

Consignor Terms of Use og Data Processing Agreement

Version 2.3

Gældende fra 01.01.2019

INDLEDNING

Disse terms of use udgør sammen med et underskrevet tilbud eller en Ordrebekræftelse ("**Ordrebekræftelse**") aftalen ("**Abonnementsaftalen**") mellem kundens juridiske enhed anført i Ordrebekræftelsen ("**Kunde**") og Consignors juridiske enhed anført i Ordrebekræftelsen ("**Leverandør**"). Abonnementsaftalen regulerer Kundens adgang til og brug af Consignor Platformen og Leverandørens levering af ekstra varer eller tjenester, som er beskrevet nærmere nedenfor.

Dette dokument regulerer også behandlingen af personoplysninger udført af Leverandøren i forbindelse med leveringen og udgør derfor kontrakten (Data Processing Agreement) mellem Leverandøren og Kunden, som det kræves i henhold til den generelle forordning om databeskyttelse artikel 28, stk. 3.

1 CONSIGNOR PLATFORMEN

1.1 Consignor Platformen

Consignor Platformen udvikles og forvaltes af Consignor Group AS ("**Consignor**") og gør Kundens medarbejdere ("**Brugerne**") i stand til at generere forsendelser i ét system med adgang til et af verdens største biblioteker af transportører.

Consignor Platformen har funktionalitet til at frembringe og sende forsendelser, herunder generering af relevante dokumenter, og til elektronisk bestilling. Consignor Platformen stiller også en række supplerende tjenester og funktioner til rådighed for Kunderne.

1.2 Nye versioner af Consignor Platformen

Leverandøren har til hensigt at implementere fremtidige opdateringer til Consignor Platformens funktionalitet. Dog har Leverandøren ikke nogen specifik pligt til at gøre det.

Kundens ret til at anvende en opdateret version af Consignor Platformen er inkluderet i det abonnementsgebyr, der skal betales.

Leverandøren kan anmode Kunden om at opdatere enhver software, hardware eller ethvert andet udstyr, der anvendes af Kunden, og som ikke længere er kompatibelt med den opdaterede version af Consignor Platformen.

1.3 Adgang til Consignor Platformen

Consignor Platformen tilbydes Kunden som Software as a Service (SaaS) af Leverandøren ("**Abonnement**"). Abonnementet giver Kunden ret til adgang til og brug af Consignor Platformen på de yderligere vilkår anført nedenfor. I det omfang, det er anført i Abonnementsaftalen, omfatter Abonnementet også software installeret på Kundens lokation(er).

Abonnementet tilbydes Kunden i forskellige pakker, som indeholder forskellige kombinationer af tjenester, funktioner og infrastruktur ("**Abonnementer**"). Derudover kan Kunden udvide et givent Abonnement med yderligere funktioner, der gøres tilgængelige som tillægstjenester i Abonnementet ("**Tillægstjeneste**").

1.4 Ekstra leveringer

I det omfang, det er anført i Abonnementsaftalen, omfatter leveringen også hardware (f.eks. labelprintere), forbrugsstoffer (f.eks. labels) og/eller anden software til brug i forbindelse med Consignor Platformen. Medmindre andet er anført i Ordrebekræftelsen, anses denne hardware og software og disse forbrugsstoffer som leveret, når de fysisk er leveret til Kundens adresse.

Ud over de i Abonnementsaftalen anførte leverancer, er Kunden ansvarlig for at indkøbe al den hardware,

software og infrastruktur og alle de forbrugsvarer, der er nødvendige for at tilgå og anvende Consignor Platformen.

1.5 Integration med Kundens back-end-system

Consignor Platformen indeholder integrationsmoduler til forskellige back-end-systemer på markedet. Kunden kan bruge sådanne integrationsmoduler til at etablere integrationer mellem Kundens back-end-system og Consignor Platformen og dermed sætte Kunden i stand til at tilgå de tjenester, der tilbydes via Consignor Platformen, i Kundens eget system.

Leverandøren kan hjælpe Kunden med at gennemføre sådanne integrationer på grundlag af tid og materialer som yderligere beskrevet i Ordrebekræftelsen. Leverandøren skal give Kunden meddelelse, hvis overslagene i Ordrebekræftelsen ikke kan overholdes, f.eks. på grund af forkerte oplysninger givet af Kunden eller uforudsete omstændigheder.

