

# Standardvilkår for serviceaftaler med CompuGroup Medical A/S

## AFTALEN OMFATTER

Serviceaftalen omfatter følgende dokumenter:

1. Nærværende dokument
2. Standardvilkår for købsaftaler
3. Leveringsaftalen (tilbud/ordre)

Dersom særlige forhold og fravigelser fra 1) Standardvilkår for Serviceaftaler eller 2) Standardvilkår for Købsaftaler er anført i 3) Leveringsaftale, er fravigelserne i Leveringsaftale gældende for nærværende aftale.

## 1. STANDARDVILKÅRENS ANVENDELSE

Nærværende standardvilkår beskriver, under hvilke betingelser og i hvilket omfang den løbende servicering af samt hotline vedrørende det af CGM A/S udviklede journalsystem (i det følgende betegnet *systemet*) leveres af CGM A/S.

Nærværende standardvilkår for serviceaftaler med B) Servicemodul(er)/-opgave(r) samt den indgåede leveringsaftale udgør samlet aftale om CGM A/S' levering af vedligeholdelses- og hotline service til kunden.

## 2. CGM A/S' FORPLIGTELSE

CGM A/S skal varetage vedligeholdelsen af systemet som specificeret i denne aftale, samt sørge for at have en organisation med kvalificeret personale i beredskab til at udføre disse forpligtelser. CGM A/S og dennes medarbejdere skal varetage serviceringen med behørig omhu og i overensstemmelse med gældende standarder på området.

### 2.1 DE OMFATTEDE DELE

CGM A/S udfører i overensstemmelse med nærværende bestemmelser service på de moduler, som angivet i Leveringsaftalen.

CGM A/S' service og ansvar omfatter ikke hardware, perifere enheder til kundens it-system og kommunikationen med disse.

Godkendte perifere enheder, som ikke serviceres af CGM A/S, må kun tilkobles udstyret med en input-output kobling. CGM A/S' ansvarsområde på systemet ophører ved nævnte input-output kobling. Koblingen til perifere enheder skal altid være aftagelig, således at servicering af systemet kan udføres med de perifere enheder frakoblet.

### 2.2 HOTLINE SERVICE

Hotline-service omfatter CGM A/S' telefoniske besvarelse af anvendelsesorienterede spørgsmål fra kunden vedrørende systemet:

- Spørgsmål vedr. systemets funktion
- Fortolkning af brugervejledningen i tvivlstilfælde

Det er en forudsætning, at den bruger hos kunden, der kontakter CGM A/S' hotline-service, er uddannet i brugen af systemet, således at hotline-service ikke tager karakter af telefonisk undervisning.

### **2.3 VEDLIGEHOVELSE**

CGM A/S' vedligeholdelse af systemet kan omfatte følgende ydelser:

- Nye programversioner af systemet ved obligatoriske, lovmæssige eller overenskomstmæssige ændringer
- Vedligeholdelse af landsdækkende og regionsspecifikke formularer
- Installationsvejledning til installation af nye versioner af systemet
- Programrettelser som bunder i programfejl

Af Leveringsaftalen fremgår konkret, hvilke moduler, kunden har tegnet vedligeholdelse på i nærværende aftale.

CGM A/S påtager sig ingen forpligtelse til at udvikle og levere nye/opdaterede versioner af systemet inden for et nærmere fastsat tidsrum eller i et fast interval. Undtaget er lovmæssige ændringer, der som minimum bliver udviklet inden for de frister/normer, der er gældende for edb-branchen og under forudsætning af eventuelle lovændringer ikke giver anledning til fortolkning.

Ved opdateringer af systemet orienterer CGM A/S kunden om ændringer heri, samt eventuelle ændringer i kundens installation og kapacitet, der er nødvendige for anvendelse af den nye version. Kunden er forpligtet til at følge CGM A/S' anvisninger til udvidelse af kapaciteten, jf. nedenfor, pkt. 3 om kundens forpligtelser.

### **2.4 BISTAND I ØVRIGT**

CGM A/S kan, efter kundens bestilling, at udføre servicearbejde på enheder, der ikke omfattes af serviceaftalen, i det omfang CGM A/S' serviceorganisation har kapacitet hertil. Herfor betaler kunden særskilt vederlag i overensstemmelse med CGM A/S' til enhver tid gældende listepreiser.

