at kundens samlede udskydelser af tidsplanen højst kan udgøre 60 arbejdsdage.

Såfremt kunden udskyder en eller flere tidsfrister, er PentaCon A/S berettiget til at kræve alle efterfølgende tidsfrister udsendt med et tilsvarende antal arbejdsdage, dog i alle tilfælde mindst 20 arbejdsdage.

Betalinger udskydes tilsvarende med påløbende rente efter rentelovens regler i udskydelsesperioden.

### 4.5.3 Kundens deltagelse

Kunden er forpligtet til aktivt at medvirke til PentaCon A/S opfyldelse af nærværende kontrakt. I den forbindelse har kunden blandt andet pligt til at informere PentaCon A/S om alle forhold, der har betydning for en aftales gennemførelse, samt at bidrage til tilrettelæggelse af arbejdet og tildele egne ressourcer, således at aftalen kan udføres som aftalt.

Kunden er forpligtet til at undersøge, evaluere og afprøve det leverede ved hvert projekts eller delprojekts afslutning. Mangler, der opdages ved en sådan gennemgang skal straks meddeles PentaCon A/S.

Kun såfremt den af PentaCon A/S leverede ydelse må betegnes som mangelfuld, og dette ikke burde være opdaget af kunden i forbindelse med kundens gennemgang, kan kunden påberåbe sig manglen. Reklamation skal ske straks manglen opdages, dog senest 3 måneder efter arbejdets afslutning. Reklamerer kunden ikke rettidigt, bortfalder kundens ret til at gøre manglen gældende.

En mangel anses ikke at foreligge, såfremt kunden har anvendt det leverede produkt forkert, herunder tilsidesat retningslinjer fra PentaCon A/S, eller såfremt kunde eller tredjemand uden PentaCon A/S samtykke har udført ændringer eller fået foretaget indgreb i det leverede produkt.

Kunden er forpligtet til at behandle programmelt og dokumentationen på en sådan måde, at uberettiget kopiering eller misbrug fra tredjemand forhindres. Kun kundens egne ansatte må benytte programmelt.

Kunden er endvidere ansvarlig for IT-installationer, kommunikationslinjer, og for at der til enhver tid er taget fornødne backup, således at kundens data altid let kan rekonstrueres. PentaCon A/S kan på ingen måde gøres ansvarlig for forhold, som kan henføres til kundens manglende opfyldelse af sine forpligtelser under samarbejdsforholdet.

Angivelserne af kundens deltagelse er tillige kort gengivet i tidsplanen i Kravspecifikationen. Angivelserne skal opfattes som estimer for kundens medvirken, og der kan under forløbet opstå behov for justeringer heri, både hvad gælder omfang og indhold.

PentaCon A/S skal straks give skriftlig besked til kunden, såfremt kunden ikke medvirker som aftalt.

## 4.6 Afprøvning

Afprøvning af systemet sker ved en overtagelsesprøve og en driftsprøve.

Kunden skal uden ugrundet ophold efter at en prøve er bestået udstede skriftlig godkendelse heraf til PentaCon A/S.

Ændringer i forbindelse med afprøvning, der kan sidestilles med helt ny funktionalitet, kan ikke tages som udtryk for en ændring af de krav, der er stillet i nærværende kravspecifikation.

### 4.6.1 Overtagelsesprøve

Formålet med overtagelsesprøven er primært at konstatere, om den aftalte funktionalitet er til stede. Overtagelsesprøven gennemføres af PentaCon A/S med kundens aktive deltagelse.

Overtagelsesprøvens procedure, indhold og godkendelseskriterier er fastsat i kravsspecifikationen.

Såfremt kunden godkender overtagelsesprøven med konstaterede mangler, skal disse anføres i en mangelliste. Kunden er først forpligtet til at godkende driftsprøven, når sådanne mangler i det væsentligste er afhjulpnet.

Såfremt overtagelsesprøven ikke opfylder kravene til dens resultat og dermed ikke godkendes, er PentaCon A/S berettiget til med mindst 5 arbejdsdages varsel at gentage den fulde prøve, indtil kunden måtte hæve kontrakten efter bestemmelserne herom.

Såfremt kunden før overtagelsesprøven tager hele eller dele af systemet i brug for at løse kundens forretningsopgaver, har PentaCon A/S ret til skriftligt at anmode kunden om at ophøre med denne brug. Såfremt kunden ikke efterkommer anmodningen inden 20 arbejdsdage, anses de ibrugtagne dele af systemet for overtaget af kunden.