2 KUNDENS BRUG AF CONSIGNOR PLATFORMEN

2.1 Brug af Consignor Platformen

Medmindre andet er skriftligt godkendt af Leverandøren, må Kunden kun bruge Consignor Platformen til Kundens egne forretningsformål og må ikke overføre brug af Consignor Platformen til nogen tredjepart. Kunden skal til stadighed sikre, at Kundens brug af Consignor Platformen følger alle de love og forskrifter, der gælder for Kundens virksomhed, herunder, men ikke begrænset til, forskrifter om personoplysninger.

2.2 Generering, lagring og sletning af Forsendelsesdata

Kundens brug af Consignor Platformen vil generere transaktionsdata for forsendelser produceret af Kunden ("**Forsendelsesdata**"). Forsendelsesdataene vil blive lagret i Consignor Platformen, og Kunden kan tilgå de lagrede Forsendelsesdata, f.eks. i forbindelse med kundeforespørgsels-, søgnings-, sporings-, rapporterings- og statistikformål.

Consignor Platformen tilvejebringer et sæt online værktøjer, der kan bruges af Kunden til at eksportere og slette Forsendelsesdata. Alle Forsendelsesdata vil blive lagret, indtil dataene slettes af Kunden, eller indtil Abonnementsaftalen bringes til ophør (jf. Afsnit 10.2). Leverandøren vil ikke slette nogen Forsendelsesdata, ud over hvad der er anført i Afsnit 10.2.

Abonnementsgebyret dækker lagring af Forsendelsesdata i Consignor Platformen fra det indeværende og umiddelbart forudgående kalenderår. For lagring af ældre Forsendelsesdata vil Leverandøren fra Kunden opkræve et supplerende lagringsgebyr i overensstemmelse med Leverandørens almindelige prisliste.

Leverandøren skal sikre, at den eller de servere, hvorpå Forsendelsesdata lagres, spejles med henblik på at beskytte data mod tab i tilfælde af serverfejl mv.

2.3 Ophævelse af Kundens adgang til Consignor Platformen

Hvis Abonnementsgebyrerne eller andre gebyrer, som skal betales i henhold til denne Abonnementsaftale, ikke er betalt på forfaldsdatoen, kan Consignor ophæve Kundens adgang til Consignor Platformen helt eller delvist, indtil alle udestående beløb er betalt.

Consignor kan endvidere ophæve Kundens adgang til Consignor Platformen, hvis Consignor har mistanke om, at Consignor Platformen ikke er blevet anvendt i overensstemmelse med vilkårene i Abonnementsaftalen. Consignor kan ophæve Kundens adgang til Consignor Platformen i så lang tid, det med rimelighed er nødvendigt, for at Consignor kan undersøge det formodede brud.

Kunden vil ikke være berettiget til at modtage noget prisnedslag eller nogen tilbagebetaling på grund af en sådan ophævelse.

2.4 Ophævelse af gamle Consignor-versioner

Consignor kan ophæve brugen af gamle Consignor-softwareversioner installeret hos Kunden, hvis disse versioner forårsager tekniske problemer for tredjeparter eller er forældede ifølge aktuelle retningslinjer eller specifikationer fra de understøttede tredjeparter.

3 SERVICENIVEAUER

Consignor er forpligtet til at opfylde en række definerede målsætninger for serviceniveau for ydeevne og service, der omfatter både Consignor Platformen og kundeservice ("**Servicelevela**" eller "**SLA**").

Consignor tilbyder servicepakker med forskellige serviceniveauer for at tage højde for forskellige kundebehov ("**SLA-niveau**"). Serviceniveauet specificeres for hvert SLA-niveau. Det af Kunden valgte SLA-niveau angives i Abonnementsaftalen.

3.1 Definitioner

Consignor klassificerer alle forespørgsler fra kunder til Consignors kundeservice i henhold til ITIL-strukturen. De følgende klassifikationer anvendes:

Incident	En ikke planlagt afbrydelse af en it-tjeneste eller nedsat kvalitet af en it-tjeneste.
Service Request	En anmodning fra en bruger om oplysninger, råd, en standardændring eller adgang til en it-tjeneste.
Request for Change	En tilføjelse, ændring eller fjernelse af noget, der kunne påvirke en it-tjeneste, og som involverer ændring af koden.

