

Timengo DPG A/S

Lautrupvang 1
2750 Ballerup
Denmark



Vilkår og betingelser – DPG Managed Service

Nedenfor finder du vores generelle vilkår og betingelser. For brugen af DPG Managed Service

1 ANVENDELSE OG OMFANG

- 1.1 Disse generelle aftlevilkår gælder for salg af tjenester fra Timengo DPG A/S ("Timengo DPG") til sine kunder ("Abonnenter"), med mindre de udtrykkeligt er fraveget eller modificeret ved anden skriftlig aftale og det med sikkerhed kan fastslås, at det har været hensigten at fravige nærværende aftlevilkår.

2 TIMENGO DPG A/S

- 2.1 Timengo DPG, har CVR-nr. 35833684 og er beliggende Lautrupvang 1, 2750 Ballerup. Timengo DPG driver bl.a. virksomhed fra hjemmesiden: www.sikker-post.dk og har følgende e-mailadresse: salg@timengodpg.com, hvortil spørgsmål og bemærkninger kan rettes.

3 TJENESTEN

- 3.1 Timengo DPG har udviklet programmer og services til afsendelse og modtagelse af sikker og digital post. DPG Mini, Small, Medium og Enterprise er Cloudafviklet DPG ("DPG") og stilles til rådighed for Abonnenten som en online service. DPG beskrives samlet set som ("Servicen")
- 3.2 Abonnenten indgår aftale med Timengo DPG via hjemmesiden ved at signere aftalen via digital signerings modul eller via www.sikker-post.dk.
- 3.3 DPG benyttes til afsendelse og modtagelse af sikker og digital post. DPG tilbydes som "DPG as a Service" ("SaaS"), således at Abonnenten via internettet kan koble sig op til Timengo DPG's server eller en server hos en af Timengo DPG's samarbejdspartnere og få adgang til at afvikle DPG.

4 INDGÅELSE OG OPHØR AF ABONNEMENTSAFTALEN

- 4.1 Abonnementet til Servicen træder i kraft ved Abonnentens accept af aftlevilkårene og betaling af abonnementet via faktura der fremsendes pr. mail. Der kan vælges

abonnementsperioder af 12 til 36 måneders varighed, jf. punkt 8.2. Abonnementet forlænges automatisk, såfremt Abonnenten ikke aktivt vælger at opsig abonnementet.

- 4.2 De konkret aftalte variable vilkår gældende for Abonnenten (abonnementsperiode, antal brugere, Antal funktionspostkasser mv. Og den samlede pris for abonnement etc.) vil fremgå af Master og Service aftalen, der bliver automatisk genereret og sendt til Abonnenten, når aftaleindgåelsen accepteres.
- 4.3 SaaS-aftalen kan herudover bringes til ophør ved ophævelse, hvis Abonnenten misligholder sine forpligtelser efter aftalen, jf. punkt 23.

5 BESKRIVELSE AF SAAS-YDELSEN SAMT VILKÅR FOR SUPPERLENDE YDELSER

- 5.1 Abonnenten får ved indgåelse af aftalen, jf. punkt 4.1, adgang til at afvikle vores Services. Funktionalitet er beskrevet på Timengo DPG's hjemmeside: www.sikker-post.dk, ligesom der på hjemmesiden forefindes en liste med spørgsmål og svar som beskriver Services og deres brug.
- 5.2 DPG er et Managed Service, der udbydes som det er og forefindes. Eventuelle hotline-services, supportydelse og andre konsulentydelse leveres efter medgået tid og i henhold til Timengo DPG's til enhver tid gældende timepriser.