Såfremt overtagelsesprøven ikke kan bestås i overensstemmelse med tidsplanen grundet PentaCon A/S forhold, kan kunden vælge at ibrugtage hele eller dele af systemet fra den oprindeligt aftalte overtagelsesdag. Kunden er i så fald forpligtet til at erlægge en rimelig del af betalingen, der er knyttet til godkendelsen af overtagelsesprøven i overensstemmelse med betalingsplanen i kravsspecifikationen. Kundens ibrugtagning kan alene ske, såfremt dette ikke medfører hindringer for PentaCons færdiggørelse af leverancerne og gennemførelse af den aftalte overtagelsesprøve. Kunden bærer alene ansvaret for eventuelle følge konsekvenser af disse fejl eller mangler.

PentaCon A/S forpligtelser til at vedligeholde hele eller dele af systemet, herunder yde hotline service etc., træder først i kraft ved kundens godkendelse af overtagelsesprøven, uanset kundens ibrugtagning på et tidligere tidspunkt.

Når overtagelsesprøven er accepteret fra kundens side er produktet leveret uanset, hvornår kunden vælger at tage produktet i brug. Behov for uddannelse, support og yderligere dokumentation end anført i kravspecifikationen er særskilte ydelser medmindre andet er aftalt.

### 4.6.2 Driftsprøve

Formålet med driftsprøven er at konstatere, hvorvidt leverancen overholder de opstillede servicemål. Driftsprøven gennemføres af kunden med bistand fra PentaCon A/S i det beskrevne omfang. Kunden vil i den forbindelse få udleveret en accepttest, som skal gennemgås.

Driftsprøven/accepttesten skal af kunden påbegyndes senest 20 arbejdsdage efter overtagelsesdagen, ellers betragtes driftsprøven/accepttesten automatisk som godkendt.

Driftsprøven løber, indtil godkendelseskriterierne er opfyldt.

For de dele af systemet, der er omfattet af vedligeholdelsesordning gælder, at PentaCon A/S skal sørge for afhjælpning af mangler, såfremt det er nødvendigt for at driftsprøven kan bestås, eller såfremt der reklameres over en mangel inden for garantiperioden.

### 4.6.3 Vedligeholdelse

Det nærmere omfang af en eventuel vedligeholdelsesordning og dennes udførelse er ligeledes specificeret i ordrebekræftelsen eller kravsspecifikationen.

PentaCon A/S kan med et skriftligt varsel på 12 måneder til den første i en måned opsiges vedligeholdelsesordningen.



Dog kan PentaCon A/S opsig vedligeholdelse af programmet samt løsninger baseret på programmet, såfremt producenten heraf ophører med at udbyde vedligeholdelsen i Danmark. Sådan opsigelse skal ske med mindst 3 måneders varsel og har tidligst virkning fra det tidspunkt, hvor producenten ophører med vedligeholdelse.

Kunden kan med et skriftligt varsel på 6 måneder til den første i en måned opsig vedligeholdelsesordningen, dog tidligst til udløb 1 år efter overtagelsesdagen, med mindre andet udtrykkeligt er angivet.

## 5 Servicemål og incitament

I kravspecifikationen er beskrevet de servicemål, der skal opfyldes. Disse servicemål skal være opfyldt fra overtagelsesdagen, med mindre andet fremgår.

## 6 Garanti

### 6.1 Generel garanti

PentaCon A/S garanterer, at de specificerede leverancer opfylder alle de i nærværende kontrakt stillede krav.

Såfremt de specificerede leverancer ikke er tilstrækkelige, påhviler det PentaCon A/S uden yderligere vederlag og inden for de i nærværende kontrakt fastsatte tidsfrister, at levere sådant andet eller yderligere udstyr, programmet, dokumentation og andre ydelser, som er nødvendigt for at opfylde kontrakten.

PentaCon A/S garanterer, at leverede ydelser i garantiperioden opfylder nærværende kontrakts krav.

PentaCon A/S garanterer, at leveret udstyr, programmet og dokumentation, der er omfattet af vedligeholdelse, i vedligeholdelsesperioden opfylder nærværende kontrakts krav.

PentaCon A/S garanterer, at de beskrevne servicemål opretholdes.

I det omfang servicemålenes opretholdelse er betinget af, at vedligeholdelseftale er i kraft, er dette angivet i kravspecifikationen.