### **2.5 DOKUMENTATION**

CGM A/S skal i forbindelse med udført service, på kundens foranledning udarbejde dokumentation for karakteren og omfanget heraf, og på kundens foranledning fremsende denne. Udarbejdelse af førnævnte dokumentation er ikke en del af CGM A/S' vedligeholdelsesydelse i nærværende aftale, og kunden betaler særskilt vederlag for udarbejdelse af dokumentationen i overensstemmelse med CGM A/S' til enhver tid gældende listepreiser.

### **2.6 AFBRYDELSE AF SYSTEMET**

CGM A/S skal i forbindelse med enhver form for service hos kunden have uhindret adgang til at udføre service på udstyr og programmel, og kunden skal stille fornøden maskintid m.v. vederlagsfrit til rådighed, også hvor dette omfatter maskintid på udstyr, der ikke er omfattet af serviceaftalen, men som fungerer i forbindelse med det, hvorpå der skal udføres service.

Såfremt servicearbejdet nødvendiggør en hel eller delvis afbrydelse af systemet, skal CGM A/S forinden anmode om kundens tilladelse hertil. Ønsker kunden afbrydelsen udenfor CGM A/S' normale arbejdstid, skal kunden afholde de ekstra-omkostninger der er forbundet hermed. Kunden er samtidig indforstået med, at afhjælpningstiden kan forlænges herved.

## 2.7 REAKTIONSTID

Vedligeholdelsen skal leveres med den hurtighed omstændighederne kræver. Har parterne aftalt reaktionstider skal CGM A/S inden for disse frister stille sig til rådighed for kunden og påbegynde arbejdet inden for denne frist.

## 3. KUNDENS FORPLIGTELSE

Kunden har pligt til i den daglige drift at drage omsorg for, at edb-systemet anvendes i overensstemmelse med gældende forskrifter herfor. Særligt skal fremhæves kundens forpligtelser til:

- Straks at underrette CGM A/S om opståede fejl i edb-systemet.
- At drage omsorg for, at lokalet, hvor udstyret skal installeres, opfylder de krav, der er specificeret af CGM A/S med hensyn til tekniske og miljømæssige forhold.
- At stille nødvendigt materiale til brug ved servicering til rådighed for CGM A/S.
- Udelukkende at anvende programmel og tilbehør, som er godkendt af CGM A/S.
- At der til enhver tid foreligger en sikkerhedskopi af systemet, herunder data.
- At have en konfiguration der kan håndtere elektronisk opdatering og servicering af systemet.
- At have en konfiguration, der kan håndtere nye opdateringer/releases af systemet, og følge CGM A/S' anvisninger vedrørende installering og anvendelse af systemet og opdateringer/releases hertil.

Kunden er forpligtet til efter anmodning fra CGM A/S, for kundens egen regning, at opdatere sin it-installation til nødvendige versioner af 3. parts produkter og opgradering af hardware.

Kunden er herunder indforstået med at skulle bære enhver omkostning i forbindelse med konfigurationsændringer som nødvendiggøres på grund af opdateringer/ændringer af systemet, herunder krav om øget diskkapacitet, ekstra RAM-plads, opgradering af styresystemet, tredjepartssoftware eller nye runtime-licenser. Dersom overgang til nyt styresystem gør konvertering af data nødvendig, har CGM A/S ret til vederlag efter CGM A/S' til enhver tid gældende listepriser for sådant arbejde.

Er kunden ikke indstillet på at afholde de nødvendige omkostninger jf. ovenfor, er CGM A/S berettiget til at opsige serviceaftalen med én måneds varsel til udgangen af en måned, og CGM A/S' forpligtelser i henhold til denne aftale bortfalder i enhver henseende.

## 4. SERVICEAFGIFT

For ydelser i henhold til denne aftale betales et kvartårlig vederlag som serviceafgift, på baggrund af antal navngivne brugere af systemet samt antal købte moduler. Beløbet fremgår af leveringsaftalen.

Serviceafgiften inkluderer alle betalingsforpligtelser, med mindre andet fremgår af vedlagte Leveringsaftale.

Alle priser angives ekskl. moms.

Dokumenterede udgifter, som CGM A/S' personale afholder til transport mellem CGM A/S og kunden, afholdes særskilt af kunden, når andet ikke er aftalt.