6 BRUGSRET UNDER ABONNEMENTET

- 6.1 Abonnenten opnår ved indgåelse af SaaS-aftalen en brugsret til at anvende den valgte DPG Service som den er og forefindes. Brugsretten er ikke-eksklusiv, uoverdragelig og gælder så længe aftalen er i kraft.
- 6.2 DPG tilbydes som en service, der hostes af Timengo DPG eller af en samarbejdspartner af Timengo DPG. Det er muligt at købe DPG Enterprise i en udgave der kan afvikles lokalt hos kunde. Dette kræver en speciel indgået aftale.
- 6.3 Abonnenten kan bruge det antal brugerkonti, de har valgt at købe til ansatte, der skal benytte DPG. Brugerkonti er personlige, og skal tildeles individuelt til hver enkelt ansat, som skal benytte sig af DPG. Det er ikke tilladt at have en eller flere brugerkonti, der benyttes af flere personer. Ved overskridelse i antal af brugere der indgår i abonnementet, skal Abonnenten tilkøbe brugere svarende til det antal brugere der har adgang til DPG services.
- 6.4 Abonnementet giver alene Abonnenten ret til at anvende DPG til at sende og modtage sikker og digital post fra CVR numre der er omfattet af abonnementet.
- 6.5 Abonnenten er ansvarlig for, at alle personer, der benytter sig af DPG er bekendt og indforstået med de brugsvilkår, som benyttelse af DPG sker på grundlag af.

7 ABONNENTENS FORHOLD

- 7.1 Abonnementen er forpligtet til at følge alle anvisninger og vejledninger fra Timengo DPG i forbindelse med brugen af DPG services. Sådanne anvisninger og forhold, Abonnementen skal være opmærksom på, vil fremgå af hjemmesiden. Kunden er pligtig løbende at orientere sig på hjemmesiden.
- 7.2 Abonnementen må hverken anvende eller forsøge at anvende andre brugerkonti end de tildelte, og Abonnementen må ikke give andre personer adgang end dem med brugerkonti til DPG, jf. punkt 6.3. DPG må alene benyttes til brug for Abonnementens egen virksomhed, dog kan Abonnementen give "eksterne rådgivere" en begrænset adgang til Abonnementens DPG services.
- 7.3 Ved enhver henvendelse til Timengo DPG gælder det at Abonnementens skal oplyse Abonnementens navn, og virksomhed, jf. punkt 6.3.

8 PRISER OG BETALINGSBETINGELSER

- 8.1 Ved etablering af tjenesten betales der en løbende afgift ("Abonnement"). Priser og abonnementspakker fremgår af hjemmesiden.
- 8.2 Af hjemmesiden fremgår desuden priser for eventuelt tilvalg af konsulentydelse, jf. punkt 5.2.
- 8.3 Abonnementet betales forud.
- 8.4 Abonnementet kan af Timengo DPG reguleres med et skriftligt varsel via e-mail på minimum 3 måneder til udløbet af en måned.

9 OPPETID

- 9.1 DPG Services har forskellige opetid/tilgængeligheds SLA'er:
- | | |
|-----------------|---|
| DPG Mini: | 98% opetid over en periode på tre sammenhængende måneder |
| DPG Small: | 98% opetid over en periode på tre sammenhængende måneder. |
| DPG Medium: | 99% opetid over en periode på tre sammenhængende måneder. |
| DPG Enterprise: | 99,9% opetid over en periode på tre sammenhængende måneder. |
- 9.2 Oppetidsgarantien dækker ikke planlagte servicevinduer, hvor der foretages vedligeholdelse og opdatering af DPG. Abonnementen er forpligtet til at orientere sig om disse planlagte servicevinduer på www.sikker-post.dk/support/driftsstatus.
- 9.3 Ydermere dækker opetidsgarantien heller ikke utilgængelighed som følge af fejl hos Abonnementen.