Consignor giver også alle Incidents, indberettet af Kunder, en Severity. En Severity afgør, hvilken proces, prioritet og eskaleringsprocedure, der skal følges, indtil Incidenten er løst. Severity-niveauer er beskrevet nedenfor.

Severity 1:	Uden en midlertidig løsning, hvor brugen af et kritisk system er umulig i produktionsmiljøet eller udgør en alvorlig risiko for forretningskritisk drift (Forretningskritiske webtjenester, API'er, portaladgang).
Severity 2:	Uden en midlertidig løsning, hvor væsentlige funktioner er alvorligt påvirket eller begrænset, men ikke forårsager umiddelbar standsning i arbejdet, og driften kan fortsætte på begrænset vis.
Severity 3:	Hvor der er et moderat tab af eller en moderat forringelse af tjenester, men arbejdet med rimelighed kan fortsætte på nedsat kraft.
Severity 4:	Hvor der er et mindre tab af eller en mindre forringelse af tjenester, men arbejdet med rimelighed kan fortsætte på nedsat kraft.

3.2 Omfang og begrænsninger

SLA-niveauerne vedrører *tilgængeligheden* af og ydeevnen på softwaretjenester hostet af Consignor ("**Consignor Cloud Platform**") og kundeservice.

SLA'en dækker ikke tredjepartstjenester såsom tjenester tilvejebragt af transportører integreret i Consignor Cloud Platformen.

Consignor On-Premises og Consignor Drop Zone er installeret i kundernes egen infrastruktur, og Consignor tager intet ansvar for denne infrastruktur. For eksempel kan langsomme internetforbindelser og langsom Wi-Fi-distribution øge ventetiden for procesreturnering.

Forespørgsler, som accepteres af kundeservice under SLA-niveauerne, er Incidents og Service Requests. SLA'en dækker ikke Requests for Change. Disse Requests vurderes og prissættes enkeltvist, medmindre andet er aftalt i Abonnementsaftalen. Consignor forbeholder sig ret til at afvise en Request for Change.

3.3 Tilgængelighed af Consignor Cloud Platformen

Tilgængelighed af Consignor Cloud Platformen skal mindst overholde den garanterede serveropetid anført i Tabel 1 for det pågældende SLA-niveau.

Consignor stiller et katalog over webtjenester og API'er hostet af Consignor til rådighed. Formålet med disse webtjenester er at være back-end-komponenter for Consignor-installationer hos Kunden, Consignor-webapplikationer eller Kundens oprindelige forretningsapplikationer.

3.4 Grænser for API-kald

Consignor begrænser anvendelsen af API-kald for at opretholde et højt tilgængelighedsniveau og yde førsteklasses servicekvalitet. Grænserne for det samlede antal kald og den hyppighed, som kald kan foretages med, afhænger af API'et.

Et Consignor-API er underlagt begrænsninger for hyppigheden af kald, hvilket betyder, at abonnementsniveauet har en øvre grænse for anvendelsen af vores API'er (f.eks. til at hente data fra Consignor Portal). Hvis en Kunde overskrider den daglige grænse eller på anden måde misbruger tjenesten, kan API'et midlertidigt holde op med at virke. Hvis man fortsætter med at overskride grænsen, kan Kundens adgang til Consignor-API'et blive spærret. Hvis volumenbehovet stiger, kan man købe højere grænser eller opgradere abonnementet.

3.5 Vedligeholdelse

Det forsøges at gennemføre al vedligeholdelse af Consignor Platformen uden forstyrrelser eller nedetid af de berørte tjenester. Planlagt vedligeholdelse, der kræver nedetid, meddeles Kunden mindst 14 dage før vedligeholdelsen.

Consignor har ret til at udføre hastevedligeholdelse for at sørge for generel tilgængelighed af og tilstrækkelige sikkerhedsniveauer for Consignor Platformen med kortere varsel.