Priser og afgifter, herunder serviceafgifter vil automatisk blive reguleret en gang årligt efter gældende nettoprisindeks eller dets afløser. CGM A/S forbeholder sig ret til herudover at ændre priser/afgifter i nærværende aftale ud over pristalsreguleringen med én måneds varsel over for kunden. Dersom kunden

ikke kan acceptere sidstnævnte ændringer, kan kunden med 14 dages varsel opsige de(n) modul(er) som pris-/afgiftsændringen vedrører til ophør pr. dato for pris-/afgiftsændringens ikrafttrædelse.

Vederlaget betales kvartårlig forud.

Såfremt betaling ikke er modtaget hos CGM A/S rettidigt, tillægges en morarente på diskontoen med tillæg af 5% p.a.

CGM A/S forbeholder sig ret til at undlade at yde service ifølge denne aftale, indtil samtlige restancer inklusiv renter er betalt.

Kunden kan ikke under angivende af formodede modkrav, som hidrører fra andre leverancer – herunder oprindelig levering af edb-systemer, reducere eller tilbageholde noget fakturabeløb, der tilkommer CGM A/S i henhold til nærværende serviceaftale.

## **5. RETTIGHEDER**

Kunden får en ikke-eksklusiv brugsret til opdateringer, tilretninger og CGM A/S' øvrige leverancer i henhold til denne aftale i et antal svarende til antal brugere på kundens installation af systemet.

Bruger-logins er strengt personlige og må ikke deles med andre personer.

Kundens brugsret er ikke overdragelig, dog således at kunden er berettiget til overdragelse i forbindelse med optagelse af nye partnere i kundens klinik samt ved salg af kundens klinik, jf. neden for pkt. 13.

CGM A/S bevarer enhver rettighed til systemet, dokumentation og øvrige leverancer, herunder men ikke begrænset til ejendomsret, ophavsret, varemærkeret og øvrige immaterielle rettigheder.

CGM A/S har herudover ret til at anvende den i forbindelse med arbejdets udførelse oparbejdede generelle knowhow m.v. i andre sammenhænge.

### **5.1 Rettigheder til data**

Kunden har alle rettigheder til alle data, som Kunden overlader til Leverandøren, og som lagres, behandles og genereres som led i leveringen af Services. Leverandøren må ikke anvende Kundens data til andet end opfyldelse af Kontrakten.

#### **5.1.2 Udlevering af data**

Leverandøren skal på skriftlig begæring fra Kunden udlevere en kopi af alle eller dele af Kundens data, på et it-læsbart medie.

Leverandørens (og evt. underleverandørers) tidsforbrug i forbindelse med udleveringen godtgøres af Kunden til den til enhver tid gældende time- eller stykpris.

## **6. FORTROLIGE OPLYSNINGER**

Denne aftale er fortrolig. Oplysninger parterne udveksler eller får kendskab til i forbindelse med opfyldelsen af denne aftale er fortrolige, medmindre andet aftales.

## 7. CGM A/S' ANSVAR

### 7.1 FORSINKELSE

Leveres CGM A/S' ydelse ikke i rette tid, fastsætter kunden ved skriftlig meddelelse til CGM A/S en rimelig frist, der ikke kan være kortere end 15 arbejdsdage, inden for hvilken levering skal finde sted. Leverer CGM A/S ikke ydelsen efter skriftligt påkrav fra kunden med yderligere 5 arbejdsdages varsel, kan kunden herefter uden varsel hæve den del af serviceaftalen som vedr. den forsinkede ydelse ved skriftlig meddelelse til CGM A/S. Parterne kan alternativt opnå enighed om et rimeligt afslag i serviceafgiften for den berørte serviceaftale.

Skal en ydelse afhjælpe et væsentligt og pludselig opstået nedbrud eller lignende på kundens system, som hindrer den videre drift af kundens virksomhed, er kunden berettiget til straks, ved skriftlig meddelelse til CGM A/S, at hæve denne del af serviceaftalen, såfremt CGM A/S ikke uden ugrundet ophold har påbegyndt afhjælpningen efter kundens henvendelse.

*CGM A/S har herudover intet ansvar for følger af forsinkelse, og kunden har ingen yderligere misligholdelsesbeføjelser overfor CGM A/S.*

### 7.2 MANGLER VED DET LEVEREDE

Hvis CGM A/S ikke opfylder sine forpligtelser i henhold til pkt. 2 vedrørende ydelsernes omfang, eller specifikationer i de enkelte servicemoduler, skal CGM A/S – efter at have modtaget skriftlig reklamation fra kunden – med den hastighed omstændighederne kræver – på egen bekostning udbedre mangelfuldt service- og vedligeholdelsesarbejde.

