

TILLÆGSVILKÅR

FOR TDC ERHVERV MANAGED CLOUD OPERATIONS

INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	Baggrund og aftalekompleks	3
2.	Definitioner	3
3.	Servicen	3
4.	Konsulenttydelser	5
5.	Kundens deltagelse OG ANSVAR	5
6.	Overholdelse af brugsbetingelser og audits	6
7.	Immaterielle rettigheder, data og sikkerhed	7
8.	Garantier	9
9.	Ikke ansvar for kundens it-sikkerhed eller compliance	9
10.	Ansvar	9
11.	Ændringer	10
12.	Øvrige bestemmelser	10

1. BAGGRUND OG AFTALEKOMPLEKS

- 1.1 TDC Erhverv udbyder en Service, som er nærmere beskrevet i Servicebeskrivelsen. I tillæg hertil kan Kunden tilkøbe Konsulenttydelser og øvrige ydelser, som angivet i Underaftalen og Servicebeskrivelsen (Bilag 1).
- 1.2 Parterne har indgået en Rammeaftale og under Rammeaftalen en eller flere Underaftale(r), hvorefter TDC Erhverv stiller Servicen til rådighed for, og leverer Konsulenttydelser til Kunden, hvis tilkøbt, som nærmere angivet i den eller de enkelte Underaftale(r).
- 1.3 Disse Tillægsvilkår udgør en integreret del af Aftalen mellem Kunden og TDC Erhverv og regulerer TDC Erhvervs levering af, og Kundens adgang til og brug af Ydelserne på de vilkår, som følger af Rammeaftalen og den eller de enkelte Underaftale(r).
- 1.4 Servicebeskrivelsen Bilag 1 udgør en integreret del af disse Tillægsvilkår. I tilfælde af uoverensstemmelser mellem disse Tillægsvilkår og Servicebeskrivelsen skal disse Tillægsvilkår gælde forud for Servicebeskrivelsen.
- 1.5 Servicen stilles til rådighed som en Managed Service tjeneste og Kunden modtager ikke en kopi af software/hardware eller andre produkter eller leverancer end hvad der eksplicit fremgår af Aftalen.

2. DEFINITIONER

- 2.1 Begreber med stort begyndelsesbogstav, der anvendes i disse Tillægsvilkår, skal have samme betydning som i Aftalen, herunder Underaftalen.

"**Service**" betyder den service, som TDC Erhverv stiller til rådighed for Kunden som en Managed Service, som beskrevet i Bilag 1 og/eller eventuelle senere ændringer hertil, som TDC Erhverv stiller til rådighed for Kunden i henhold til en eller flere Underaftaler.

3. SERVICEN

3.1 Brug af Servicen

- 3.1.1 I henhold til vilkårene og betingelserne i disse Tillægsvilkår giver TDC Erhverv, eller TDC Erhvervs licensgivere, Kunden en ikke-eksklusiv, ikke-overdragelig og begrænset (som angivet heri) adgang til at anvende den Service, der er bestilt af Kunden i henhold til Underaftalen med følgende begrænsninger:
 - a) Servicen må kun bruges til Kundens interne forretningsformål og i overensstemmelse med de gældende slutbrugeraftaler, som nærmere angivet i pkt.6.1;
 - b) Servicen må kun bruges af (1) medarbejdere hos Kunden og (2) medarbejdere hos Kundens eksterne revisorer, rådgivere, konsulent(er) eller underleverandører, (a) som bruger Servicen på vegne af og til Kundens interne forretningsformål, og (b) hvis arbejdsplads når Servicen anvendes er placeret i Kundens lokaler (for at undgå tvivl må ethvert login ikke bruges af mere end én person eller på mere end én enhed);

- c) Medmindre det specifikt er tilladt i disse Tillægsvilkår, accepterer Kunden ikke at: (1) udleje, lease, underlicensere, distribuere, udføre eller afgive nogen form for tjenester til tredjeparter i forbindelse med Servicen, herunder at repræsentere eller antyde at være en leverandør af Servicen, (2) installere, betjene eller på anden måde give adgang til Servicen på hardware og/eller softwaremiljø, der ejes af eller kontrolleres af en tredjepart, (3) forsøge at udlede eller få adgang til kildekoden til Servicen (eller en del heraf) og (4) foretage reverse engineering, dekompile, adskille, tilpasse eller på anden måde oversætte hele eller dele af Servicen.