### 6.2 Reklamationsperiode for softwareløsninger udviklet af PentaCon A/S

Reklamationsperioden er på 1 år, der løber fra overtagelsesdagen. Ændringer der i garantiperioden leveres til udskiftning af mangelbehæftede dele, er undergivet garanti indtil udløbet af den oprindelige garantiperiode, dog mindst i 3 måneder regnet fra tidspunktet for udskiftningen. Købelovens § 54 er således fraveget.

### 6.3 Hardware

Reklamation på hardware produkter følger producenten.

Der ydes ikke nogen form for garanti på medfølgende software. Software leveres på de betingelser som er gældende fra Microsoft eller betingelser og vilkår gældende hos udbydere af andet leveret software.

PentaCon A/S hæfter ikke for fejl, der stammer fra forkert håndtering og vedligeholdelse. Eventuelle følgeomkostninger opstået på grund af en defekt eller en softwarefejl, er PentaCon A/S uvedkommende.

Garanti fra PentaCon A/S for sammenhæng med bestående løsning kræver systemdokumentation.

### 6.4 Reparation af udstyr under reklamation

Reparation af udstyr under garanti kan ske på 2 måder.

Kunden indleverer udstyret med originalsoftware til PentaCon A/S med beskrivelse af fejl/defekt:

Kunden er selv ansvarlig for evt. backup. Udstyret bringes i samme stand, som da det forlod PentaCon A/S – dvs. med

operativsystem, standarddrivere samt evt. netværksklient software. Ønskes efterinstalleret software geninstalleret, faktureres dette særskilt. Der skal påregnes ca. 1 arbejdsuge for reparation.

Kunden rekvirerer teknisk bistand til egen adresse: Der faktureres for medgået tid til udskiftning af defekte dele samt for installation af evt. software og drivere samt transport. Kunden er selv ansvarlig for evt. backup. Defekt udstyr ombyttes uden omkostninger for kunden.

## 7 Returnering

Varer tages kun retur efter forudgående skriftlig aftale med PentaCon A/S og kun i ubrudt originalemballage. Returnering af software med licenskoder, tilretninger, programmeringskoder m.v., hvor koden er afhængig af serienummer eller anden kunderelateret information kan ikke returneres.

På specialtilpassede produkter/ydelse fra PentaCon A/S er der ikke fortrydelsesret.

Bestilte varer, der ikke indgår i PentaCons produktsortiment, licenser samt øvrige konfigurationsvarer krediteres ikke, og tages ikke retur.

## 8 Mangler

En mangel ved det leverede foreligger, såfremt det ikke opfylder de af PentaCon A/S givne garantier, eller det i øvrigt ikke er eller fungerer, som kunden med føje kunne forvente på grundlag af indholdet af nærværende kravspecifikation. En mangel anses ikke at foreligge, såfremt kunden har anvendt det leverede produkt forkert, herunder tilsidesat retningslinjer fra PentaCon A/S, eller såfremt kunde eller tredjemand uden PentaCon A/S samtykke har udført ændringer eller fået foretaget indgreb i det leverede produkt.

For varer gælder reglerne i varernes dokumentation.

## 9 Erstatning

Parterne er erstatningspligtige efter dansk rets almindelige regler.

Parterne er ikke i noget tilfælde ansvarlig for driftstab, følgeskader eller andet indirekte tab. Tab af data anses for indirekte tab. PentaCon A/S er i intet tilfælde ansvarlig for driftstab, tabt avance, tabte data og retablering, skader forårsaget af edb-virus, tab af goodwill, følgeskader samt indirekte tab. PentaCon A/S er endvidere ikke ansvarlig for uvedkommendes adgang til kundens data eller systemer eller skader opstået i forbindelse hermed.

Ansvar forudsætter endvidere at det bevises, at produktet/ydelsen er defekt, at skaden skyldes denne defekt, og at der er årsagssammenhæng mellem skaden og defekten.

PentaCon A/S produktansvar følger dansk rets almindelige regler.

## 10 Fejl hos tredjemand og Force majeure

Ud over det i kontrakten nævnte, er PentaCon A/S aldrig erstatningsansvarlig såfremt afbrydelser, driftsforstyrrelser, fejl, skader m.v. skyldes forhold uden for PentaCon A/S kontrol, herunder lynnedslag, oversvømmelse, ildebrand, strejke, krig, terror, arbejdsnedlæggelse eller lockout (herunder blandt PentaCon A/S egne medarbejdere), overbelastning af nettet, fejl i andres netværk, fejl hos tredjemand, systemnedbrud, andre force majeure hændelser m.v.