For at påberåbe, at ydelserne er mangelfulde, skal kunden reklamere overfor CGM A/S straks efter, at manglen er opdaget eller burde være opdaget. Kunden skal angive og på forlangende vise, hvori det mangelfulde arbejde består.

CGM A/S' ansvar ifølge ovenstående jf. pkt. 2 samt servicemodul(er) omfatter kun krav, som CGM A/S er gjort skriftligt bekendt med inden 3 måneder regnet fra den dag, hvor service- og/eller vedligeholdelsesarbejdet er udført for kunden.

Hvis CGM A/S ikke har opfyldt sine forpligtelser henhold til pkt. 2 og servicemodul(er) ifølge ovenstående, og går dette i mærkbart omfang ud over kundens anvendelse af den del af systemet omfattet af de(n) misligholdte del af serviceaftalen, har kunden ret til at få et forholdsmæssigt afslag i serviceafgiften.

Det forholdsmæssige afslag beregnes som den del af afgiften, som omhandler den berørte del af serviceaftalen. Kunden kan maksimalt få et forholdsmæssigt afslag svarende til 3 måneders serviceafgift. Kravet på afslag skal fremsættes skriftligt overfor CGM A/S inden udgangen af den periode afgiften vedrører.

Kunden kan ikke gøre andre misligholdelsesbeføjelser gældende overfor CGM A/S i tilfælde af mangler ved den leverede ydelse.

Hvis den ovenfor angivne tid for afslag er gået eller, hvis misligholdelsen af enkelte moduler af serviceaftalen er væsentlig, har kunden ret til skriftligt at opsiges serviceaftalen med umiddelbar virkning for de berørte moduler og eventuelle andre moduler, hvis funktionalitet i mærkbart omfang påvirkes af misligholdelsen.

Har kunden reklameret over mangler ved CGM A/S' ydelse, og viser det sig, at der ikke foreligger nogen mangel, som kan tilregnes CGM A/S, skal kunden godtgøre de udgifter, CGM A/S måtte have haft i den sammenhæng. Godtgørelsen fastlægges ud fra CGM A/S' til enhver tid gældende prisliste.

Produktfejl, herunder programfejl i garantiperioden behandles efter leveringsaftalens bestemmelser og er således nærværende aftale uvedkommende, med mindre andet er aftalt.

## 8. KUNDENS MISLIGHOLDELSE

Tilsidesættelse af kundens forpligtelser vil berettige CGM A/S til at fakturere kunden for forbrugt tid mv., under hensyntagen til det ekstra forbrug af tid og ressourcer, CGM A/S har brugt på grund af kundens forsømmelser.

I tilfælde af kundens væsentlige misligholdelse af denne aftale, er CGM A/S berettiget til at ophæve denne aftale med øjeblikkelig virkning, og kunden har ikke krav på tilbagebetaling af allerede erlagt vederlag. CGM A/S frigøres i dette tilfælde fra enhver forpligtelse i henhold til denne aftale.

Går kunden konkurs, standser sine betalinger eller åbner forhandling om akkord, er CGM A/S berettiget til at ophæve nærværende serviceaftale, hvis boet ikke inden 8 dage, efter af CGM A/S at være blevet opfordret dertil, erklærer at ville indtræde i aftalerne.

## 9. BEGRÆNSNINGER

Omfanget af CGM A/S' pligt til at udføre service i henhold til nærværende aftale omfatter ikke:

- Fejl, der kan henføres til kunden, kundens ansatte og tredjemands uagtsomme forhold.
- Fejl, der opstår som følge af en brug, der i øvrigt ikke kan betragtes som normal.
- Fejl, der skyldes, at andre en CGM A/S har udført service eller reparation på kundens edb-system.
- Fejl, der kan henføres til hændelige begivenheder, som kunden bærer risikoen for, f.eks. hærverk, brand, lynnedslag, atmosfæriske forstyrrelser, vandskader fugt, frost, kemiske reaktioner samt andre naturfænomener og fysiske påvirkninger af systemet.
- Fejl, der opstår på et tidspunkt efter, at kunden eller tredjemand uden CGM A/S' skriftlige samtykke har foretaget ændringer i edb-systemet.
- Fejl, der er forårsaget af betjening i strid med CGM A/S' forskrifter.
- Indskrænkninger i systemets funktionalitet eller udvikling, som er forårsaget af kundens indlægning af programmeler eller udstyr, som påvirker det af CGM A/S' leverede system.