3.2 Vedligeholdelse, drift og support

- 3.2.1 TDC Erhverv forbeholder sig retten til at planlægge og udføre sædvanlige vedligeholdelses- og supportaktiviteter, herunder opdateringer og opgraderinger, i overensstemmelse med Servicebeskrivelsen.
- 3.2.2 TDC Erhverv er berettiget til nedetid i forbindelse med vedligeholdelses- og supportaktiviteter, herunder opdateringer og opgraderinger, forudsat at dette - medmindre det ikke er muligt - meddeles i rimelig tid forud for nedetiden.
- 3.2.3 Hvis der opstår fejl eller nedetid af ikke-trivial karakter på TDC Erhvervs Managed Cloud Operation platform, skal TDC Erhverv (f.eks. gennem sin underleverandør) uden unødigt forsinkelse igangsætte afhjælpning af fejlen eller nedetiden.
- 3.2.4 Kunden kan foreslå forbedringer af Servicen for at varetage Kundens forretningsmæssige behov. Sådanne ændringer kan - i det omfang det er muligt - aftales og betales særskilt som Konsulentydelse i overensstemmelse med pkt. 4.3.1 nedenfor.
- 3.2.5 TDC Erhverv (eller dets underleverandør) overvåger backup for at kunne genoprette systemer og data i tilfælde af nedbrud. TDC Erhverv giver dog ikke garanti for, at systemet kan genoprettes til den samme tilstand, som systemet var inden nedbruddet, eller for at der ikke vil ske tab af data.

3.3 Serviceniveauer

- 3.3.1 Enhver drift, vedligeholdelse, hosting og support, der leveres af TDC Erhverv (eller TDC Erhvervs underleverandør), skal i det væsentligste overholde kravene i Servicebeskrivelsen.
- 3.3.2 TDC Erhverv forbeholder sig ret til at ændre kravene i Servicebeskrivelsen med behørigt varsel til Kunden i det omfang, omstændighederne hos en eventuel anvendt underleverandør nødvendiggør det.
- 3.3.3 TDC Erhverv er ansvarlig for i al væsentlighed at overholde serviceniveauerne, bortset fra fejl og nedetid, som kan henføres til:
- d) Planlagt nedetid (jf. punkt 3.2.2 ovenfor)
 - e) Nedetid som følge af aflåsning eller lignende (jf. pkt. **Error! Reference source not found.** nedenfor);

- f) Kundens, herunder eventuelle eksterne konsulenter, leverandører, kunder, samarbejdspartnere mv., (1) misligholdelse af disse Tillægsvilkår, herunder manglende deltagelse (jf. pkt. 5 nedenfor); (2) krænkelse af tredjeparts ejendomsrettigheder; og/eller (3) overtrædelser af gældende lovgivning;
- g) Nedetid som følge af producentens vedligeholdelse eller forhold i øvrigt;
- h) Service- eller ressourcereduktioner, der er aftalt på forhånd;
- i) Forhold, der ikke er inkluderet i beregningen af nedetid, jf. Bilag 1, og/eller
- j) Enhver anden begivenhed for hvilken TDC Erhverv i henhold til disse Tillægsvilkår eller Aftalen ikke er ansvarlig for manglende opfyldelse af sine forpligtelser, herunder forhold udenfor TDC Erhvervs kontrol, force majeure-begivenheder og lovændringer.

4. KONSULENTYDELSER

4.1 Implementering og opfølgning

- 4.1.1 Med forbehold af bestemmelserne i pkt. 5 skal TDC Erhverv (eller dets underleverandør) udføre de relevante Konsulenttydelser til implementering af Servicen, herunder opsætning, konfiguration og anden implementeringssupport og opfølgning som nærmere beskrevet i Underaftalen og i overensstemmelse med Servicebeskrivelsen.