Hverken PentaCon A/S eller kunden skal i henhold til nærværende kontrakt anses for ansvarlig over for den anden part, for så vidt angår forhold, der ligger udenfor partens kontrol, og som parten ikke ved kontraktens underskrift burde have taget i betragtning.

Force majeure ved forsinkelse kan højst gøres gældende med det antal arbejdsdage, som force majeure situationen varer. Såfremt en tidsfrist for PentaCons udskydes på grund af force majeure, udskydes de betalinger, der knytter sig dertil, tilsvarende.

Force majeure kan kun påberåbes, såfremt den pågældende part har givet skriftlig meddelelse herom til den anden part senest 5 arbejdsdage efter, at force majeure er indtrådt.

Den part, der ikke er ramt af force majeure situationen, er berettiget til at annullere kontrakten, såfremt den aftalte overtagelsesdag overskrides med 60 arbejdsdage som følge af force majeure. I tilfælde af sådan annullering tilbageleverer begge parter snarest muligt, hvad de har modtaget fra den anden part, og der består derefter ingen yderligere krav mellem parterne.

## 11 Ændringer uden samtykke fra PentaCon A/S

Såfremt kunden uden PentaCon A/S samtykke udfører ændringer i systemet eller foretager ændringer i it-miljøet i strid med kravene i specifikationen, og dette øver betydende indflydelse på systemets rette funktioner, er PentaCon A/S berettiget til for fremtiden at kræve sig fritaget for enhver forpligtelse i relation til det leverede, herunder afhjælpning af mangler og udførelse af vedligeholdelse, i den udstrækning det er rimeligt begrundet. Genskaber kunden den oprindelige situation, genopstår PentaCon A/S forpligtelser.

PentaCon A/S er berettiget til at kontrollere, at den oprindelige situation er genskabt samt til at kræve rimelig betaling herfor opgjort efter medgået tid.

## 12 Præceptive regler

PentaCon A/S indestår for, at leverede ydelser opfylder relevante præceptive regler, således som disse foreligger ved nærværende kontrakts indgåelse.

Specifikke præceptive regler for kunden og for kundens branche skal dog ikke opfyldes, med mindre disse regler er beskrevet i specifikationen, eller med mindre der leveres en brancheløsning.

## 13 Rettigheder til programmel og dokumentation

Når intet andet skriftligt er aftalt mellem parterne, erhverver kunden alene en ikke-eksklusiv brugsret til resultaterne af PentaCon A/S ydelse.

Enhver ret, herunder enhver immateriel rettighed samt ophavsret til materiale, der er udarbejdet for kunden i forbindelse med opgavens udførelse, tilhører PentaCon A/S. PentaCon A/S er ikke forpligtet til at udlevere kildekoder.

PentaCon A/S kan frit anvende det udviklede og dele heraf samt den under arbejdets udførelse oparbejdede viden, til brug for andre kunder.

Kunden er uberettiget til at kopiere programmel og dokumentation i videre omfang end nødvendigt for systemets drift og sikkerhed og kun efter tilladelse fra PentaCon A/S. Kunden kan under ingen omstændigheder overlade driften af systemet til tredjemand medmindre PentaCon A/S efter særskilt vurdering tillader dette.

### 14 Tredjemands rettigheder

PentaCon A/S indestår for, at det leverede ikke krænker andres rettigheder, herunder patenter eller ophavsrettigheder. Dette forudsætter, at kunden straks giver PentaCon A/S skriftlig meddelelse, når kunden bliver opmærksom på eventuelle rettighedskrænkelser, og at kunden bistår PentaCon A/S under sagen i fornødent omfang.

### 15 Tavshedspligt

Parterne skal opretholde tavshed i sædvanligt omfang for forhold, som ikke er alment kendte.

PentaCon A/S må medtage kunden på sin referenceliste, men må derudover ikke bruge kundens navn i markedsføringsøjemed.

Kunden afgør efter drøftelse med PentaCon A/S, hvorledes kontraktens indgåelse offentliggøres.

### 16 Samarbejdsorganisation

Med henblik på at sikre en hensigtsmæssig gennemførelse af kontrakten, etableres der en samarbejdsorganisation som beskrevet i kravspecifikationen.