3.6 Adgang til og tilgængelighed af kundeservice

Consignor tilbyder to kanaler med kundeservice:

Help Center

Consignors Help Center er en online selvbetjeningstjeneste, der er åben 24/7/365. Help Center er en vidensbase med svar på nogle af de hyppigste Service Requests og Incidents indberettet af Kunder til Technical Help Desk.

Adgang til og brug af Help Center er inkluderet i Abonnementsgebyret.

Technical Help Desk

Technical Help Desk hjælper Kunder med fejlfinding og løsning af Incidents, udfører Service Requests og modtager Requests for Change. Technical Help Desk er Kundens første kontaktpunkt til Consignor, medmindre andet er anført i Abonnementsaftalen.

Kunder kan få adgang til Technical Help Desk ved at abonnere på en af Consignors SLA-niveauer eller ved at blive opkrævet på basis af medgået tid og materialer.

Incidents, som viser sig at være forårsaget af en fejl i Consignors kode eller infrastruktur, vil ikke blive opkrævet fra Kunden.

Technical Help Desk er tilgængelig for Kunden i åbningstiden og via de kanaler, der er anført i Tabel 1 for det pågældende SLA-niveau. Forespørgsler kan når som helst indsendes via e-mail eller fra Help Center, men vil kun blive behandlet inden for de i Tabel 1 anførte åbningstider.

Technical Help Desk er åben ifølge de officielle lokale kalendere for helligdage, medmindre andet er meddelt på Consignors lokale website.

Consignors kundeservice ydes fra vores lokaler via telefon, e-mail eller ekstern, webbaseret tilgang. Ekstern tilgang vil ikke blive brugt uden Kundens forudgående godkendelse.

Kontaktoplysninger for kundeservice:

E-mail: hotline.dk@consignor.com

Help Center: <https://consignor.zendesk.com/hc/da>

	SLA Go	SLA Plus	SLA Premium	SLA Enterprise
Telefonnummer	+45 89 88 50 58	+45 89 88 50 58	+45 89 88 50 98	+45 89 88 50 98

3.7 Målepunkter og målsætninger for ydeevne

Der er etableret målepunkter for tilgængelighed og ydeevne for:

- Consignor Cloud Platform
- Kundeservice

Tabel 1 herunder angiver de SLA-målepunkter, som Consignor har indført, og de målsætninger, der skal opfyldes for hvert målepunkt på de forskellige SLA-niveauer.

De følgende initialforkortelser anvendes:

- BH = arbejdstid (*Business Hours*)
- EBH = forlænget arbejdstid (*Extended Business Hours*)
- CH = kalendertimer (*Calendar Hours*)

Tabel 1:

Consignor Cloud Platform					
Målepunkt		SLA Go	SLA Plus	SLA Premium	SLA Enterprise
Tilgængelighed	Garanteret serveropetid	99,0 %	99,0 %	99,9 %	99,9 %
Garanteret svartid	Serversvartid – forretningskritiske enkelttransaktioner*	2.000 ms	2.000 ms	1.000 ms	1.000 ms