4.2 Yderligere konsulenttydelser

- 4.2.1 TDC Erhverv kan efter anmodning fra Kunden og som beskrevet i Underaftalen levere yderligere Konsulenttydelser til Kunden. TDC Erhvervs honorar for sådanne ydelser honoreres som angivet i Underaftalen.

4.3 Kundespecifikke ydelser

- 4.3.1 Hvis Kunden har brug for specifikke funktioner, tilretning, eller andet, kan en sådan specifik udvikling eventuelt aftales og leveres af TDC Erhverv (eller dennes underleverandør) og mod betaling på tids- og materialebasis til de takster, der er fastsat i Underaftalen. Alle immaterielle rettigheder i og til sådanne tilpasninger tilhører TDC Erhverv (jf. også pkt. 7.1.2 nedenfor).

5. KUNDENS DELTAGELSE OG ANSVAR

- 5.1.1 TDC Erhvervs levering af Servicen og/eller Konsulenttydelser kan kræve Kundens deltagelse, og Kunden skal yde den deltagelse, som med rimelighed kan forventes og kræves af TDC Erhverv, herunder (1) opfylde forudsætningerne og kravene til Kunden fastsat i Servicebeskrivelsen, herunder tildele TDC Erhverv de nødvendige rettigheder i Kundens (eller Kundens underleverandørers) miljøer, (2) samarbejde med TDC Erhverv om udførelsen af leveringen af Servicen og Konsulenttydelser, (3) allokere ressourcer i passende omfang og med fornødne kompetencer, (4) sikre TDC Erhvervs rettigheder til at anvende hardware, software eller data, der er nødvendige for TDC Erhvervs levering, og (4) at levere nøjagtige og komplette data til TDC Erhverv.

- 5.1.2 I tilfælde af Kundens misligholdelse af sine forpligtelser i henhold til dette pkt. 5.1.1 eller pkt. 4.4 i Bilag 1 kan TDC Erhverv suspendere leveringen af Servicen og/eller Konsulent-ydelserne og fakturere Kunden for eventuelle omkostninger, som dette måtte medføre for TDC Erhverv.
- 5.1.3 Kunden skal have de nødvendige licenser fra Microsoft og have accepteret alle relevante slutbrugervilkår.

6. OVERHOLDELSE AF BRUGSBETINGELSER OG AUDITS

6.1 Overholdelse af brugsbetingelser

- 6.1.1 Kunden skal overholde de gældende begrænsninger af brugsretten for Servicen, der er angivet i disse Tillægsvilkår, Underaftalen og relevante slutbrugeraftaler ("End User License Agreements" eller "EULA"), herunder antal brugere, kapacitet, websteder, formål, geografisk anvendelse, virksomheder eller andre gældende betingelser.
- 6.1.2 Uanset hvad der fremgår af Rammeaftalen, er Kunden som slutbruger ansvarlig for at sikre, at brugen af licenser og tredjepartssoftware sker i overensstemmelse med de gældende slutbrugeraftaler. TDC Erhverv er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af, at en aftale med en software producent (tredjemand) misligholdes af Kunden jf. herved Solutions, TDC Erhverv Generelle Vilkår pkt. 15.
- 6.1.3 TDC Erhverv er berettiget til at bruge et licensstyringsværktøj, der gør det muligt at overvåge antallet af brugere, kapacitet, sites, virksomheder eller andre relevante licensmålinger, forudsat at et sådant værktøj stilles gratis til rådighed for Kunden og er i stand til at overvåge, måle og beregne gældende licensmålinger på en objektiv måde.
- 6.1.4 I tilfælde af Kundens manglende overholdelse af punkt 6.1.1 ovenfor, som kræver et yderligere køb af adgangsrettigheder eller brugsrettigheder eller yderligere betalinger i øvrigt, er TDC Erhverv berettiget til at kræve fuld betaling for Kundens brug i hele perioden tilbage fra det tidspunkt, hvor den manglende overholdelse begyndte. Priserne angivet i Underaftalen finder anvendelse. TDC Erhverv er berettiget til at kræve renter i henhold til rentelovens satser for Kundens manglende betalinger for brug i perioden og eventuelle omkostninger til merarbejde som følge af den manglende overholdelse. Bestemmelserne i dette punkt berører ikke TDC Erhvervs øvrige rettigheder og beføjelser i medfør af Aftalen, herunder retten til at ophæve Aftalen og kræve økonomisk kompensation.