Ingen af parterne kan frem til driftsprøvens godkendelse, uden den anden parts samtykke, udskifte sin projektleder, medmindre udskiftningen skyldes projektlederens personlige forhold, herunder ophør af ansættelsesforhold, eller lignende omstændigheder. Den nye projektleder skal mindst have samme kvalifikationer samlet set.

### 17 Driftssikkerhed

PentaCon A/S forbeholder sig ret til at begrænse/indskrænke de udbudte produkters anvendelsesmuligheder på grund af drifts- og sikkerhedsmæssige forhold. Af drifts- og sikkerhedsmæssige årsager forbeholder PentaCon A/S sig endvidere ret til, til enhver tid, at skaffe sig adgang til kundens brugerdata. Sker dette vil PentaCon A/S medarbejdere være underlagt en tavshedspligt. Al anden adgang til brugerdata kræver en accept fra kunden eller en retskendelse. De af PentaCon A/S til rådighed stillede spam- og virusfiltre minimerer risikoen for at modtage uønskede mails. PentaCon A/S garanterer dog ikke, at filtrene opfanger alle uønskede mails.

### 18 Overdragelse

I forbindelse med salg eller anden overdragelse af alle eller væsentlige dele af PentaCon A/S aktiviteter eller aktiver, er PentaCon A/S berettiget til helt eller delvis at overdrage kundens abonnement(er) samt PentaCon A/S rettigheder og forpligtelser efter forretningsbetingelserne til tredjemand uden kundens samtykke.

Kunden har ret til at overdrage sine rettigheder og forpligtelser efter nærværende kontrakt til en anden offentlig institution, når de opgaver, som kunden hidtil har varetaget, overgår til denne anden institution.

### 19 Ansvarsfraskrivelse/begrænsning

PentaCon A/S kan redeligere et domæne ved indgåelse eller opsigelse af aftale om produktion af hjemmeside. I forbindelse med redeligering af et domænenavn, fraskriver PentaCon A/S sig ethvert ansvar for tab eller skade. Dette gælder ligeledes vedrørende eventuelle mailkonti samt i tilfælde, hvor kunden har egen mailserver, og der på denne baggrund opstår forstyrrelser af mail eller webhotel. PentaCon A/S yder ikke support eller bærer ansvar i forbindelse med opståede problemer på kundens egen mailserver ved redeligering af et domænenavn. PentaCon A/S kan ikke drages til ansvar for skade eller gene som PentaCon A/S produkter måtte forvolde købers systemer, købers kunder

eller personer. Her er tale om forhold som PentaCon A/S ikke ville kunne forudse eller vurdere omfanget af. PentaCon A/S kan ikke drages til ansvar for forsinkelse af levering, såfremt grunden til forsinkelsen med rette ikke kunne forudses af PentaCon A/S, eller hvis det skyldes kundens manglende engagement. PentaCon A/S kan ikke drages til ansvar for disfunktion og mangler ved tredjepartsprodukter, udviklet af tredjemand men evt. leveret af PentaCon A/S. Eksempler på tredjepartsprodukter kan være Google Apps, Facebook eller Open Source systemer så som WordPress, Umbraco o.lign. Tredjemand kan løbende ændre vilkår, betingelser og funktionalitet af sine produkter, og PentaCon A/S kan ikke drages til ansvar for disse forhold, trods produktet kan være leveret af PentaCon A/S.

Køber kan derfor ikke drage PentaCon A/S ansvarlig for opetider og sikkerhed omkring driften af det anskaffede produkt. PentaCon A/S forbeholder sig retten til at foretage reparationer, udføre vedligehold eller lignende, med driftstop til følge. I sådanne tilfælde, tilstræber PentaCon A/S at varsle forud for driftstop pr. mail. PentaCon A/S kan ikke drages til ansvar for urigtige oplysninger på kundens løsning/er. Det er kundens ansvar at levere korrekte oplysninger. Det er ydermere kundens ansvar at gennemse og godkende, at det arbejde PentaCon A/S har udført, er udført korrekt.