Kundeservice					
Målepunkt		SLA Go	SLA Plus	SLA Premium	SLA Enterprise
Betjent af	På arbejdsdage/i arbejdstiden	Technical Help Desk	Technical Help Desk	Technical Help Desk	Enterprise Help Desk
	På arbejdsdage/forlænget arbejdstid			Emergency Response Center	Emergency Response Center
	Uden for arbejdsdage/forlænget arbejdstid (inkl. helligdage)				Emergency Respose Center
Tilgængelig for	På arbejdsdage/i arbejdstiden	Alle Kundens ansatte			
	På arbejdsdage/forlænget arbejdstid			Autoriserede brugere	Autoriserede brugere
	Uden for arbejdsdage/forlænget arbejdstid (inkl. helligdage)				Autoriserede brugere
Sprog	På arbejdsdage/i arbejdstiden	Lokalt**	Lokalt**	Lokalt**	Lokalt**
	På arbejdsdage/forlænget arbejdstid			Engelsk	Engelsk
	Uden for arbejdsdage/forlænget arbejdstid (inkl. helligdage)				Engelsk
Tilgængelighed	Dage	Lokale arbejdsdage	Lokale arbejdsdage	Lokale arbejdsdage	365 dage om året
	Åbningstid	Lokal arbejdstid (8.00-16.00)	Lokal arbejdstid (8.00-16.00)	Forlænget lokal arbejdstid (6.00-22.00)	24 timer
	Kanaler tilgængelige inden for BH/EBH	Telefon, e-mail, Help Center	Telefon, e-mail, Help Center	Telefon, e-mail, Help Center	Telefon, e-mail, Help Center
	Kanaler tilgængelige uden for BH/EBH				Telefon, e-mail, Help Center
Garanteret initialsvartid	Forespørgsler indgivet telefonisk	10 minutter	10 minutter	5 minutter	5 minutter
	Forespørgsler indsendt via e-mail/Help Center	12 BH	12 BH	8 EBH	4 CH
Målsætning for løsningsvarighed	Incident Severity 1	2 BH	2 BH	2 EBH	2 CH
	Incident Severity 2	4 BH	4 BH	4 EBH	4 CH
	Incident Severity 3	5 arbejdsdage	5 arbejdsdage	3 arbejdsdage	3 arbejdsdage
	Incident Severity 4	30 arbejdsdage	30 arbejdsdage	15 arbejdsdage	15 arbejdsdage
Hyppighed for opdatering af Kunden	Incident Severity 1	Hver 2. BH	Hver 2. BH	Hver 2. EBH	Hver CH
	Incident Severity 2	Hver 4. BH	Hver 4. BH	Hver 4. EBH	Hver 4. CH
	Incident Severity 3	Hver 5. arbejdsdag	Hver 5. arbejdsdag	Hver 3. arbejdsdag	Hver 3. arbejdsdag
	Incident Severity 4	Hver 15. arbejdsdag	Hver 15. arbejdsdag	Hver 15. arbejdsdag	Hver 15. arbejdsdag
SLA-måleperiode		Kalenderår	Kalenderår	Kalendermåned	Kalendermåned
SLA-ydeevnerapport					Tilgængelig
SLA-Gebyr					
Pris		Tid og materialer	Fast	Fast	Efter aftale
Månedlig overgrænse for tid inkluderet			1 time	3 timer	Efter aftale

* En enkelt transaktion henfører til produktion af én pakke (ét kולי). Ved måling af svartid for multitransaktioner eller batches beregnes den samlede svartid ved at multiplicere med antallet af transaktioner.

** Hvis Kunden befinder sig i et land, hvor Consignor ikke har en Technical Help Desk på det lokale sprog, er sproget engelsk.

3.8 SLA-måling

Følgende specifikationer gælder for måling af tilgængelighed og ydeevne:

Consignor Cloud Platform¹

Serveropetid: (<i>Server Uptime</i>)	Consignor overvåger serveropetid ved at sende regelmæssige anmodninger til Consignor Cloud Platformen for at tjekke, om tjenesten kører. Oppetiden beregnes som procentdelen for vellykkede anmodninger i forhold til det samlede antal sendte anmodninger. Planlagt vedligeholdelse udelukkes ved beregning af serveropetid.
Garanteret serversvartid: (<i>Guaranteed Server Response Time</i>)	måles som behandlingstid fra start til slut på Consignors servere med udelukkelse af alle tredjepartstjenester.

Overholdelse af disse målepunkter med succes er betinget af, at Kunden til fulde overholder Consignors systemkrav, som kan ses i [Consignor Help Center](#).

Technical Help Desk

Garanteret initialsvarstid: (<i>First Response Time</i>)	den tid, der går fra registreringen af en Kundeforespørgsel modtaget i Consignors kundeservice til Kundens modtagelse af det første svar fra en Consignor-repræsentant via telefon eller e-mail.
Mål for løsning: (<i>Target Resolution Time</i>)	den tid, der går fra registreringen af en Incident som modtaget i Consignors kundeservice til underretning af Kunden om, at Incidenten er løst.
Hyppighed for opdatering af Kunden: (<i>Customer Update Frequency</i>)	den tid, der går mellem hver underretning af Kunden fra en Consignor-repræsentant om status på en indberettet Incident, indtil den er løst. Måling starter fra den første registrering af Incidenten i Consignors kundeservicesystem.