## 10. FORCE MAJEURE

Ingen af parterne kan gøres ansvarlig for forhold, der må betegnes som force majeure, herunder men ikke begrænset til krig, optøjer, opstand, generalstrejke, ildsvåde, naturkatastrofer, valutarestriktioner, import eller eksportforbud, afbrydelse af den almindelige samfærdsel, afbrydelse af eller svigt i energiforsyningen, længerevarende sygdom hos nøglemedarbejdere samt indtrædelse af force majeure hos underleverandører.

I tilfælde af force majeure, suspenderes parternes rettigheder og forpligtelser i en periode indtil 90 dage, hvorefter hver part er berettiget til at annullere denne aftale for den del, som er berørt af force majeure. Der kan ikke rettes økonomiske krav mod den anden part som følge af annulleringen.

## 11. ERSTATNINGSANSVAR

Parternes erstatningsansvar er beløbsmæssigt begrænset til maksimalt et beløb svarende til de sidste 12 måneders serviceafgift erlagt af kunden.

CGM A/S er ikke i noget tilfælde ansvarlig for driftstab, tabt avance, tab af data, regenerering af data, skader forårsaget af edb-virus, tab af goodwill eller andet indirekte tab. CGM A/S har produktansvar i henhold til den til enhver tid gældende lovgivning herom, men påtager sig ikke ansvar i videre omfang, end hvad der følger af loven. Ethvert ulovbestemt produktansvar udviklet i henhold til dansk retspraksis om erstatning er således udtrykkeligt fraskrevet.

CGM A/S kan ikke gøres ansvarlig for, tab og skader – herunder, men ikke begrænset til, fejlmedicineringer, fejlbehandlinger m.v. – som kunden måtte påføre patienter som følge af kundens anvendelse af CGM A/S' leverancer i henhold til nærværende aftale, og uanset om dette skyldes fejl ved leverancerne.

## **12. GYLDIGHEDSPERIODE OG OPSIGELSE**

De enkelte servicemoduler kan af begge parter, medmindre andet er aftalt, opsiges med et varsel på 6 måneder til den første i en måned, dog tidligst 12 måneder efter ikrafttrædelse. I tilfælde af en af parternes væsentlige misligholdelse af denne serviceaftale, eller af den mellem parterne indgåede leveringsaftale i øvrigt, er den ikke-misligholdende part berettiget til at ophæve denne serviceaftale med øjeblikkelig virkning.

## **13. OVERDRAGELSE**

Kunden kan hverken helt eller delvis overdrage rettigheder og/eller forpligtelser i henhold til leveringsaftalen - med de i denne omtalte bilag - samt nærværende almindelige betingelser til tredjemand, uden CGM A/S' forudgående skriftlige accept. Kunden er dog berettiget til overdragelse i forbindelse med optagelse af nye partnere i kundens klinik samt ved salg af kundens klinik.

CGM A/S er berettiget til helt eller delvis at overdrage rettigheder og/eller forpligtelser i henhold til leveringsaftalen - med de i denne omtalte bilag - samt nærværende almindelige betingelser til tredjemand.

Parterne skal på begæring godkende en eventuel overdragelse, med mindre der kan anføres en rimelig og vægtig grund til at afslå den ønskede overdragelse.

## **14. KONFLIKTLØSNING**

Såfremt der af en eller anden årsag skulle opstå uenighed eller problemer mellem parterne i forbindelse med opfyldelsen af nærværende aftale, indkalder CGM A/S til et mæglingssmøde mellem beslutningskompetente personer. Mødet skal afholdes snarest muligt og senest 10 hverdage efter afsendelsen af skriftlig anmodning herom med alternative forslag til mødetidspunkt.

Lykkes det ikke parterne at løse en tvist i mindelighed afgøres den ved de danske domstole efter dansk rets almindelige regler.

## **15. ÆNDRINGER**

Nærværende aftale kan kun ændres skriftligt og med begge parters accept.