6.2 Audit af brugsbetingelser

- 6.2.1 TDC Erhverv har til enhver tid ret til at udføre audits hos Kunden med 30 dages varsel og inden for normal åbningstid på en måde, der minimerer forstyrrelser i Kundens forretning. Under en sådan audit skal Kunden fremlægge alle data, dokumentation, adgang eller lignende, som TDC Erhverv kræver for rimeligt at kunne gennemføre sin audit.

- 6.2.2 Hvis en audit afslører manglende overholdelse af brugsvilkårene, herunder antal brugere, som kræver et yderligere køb af licenser, brugere eller yderligere betalinger i øvrigt, er TDC Erhverv berettiget til at kræve fuld betaling for Kundens brug i hele perioden tilbage fra det tidspunkt, hvor den manglende overholdelse begyndte. Priserne angivet Underaftalen finder anvendelse. TDC Erhverv er berettiget til at kræve renter i henhold til rentelovens satser for Kundens manglende betalinger for brug i perioden og eventuelle omkostninger til merarbejde som følge af den manglende overholdelse, herunder omkostningerne forbundet med den gennemførte audit. Bestemmelserne i dette punkt berører ikke TDC Erhvervs øvrige rettigheder og beføjelser i medfør af Aftalen, herunder retten til at ophæve Aftalen og kræve økonomisk compensation.

7. IMMATERIELLE RETTIGHEDER, DATA OG SIKKERHED

7.1 Immaterielle rettigheder

- 7.1.1 Udover som udtrykkeligt angivet heri, overfører disse Tillægsvilkår ingen rettigheder eller licens til immaterielle rettigheder fra den ene til den anden Part.
- 7.1.2 Kunden får ikke ejerskab over nogen immaterielle rettigheder, herunder patent, ophavsret, forretningshemmeligheder, varemærker og andre immaterielle rettigheder i og til Servicen, herunder eventuelle rettelser, fejlrettelser, forbedringer, opdateringer eller andre ændringer deraf eller resultatet af Konsulentydelse. De immaterielle rettigheder til de resultater, der opstår som følge af TDC Erhvervs levering af Servicen og Konsulentydelse til Kunden, herunder eventuelle rettelser, fejlrettelser, forbedringer, kundespecifikke tilrettelser, opdateringer eller andre ændringer heraf, tilfalder således TDC Erhverv, og TDC Erhverv giver Kunden en brugsret på samme måde som til Servicen (som angivet i disse Tillægsvilkår) til sådanne resultater.

7.2 Krænkelser

- 7.2.1 TDC Erhverv skal forsvare Kunden mod ethvert krav fra tredjemand som følge af, at Servicen og ethvert resultat af Konsulentydelse krænker en sådan tredjeparts rettigheder, forudsat at påstanden om krænkelse ikke udspringer af (1) ændringer, der ikke er foretaget af TDC Erhverv, (2) Kundens brug af Servicen i kombination med anden hardware, software eller tjenester, eller (3) Kundens manglende overholdelse af disse Tillægsvilkår og Aftalen i øvrigt, herunder den eller de specifikationer, der fremgår af den dokumentation, som TDC Erhverv har leveret.
- 7.2.2 Hvis der fremsættes påstand (eller TDC Erhverv anser det for sandsynligt, at der vil blive fremsat en påstand) om, at Servicen eller et resultat af Konsulentydelse krænker tredjemands immaterielle rettigheder, kan TDC Erhverv for egen regning og for egen regning enten:
- a) opnå retten til at fortsætte med at bruge det krænkende element, som er genstand for kravet, eller
 - b) ændre eller erstatte det krænkende element med et andet for at undgå krænkelsen eller den påståede krænkelse.