10 Service sager

- 10.1 På de vilkår der fremgår af dette punkt 10, kan Timengo DPG i tidsrummet mandag til fredag kl. 9-17, hele året undtagen helligdage samt 5. juni, 24. og 31. december, kontaktes på tlf. +45 3695 7930 inden for supporttidsrum (Service-telefonen), eller på e-mail til servicecentret: servicecenter@sikker-post.dk med henblik på Abonnentens rekvirering af hjælp i relation til DPG Services.
- 10.2 10.2. Henvendelse til servicecentret vedrørende fejl eller nedbrud i DPG Services er gratis. Ved henvendelser der ikke kan tilskrives en fejl i DPG Services beregnes 425 kr. per påbegyndte halve time forbrugt på Service sagen. Timengo DPG vil forsøge at hjælpe Abonnenten umiddelbart. Abonnenten vil altid kunne følge status på udestående sager via Servicesystemet på: servicedesk.sikker-post.dk. Der gælder forskellige svartidsgarantier for de forskellige DPG Services:
- DPG Mini: 3 arbejdsdage (regnet fra den første arbejdsdag efter sag er åbnet)
- DPG Small: 3 arbejdsdage (regnet fra den første arbejdsdag efter sag er åbnet)
- DPG Medium: 2 arbejdsdage (regnet fra den første arbejdsdag efter sag er åbnet)
- DPG Enterprise: 1 arbejdsdag (regnet fra den første arbejdsdag efter sag er åbnet)
- 10.3 Svartids garantien angiver et antal dage indenfor for hvilke Timengo DPG forpligter sig til at have påbegyndt en service sag.

11 OVERVÅGNING

- 11.1 Timengo DPG overvåger DPG Services 24 timer i døgnet 365 dage om året, og vil, så snart der er opdaget eventuelle driftsforstyrrelser, informere herom på www.sikker-post.dk/support/driftsstatus.
- 11.2 Timengo overvåger service ved hjælp af Kibana Elastic Search, der indsamler anonymiserede data til overvågning og fejlfinding. (Tjenesten gemmer data i Azure & Amazon cloud tjenester)
- 11.3 Overvågning er kun for kunder, der er hostet i Timengo DPG's Azure.

12 SIKKERHEDSFORSKRIFTER

- 12.1 Abonnentens sikre postmeddelelser opbevares ikke hos Timengo DPG. Der foretages kryptering og dekryptering i memory i en cloud service. Alt lagring af e-mails foretages udelukkende i Abonnentens e-mailsystem. Alt kommunikation til og fra Timengo DPG's server foregår krypteret, ligesom der er flere lag firewalls mv. til sikring af DPG. DPG afvikles i Microsoft Azure cloud datacenter der lever op til alle danske og europæiske regler for sikrede

datacentre, se: <https://www.microsoft.com/en-us/trustcenter/guidance/risk-assessment>.
Timengo DPG yder ikke nogen garanti for systemnedbrud og/eller tab af data.

- 12.2 Abonnementen skal overholde de til enhver tid gældende sikkerhedsforskrifter omkring Abonnementens adgang til DPG.

13 VEDLIGEHOLDELSE

- 13.1 Timengo DPG foretager løbende vedligeholdelse og opdatering af DPG, og Abonnementen vil på Timengo DPG's website blive holdt løbende orienteret om nye opdateringer. Abonnementen kan ikke afvise, at der gennemføres vedligeholdelse samt opdateringer af DPG.
- 13.2 DPG undergår løbende ajourføring. Såfremt det skulle blive nødvendigt at fjerne eller indskrænke væsentlige funktioner i DPG, vil dette ske med minimum 3 måneders varsel, medmindre tekniske eller sikkerhedsmæssige årsager gør det nødvendigt at ændre systemet med øjeblikkeligt varsel.
- 13.3 Abonnementen er indforstået med at skulle bære enhver omkostning i forbindelse med konfigurationsændringer i eget it-udstyr, som nødvendiggøres på grund af løbende vedligeholdelse eller opdateringer, herunder krav om øget diskkapacitet, ekstra RAM, opdatering af styresystem eller nye licenser.
- 13.4 Har Abonnementen brug for uddannelse i forbindelse med opdateringerne, sker dette ligeledes uden for nærværende aftale, jf. punkt 5.2.
- 13.5 Er Abonnementen ikke indstillet på at afholde de nødvendige omkostninger i den forbindelse, bortfalder Timengo DPG's forpligtelser i henhold til disse aftalevilkår i enhver henseende.