PentaCon A/S eventuelle erstatningsansvar, uanset grundlag, herunder ved fejl, mangler, forsinkelse, produktansvar mv. begrænser sig til tilfælde, hvor PentaCon A/S bevises at have udvist forsæt eller grov uagtsomhed og omfatter ikke indirekte tab af nogen art, det være sig driftstab, herunder tab eller beskadigelse af installeret software m.v., tabt avance, tabte data og retablering, skader forårsaget af edb-virus, tab af goodwill, følgeskader samt indirekte tab. PentaCon A/S er endvidere ikke ansvarlig for uvedkommendes adgang til kundens data eller systemer eller skader opstået i forbindelse hermed. Ansvar forudsætter endvidere at det bevises, at produktet/ydelsen er defekt, at skaden skyldes denne defekt, og at der er årsagssammenhæng mellem skaden og defekten.

PentaCon A/S eventuelle erstatningsansvar er derudover under alle omstændigheder uanset ansvarsgrund, beløbsmæssigt maksimeret til 50 % af det samlede vederlag i henhold til den aftale, som misligholdes/hvori den skadeforvoldende genstand indgår, bortset fra, hvis der i tilfælde af produktansvar er tale om personskader.

## 20 Rettigheder og beskyttelse af data

PentaCon A/S følger Persondataloven og opbevarer naturligvis alle data fortroligt og sikkert.

*Persondataloven indeholder i kapitel 11 regler om behandlingssikkerhed. Af § 41, stk. 3, følger, at den dataansvarlige skal træffe de fornødne tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger mod, at oplysninger hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller forringes, samt mod, at de kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med loven. Kravene i § 41, stk. 3, er uddybet i bekendtgørelse 528 15/6 2000 om sikkerhedsforanstaltninger til beskyttelse af personoplysninger, som behandles for den offentlige forvaltning (sikkerhedsbekendtgørelsen), der er udstedet i medfør af lovens § 41, stk. 5.*

Der skelnes mellem dataansvarlig (kunde) og databehandler (PentaCon A/S). "Databehandleren handler alene efter instruks fra den dataansvarlige.

Vi gennemgår løbende sikkerheden på vores webservere for at sikre, at muligheden for angreb udefra minimeres.

## 21 Webhotel

Webhotellet er defineret som driften af løsningen herunder moduler, hosting, CMS, sikkerhed, backup, mailservice og support. Webhotellet er en serviceydelse, der omfatter en given periode (webperiode). Webhotellets løbetid fremgår af enhver kundeaftale.

Webhotel omfatter følgende elementer: Adgang til at lagre kundens mængde data og datafiler på PentaCon A/S servere samt administration af kundens serviceydelse.

Hosting dækker serverforbrug, herunder hukommelse, harddisk-forbrug, dataforbrug. Ønskes mere plads og trafik, eller overskrider kunden ovenstående forbrugsgrænse, da stiger webhotellet i pris. Kunden varsles ved overskridelse, og har mulighed for at nedbringe forbruget indenfor 10 hverdage. Dette omfatter også forbrug på email-adresser.

## 22 Domæner

Ved domænebestilling erklærer køber/ kortholder at registranten er indforstået med at brug af domænenavnet ikke krænker tredjeparts navne- eller varemærkerettigheder eller i øvrigt må formodes at stride mod lovgivning.

Domænenavnet registreres i kundens navn og på vegne af kunden. PentaCon A/S er i denne sammenhæng formidler af tjenesten. PentaCon A/S informerer kunden, når domænet er blevet registreret. PentaCon A/S har intet ansvar for domænenavnet i tilfælde af flytning/opsigelse, eller at webhotellet bliver slettet.

Domænenavnet bliver "registeret hos" / "redelegeret til" PentaCon A/S.

Ved udgangen af hver registreringsperiode fakturerer PentaCon A/S kunden årsafgiften for domænet, medmindre andet fremgår. Dette uanset om domænet ligger på PentaCon A/S eller andens DNS server.

Ved fejlbestilte domæner (stavefejl, navnefejl eller lignende) tilbagebetales registreringsgebyret ikke til kunden. PentaCon A/S vil dog tilstræbe at korrigere domænenavnet, såfremt registrering ikke allerede er foretaget. Såfremt PentaCon A/S selv foretager fejlbestilling af et domænenavn vil PentaCon A/S enten refundere registreringsgebyret eller tilbyde registrering af det rigtige domænenavn.

Kunden skal sørge for, at PentaCon A/S og evt. domænemyndighed til enhver tid har aktuelle kontakt- og adresseoplysninger.

## 23 Udsendelse af nyhedsbreve

Som kunde hos PentaCon A/S accepteres at modtage nyhedsbreve pr. e-mail. Det er altid muligt at afmelde nyhedsbrevet.