- 7.2.3 Hvis a) og b) efter TDC Erhvervs skøn ikke anses for mulige, kan TDC Erhverv opsige Underaftalen og refundere Kunden forholdsmæssigt for eventuelle forudbetalte betalinger, som Kunden har betalt.
- 7.2.4 TDC Erhverv skal inden for Aftalens ansvarsbegrænsninger erstatte Kundens dokumenterede direkte tab forårsaget af Servicens eller Konsulentydelsernes krænkelse af tredjemands rettigheder, som endeligt fastslået af en kompetent domstol eller aftalt i et skriftligt forlig underskrevet af TDC Erhverv, forudsat at (1) TDC Erhverv straks underrettes skriftligt om enhver handling eller krav fra tredjemand, (2) TDC Erhverv har enekontrol over forsvaret af en sådan handling/krav og alle forhandlinger om forlig, og (3) Kunden samarbejder med TDC Erhverv i forsvaret eller forhandlinger af forliget.
- 7.2.5 Kunden skal holde TDC Erhverv skadesløs for alle omkostninger, skader og udgifter, der forårsages af krænkelse af tredjemands rettigheder forårsaget af Kunden eller forhold, som Kunden er ansvarlig for.

7.3 Data

- 7.3.1 Alle oplysninger, der leveres til TDC Erhverv af eller på vegne af Kunden, er og forbliver Kundens ejendom. Kundens data må ikke anvendes af TDC Erhverv (eller for klarhedens skyld eventuelle underleverandører) andet end i forbindelse med levering af Servicen og Konsulentydelse til Kunden. TDC Erhverv forbeholder sig retten til at opbevare anonymiserede, opsummerede data til statistiske formål og forbedring af Servicen. TDC Erhverv er i øvrigt berettiget til at behandle og opbevare Kundens data som angivet i Servicebeskrivelsen.

7.4 Sikkerhed

- 7.4.1 TDC Erhverv (og/eller dets underleverandører) implementerer de standarder, politikker, praksisser, processer, procedurer og kontroller, der kræves af gældende lovgivning og er relevante for i tilstrækkelig grad at forhindre uautoriseret adgang til Servicen.
- 7.4.2 TDC Erhverv (eller dennes underleverandør) skal inden for 72 timer (1) underrette Kunden om ethvert væsentligt brud på sikkerheden i Servicen, (2) hvis sikkerheden af Kundens data er kompromitteret, eller (3) om enhver uautoriseret videregivelse af Kundens data.
- 7.4.3 TDC Erhverv (og/eller dennes underleverandør) skal samarbejde med Kunden i enhver undersøgelse af ovenstående og skal give Kunden alle kopier af rapporter om TDC Erhvervs (eller dennes underleverandørs) undersøgelse af eller afhjælpende foranstaltninger med hensyn til ovenstående på en omhyggelig og rettidig måde.

7.5 Persondata

- 7.5.1 Begge Parter skal til enhver tid overholde den gældende databeskyttelseslovgivning, og ingen af Parterne må opfylde sine forpligtelser på en sådan måde, at den anden Part misligholder nogen af sine forpligtelser i henhold til den gældende databeskyttelseslovgivning.

Servicen opbevarer og behandler ikke persondata.

8. GARANTIER

- 8.1.1 TDC Erhverv garanterer, i løbet af Aftaleperioden, og fraskriver sig dermed alle andre garantier, at:
- a) Servicen fungerer i væsentlig grad i overensstemmelse med de funktioner og specifikationer, der er angivet i Servicebeskrivelsen og den Dokumentation, som TDC Erhverv har leveret til Kunden;
 - b) Servicen i det væsentlige leveres i overensstemmelse med de serviceniveauer, der er specificeret i Servicebeskrivelsen.
 - c) Servicen og Konsulentydelseerne udføres med rimelig omhu og dygtighed og i overensstemmelse med god branchepraksis, og
- 8.1.2 For at undgå tvivl gælder garantierne i pkt. 8.1.1 ovenfor ikke i det omfang, Kunden ændrer Servicen eller anvender Servicen på en måde, der er i strid med disse Tillægsvilkår, eller i tilfælde af Kundens manglende opfyldelse af sine forpligtelser i henhold til pkt. 5 ovenfor eller enhver anden begivenhed, som TDC Erhverv i henhold til disse Tillægsvilkår ikke er ansvarlig for.
- 8.2 TDC Erhverv garanterer ikke, at Services vil være fejlfrie, uafbrudte eller sikre.