14 REKLAMATION OG SUPPORT

- 14.1 Konstatere Abonnementen fejl, nedbrud eller uregelmæssigheder, opfordres Abonnementen til at gøre sig bekendt med "Driftsstatus", forinden Abonnementen reklamerer over for Timengo DPG, idet forholdet muligvis allerede er registreret. Under "Driftsstatus" kan Abonnementen endvidere gøre sig bekendt med status over fejl, nedbrud eller uregelmæssigheder, herunder gøre sig bekendt med eventuelle "work-arounds" samt status på afhjælpning. Er forholdet ikke allerede registreret, kan Abonnementen kontakte Timengo DPG, jf. punkt 10.
- 14.2 Abonnementen kan ved fejlmelding skriftligt beskrive fejlen ved at benytte Timengo DPG's servicecenter, således at Timengo DPG modtager de nødvendige informationer til straks at lokalisere fejlen.
- 14.3 Registrerer Timengo DPG fejl, nedbrud eller andre uregelmæssigheder, eller modtager Timengo DPG reklamationer fra Abonnementen, skal der ske en kategorisering af forholdet. Timengo DPG afgør endeligt kategoriseringen af fejl efter skriftlig eller mundtlig beskrivelse

fra Abonnementen. Når der forelægges et tidspunkt for udbedring af fejlen, bliver Abonnementen kontaktet via mail.

14.4 Kategorisering vil ske som enten type 1 eller type 2 fejl.

Type 1: Fejl som er kritiske for Abonnementens brug af Timengo DPG i den daglige drift

Type 2: Fejl i funktioner samt visuelle som ikke er kritiske for Abonnementens brug af Timengo DPG i den daglige drift

14.5 Er der tale om en fejl af type 1, hvor Timengo DPG er i stand til at anviser Abonnementen en midlertidig "work-around", der ikke påfører Abonnementen væsentlige gener, kan endelig afhjælpning udskydes til efterfølgende frigivelse af ny version/release af DPG.

14.6 Er der tale om fejl i standardprogrammel produceret af tredjemand, er Timengo DPG, uanset ovenstående kategorisering, alene forpligtet til at videregive fejlrapportering til producenten samt at opdatere DPG, når producenten har leveret en fejlrettelse i form af en ny release eller version. Fejl i standard programmel anses som en betalbar support ydelse, med mindre den har implikationer for en større gruppe brugere af DPG Services,

15 BACKUP OG REETABLERING AF DATA

15.1 Timengo DPG foretager ikke data backup, da Abonnementens Data aldrig lagres i DPG Services platformen.

15.2 Såfremt der sker nedbrud af det system, hvorpå DPG Services afvikles vil det ikke have indflydelse på kundens data. Skulle der opstå situationer hvor nedbrud betyder at Abonnementens data ikke reddes, eller sker der på anden måde en beskadigelse af Abonnementens data, vil Timengo DPG, efter at nedbruddet/beskadigelsen er konstateret, enten af Timengo DPG selv eller efter henvendelse fra Abonnementen, arbejde sammen med Abonnementen omkring reetablering af Abonnementens data.

15.3 Abonnementen afholder alle omkostninger i forbindelse med reetableringen, og ifalder ikke nogen form for erstatningsansvar over for Abonnementen.

16 ANSVARSBEGRÆNSNING

16.1 Timengo DPG fraskriver sig, uanset graden af den udviste uagtsomhed, ansvaret for ethvert indirekte tab eller følgeskade, herunder, men ikke begrænset til, driftstab, mistet avance, tab af data og goodwill hos Abonnementen.

16.2 Det samlede erstatningsbeløb, som Abonnementen kan gøre gældende mod Timengo DPG er begrænset til et beløb på maksimalt 6 måneders Abonnement.

- 16.3 Ansvarsbegrænsningen gælder for ethvert produktansvar, i det omfang ufravigelige lovbestemmelser ikke er til hinder for en sådan begrænsning.
- 16.4 Ovennævnte ansvarsbegrænsninger gælder såvel tab som følge af fejl og mangler i de benyttede DPG samt tab som følge af fejl, nedbrud eller uregelmæssigheder ved ydelser i øvrigt i henhold til nærværende aftale.

17 FORCE MAJEURE

- 17.1 Såfremt Timengo DPG ikke kan præstere ydelserne efter denne aftale som følge af force majeure, kan Timengo DPG ikke gøres ansvarlig som følge af tab i den anledning, ligesom Abonnementen ikke kan hæve aftalen.
- 17.2 Timengo DPG skal orientere Abonnementen omgående, såfremt der indtræder en force majeure-situation. Force majeure er et forhold, som Timengo DPG ikke har nogen indflydelse på, og som Timengo DPG ikke inden for rimelige økonomiske og praktiske foranstaltninger kan omgå. Force majeure er fx krig, mobilisering, terrorangreb, svigt/nedbrud i offentlig elforsyning eller telekommunikationsforbindelse, brand, oversvømmelse eller anden form for naturkatastrofer, strejke/lockout.
- 17.3 Såfremt tilgængeligheden til systemet i det væsentligste er umulig som følge af force majeure, og dette varer i mere end 60 dage, kan Abonnementen skriftligt opsigte aftalen med øjeblikkelig virkning, men kan ikke i den forbindelse gøre krav gældende mod Timengo DPG.

18 RETTEN TIL DATA

- 18.1 Abonnementen har ejendomsretten til og ansvar for egne data. Abonnementens data er ikke placeret på et data lager hos Timengo DPG.

19 DATABEHANDLERAFTALE – PERSONDATALOVEN

- 19.1 Databehandleren (Timengo DPG) handler alene efter instruks fra den dataansvarlige (Abonnementen).
- 19.2 Databehandleren 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 lov om behandling af personoplysninger.
- 19.3 Databehandleren skal på den dataansvarliges anmodning give den dataansvarlige tilstrækkelige oplysninger til, at denne kan påse, at de nævnte tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger er truffet.
- 19.4 Abonnementen er forpligtet til at indgå databehandlingsaftale, i overensstemmelse med Datatilsynets vejledning herom, med en af Timengo DPG udpeget driftsleverandør, hvor

Timengo DPG vælger at lade drift udføre hos tredjemand. Indgår Abonnementen ikke en sådan aftale på Timengo DPG's anmodning, kan begge parter bringe aftalen til ophør ved opsigelse med øjeblikkelig virkning.

19.5 Punkt 19 i sin helhed er dækkende for DPG Mini, Small, DPG Medium og DPG Enterprise.

20 IMMATERIELLE RETTIGHEDER

20.1 Abonnementen er gjort bekendt med, at DPG som der gives adgang til under nærværende aftale er ophavsretligt beskyttet og Abonnementen erhverver alene en betinget brugsret til programmet. Brugsretten er betinget af Abonnementens betaling af Abonnementet, og Abonnementen er gjort udtrykkeligt opmærksom på, at brugsretten er tidsbegrænset, således at denne automatisk bortfalder ved ophør af denne aftale, uanset årsagen hertil. Brugsretten kan ikke overdrages til tredjemand.

20.2 Abonnementen er berettiget til at anvende DPG til brug for Abonnementens egen virksomhed.

20.3 Abonnementen erklærer sig indforstået med at ville respektere ophavsrettighederne. Abonnementen hæfter for Abonnementens ansatte samt eksterne rådgiveres overholdelse af rettighederne til DPG ved brug, jf. punkt 6.5, og Abonnementen er forpligtet til at drage omsorg for, at Abonnementens ansatte samt eksterne rådgivere gøres udtrykkeligt opmærksom på, at DPG er ophavsretligt beskyttet og at programmet alene må anvendes i overensstemmelse med vilkårene i denne aftale.