9. IKKE ANSVAR FOR KUNDENS IT-SIKKERHED ELLER COMPLIANCE

- 9.1 TDC Erhverv udsteder ingen garantier og påtager sig intet ansvar for Kundens it-sikkerhed eller compliance, herunder overholdelse af nogen standarder, anbefalinger, best practices, certifikater, reguleringer, dansk implementering af NIS 2-direktivet og gældende lovgivning, hverken som en konsekvens af Servicen, rapporter, Konsulentydelseerne eller i øvrigt.
- 9.2 Ethvert resultat af Ydelserne, herunder evt. rapporter, Konsulentbistand, analyser, oversigter, forslag, konfigurationer og bistand i øvrigt fra TDC Erhverv til Kunden, udgør alene indikationer og forslag i relation til Kundens konfigurationer, men kan ikke og bør ikke anvendes af Kunden eller nogen tredjepart som udtryk for et komplet eller retvisende billede af Kundens it-sikkerhed eller compliance.
- 9.3 Kunden er i alle tilfælde eneansvarlig for sin egen it-sikkerhed og compliance, og Kunden kan ikke gøre noget krav gældende mod TDC Erhverv som følge af Kundens manglende it-sikkerhed eller compliance med standarder, anbefalinger, best practices, certifikater, reguleringer, dansk implementering af NIS 2-direktivet og gældende lovgivning og TDC Erhvervs ansvar er fraskrevet i videst muligt omfang.

10. ANSVAR

- 10.1 TDC Erhvervs samlede ansvar i henhold til denne Aftale er reguleret i Rammeaftalen med de tilføjelser, som fremgår af dette afsnit 10.

- 10.2 TDC Erhverv påtager sig intet ansvar for forhold, som opstår som følge af a) Kundens overtrædelse af lovgivning, b) Kundens misligholdelse af aftalen, eller c) tredjemands krav relateret til data eller indhold, som Kunden har leveret. I sådanne tilfælde skal Kunden holde TDC Erhverv skadeløs for ethvert krav, tab, omkostning eller erstatningsansvar.
- 10.3 TDC Erhverv påtager sig intet ansvar for fejl, nedbrud, datatab eller andre problemer, der skyldes tredjepartsleverandører eller softwaretjenester anvendt af Kunden.

11. ÆNDRINGER

- 11.1 TDC Erhverv kan ændre disse Tillægsvilkår og Servicebeskrivelsen. Den aktuelle version af disse Tillægsvilkår og Servicebeskrivelsen kan rekvireres hos TDC Erhverv. TDC Erhverv vil underrette Kunden om alle væsentlige ændringer med rimeligt varsel (sædvanligvis ikke mindre end en (1) måned, medmindre særlige forhold gør sig gældende, som nødvendigvis gør et kortere varsel). Hvis sådanne væsentlige ændringer har væsentlige negative virkninger for Kunden, har Kunden fjorten (14) kalenderdage fra underretningen til at gøre indsigelse mod ændringen skriftligt til TDC Erhverv. Kundens indsigelse skal være velbegrundet. En sådan indsigelse vil give Kunden ret til at opsige disse Tillægsvilkår og Underaftaler med virkning fra datoen for de væsentlige ændringer. Fravær af indsigelser fra Kunden betragtes som et samtykke til ændringen.

12. ØVRIGE BESTEMMELSER

- 12.1 Rammeaftalens vilkår (med forbehold af de eventuelle udtrykkelige fravigelser, der måtte følge af Underaftalen) gælder for de Konsulenttydelser og Service, som TDC Erhverv leverer til Kunden, herunder men ikke begrænset til:
- a) Rammeaftalens pkt. 6 (Aftaleperiode, opsigelse og ophævelse)
 - b) Rammeaftalens pkt. 7 (Ansvar)
 - c) Rammeaftalens pkt. 8 (Diverse bestemmelser)