21 FORTROLIGHED OG TAVSHEDSPLIGT

21.1 Timengo DPG er forpligtet til at opbevare oplysninger om Abonnementens abonnement forsvarligt og behandle de data som fortrolige oplysninger, der ikke udleveres til andre end Abonnementen, medmindre Timengo DPG som følge af en retskendelse eller lovbestemmelser har pligt til at udlevere data. Timengo DPG har endvidere tavshedspligt og må således ikke røbe nogen former for information om Abonnementens til tredjemand eller øvrige oplysninger om Abonnementen, som efter oplysningernes karakter ikke vedkommer tredjemand.

21.2 Alle oplysninger opbevares sikkert, ligesom adgangen til oplysninger er sikret bedst muligt, men Timengo DPG kan ikke gøres ansvarlig, såfremt tredjemand får kendskab til Abonnementens oplysninger ved at omgå Timengo DPG's sikkerhedsforanstaltning, medmindre dette skyldes, at Timengo DPG har optrådt groft uagtsomt. Ansvarsbegrænsningen i punkt 16. finder dog fortsat anvendelse.

22 KOMMUNIKATION MELLEM PARTERNE

22.1 Parterne kan benytte e-mail til at fremsende påkrav og andre skriftlige meddelelser i relation til aftalen. Henvendelse til Timengo DPG sker på den e-mailadresse Abonnementen har fået oplyst i forbindelse med indgåelse af aftalen.

22.2 En e-mail er nået frem, når den er nået frem til modtagerens e-mailsystem, og den under normale omstændigheder vil være tilgængelig for modtageren. At en e-mail på grund af problemer i modtagerens e-mailsystem konkret ikke er tilgængelig, er således modtagerens risiko.

23 ABONNENTENS MISLIGHOLDELSE

- 23.1 Betaler Abonnementen ikke for tjenesten i overensstemmelse med afsnit 8 etableres der ikke adgang til DPG, og såfremt der er tale om et eksisterende abonnement, så lukkes der uden yderligere varsel for Abonnementens adgang til systemet ved manglende betaling. Abonnementens adgang etableres først på ny, når beløbet er modtaget hos Timengo DPG. Timengo DPG er berettiget til at ophæve aftalen samtidig med, at Abonnementens adgang til systemet lukkes.
- 23.2 Misligholder Abonnementen i øvrigt aftalen på væsentlige punkter, er Timengo DPG berettiget til omgående at hæve aftalen, forudsat at Timengo DPG skriftligt har givet Abonnementen en frist på minimum 20 arbejdsdage til at overholde aftalen, med angivelse af hvilke forhold, Timengo DPG betragter som væsentlig misligholdelse.
- 23.3 Ophæver Timengo DPG aftalen som følge af Abonnementens misligholdelse, herunder misligholdelse med betaling, er Timengo DPG berettiget til at beholde den erlagte for abonnementsbetaling, jf. punkt 4.1 og punkt 8.3. Ophæver Abonnementen aftalen som følge af Timengo DPG's misligholdelse, sker ophævelsen alene for fremtiden, og Abonnementen kan alene kræve abonnementet tilbagebetalt fra og med den måned, hvori ophævelsen finder sted.

24 ÆNDRINGER OG OPDATERINGER

- 24.1 Timengo DPG kan til enhver tid ændre og opdatere disse betingelser og oplysninger om ophavsret.
- 24.2 Ved ændringer og opdateringer af nærværende vilkår og betingelser, vil Timengo DPG informere herom på via mail.

25 TVISTER

- 25.1 Enhver tvist mellem Timengo DPG og Abonnementen skal afgøres efter dansk ret. Alle tvistigheder skal så vidt muligt løses mellem parterne i mindelighed. Hvis en tvistighed, ikke kan løses i mindelighed, er Københavns byret rette værneting i første instans.