Måling angående alle kundeservicemålepunkter beregnes som procentdelen af alle løste forespørgsler fra Kunden, der overholder målsætningen for ydeevne, divideret med alle løste forespørgsler modtaget fra Kunden i et givet tidsrum.

SLA-måleperioden er anført i Tabel 1.

4 PRIS OG BETALING

4.1 Abonnementsgebyrer

Gebyrerne for adgang til Consignor Platformen består af et indledende Opstartsgebyr og et periodisk Abonnementsgebyr (samlet benævnt "**Abonnementsgebyrerne**").

Det periodiske Abonnementsgebyr afhænger af (i) det Abonnement, kunden abonnerer på, og (ii) hvor mange pakke-id'er Kunden genererer om året ("**Abonnementsniveau**"). Kundens Abonnementsniveau i den første Abonnementsperiode er anført i Ordrebekræftelsen. Kunden kan bede om et andet Abonnementsniveau i fremtidige Abonnementsperioder.

¹ Gælder ikke for løsninger i det lokale miljø.

Hvis det faktiske antal pakker, Kunden genererer i den første Abonnementsperiode eller en senere Abonnementsperiode, er højere end det antal, der er tilladt for det aftalte Abonnementsniveau, vil Kunden automatisk blive flyttet til det næste Abonnementsniveau og faktureret i overensstemmelse med Leverandørens almindelige prisliste for et sådant højere Abonnementsniveau.

Leverandøren kan øge det årlige Abonnementsgebyr for fremtidige Abonnementsperioder.

4.2 SLA-niveauer og professionelle ydelser

Prisen på det SLA-niveau, Kunden abonnerer på, er anført i Abonnementsaftalen ("**SLA-Gebyr**"). SLA-niveauet følger Abonnementsperioden, medmindre andet er anført i Abonnementsaftalen.

Professionelle ydelser, der ikke er inkluderet i det SLA-niveau, Kunden abonnerer på, vil blive faktureret ud fra tid og materialer i henhold til prislisten.

4.3 Fakturering og betaling

Alle gebyrer i henhold til Abonnementsaftalen forfalder ved Leverandørens fakturering.

Ved modtagelse af Ordrebekræftelse fakturerer Leverandøren Abonnementsgebyrer og i påkommende tilfælde SLA-Gebyret for den første Abonnementsperiode. Ved hver efterfølgende fornyelse fakturerer Leverandøren Abonnementsgebyr og i påkommende tilfælde SLA-Gebyret for den næste periode.

Hardware, forbrugsvarer og idriftsættelsesydelse faktureres, når de er leveret.

Alle priser er opgivet uden moms og andre direkte skatter og afgifter, der måtte gælde for leveringerne i henhold til Abonnementsaftalen. Kunden forpligter sig til at betale eventuelle gældende skatter og afgifter ud over de beløb, der er anført i Ordrebekræftelsen. Leverandøren skal medtage sådanne gældende skatter og afgifter i sine fakturaer.

5 OVERDRAGELSE AF ABONNEMENTSAFTALEN

Leverandøren kan overdrage Abonnementsaftalen til ethvert selskab inden for Consignor-koncernen. Kunden må kun overdrage Abonnementsaftalen med Leverandørens skriftlige godkendelse, som ikke må tilbageholdes eller nægtes uden rimelig grund.

6 IMMATERIELLE RETTIGHEDER

6.1 Rettigheder til Consignor Platformen

Leverandøren eller Leverandørens tredjeparter er indehavere af alle immaterielle rettigheder, herunder, men ikke begrænset til, ophavsret og databaserettigheder i Consignor-softwaren og -platformen og alle særskilte komponenter, der anvendes til opbygningen og driften af Consignor Platformen.

Kunden erhverver kun den begrænsede ret til at anvende Consignor Platformen som beskrevet i Abonnementsaftalen og erhverver ingen andre rettigheder til Consignor Platformen i dens nuværende form eller nogen fremtidige versioner af Consignor Platformen. Medmindre andet er aftalt skriftligt fra sag til sag, gælder dette også for ny funktionalitet, der er udviklet af Consignor i Consignor Platformen, og som er foreslået af Kunden eller nogen af Kundens medarbejdere, herunder udvikling helt eller delvist betalt af Kunden.

6.2 Rettigheder til Forsendelsesdata

Kunden ejer alle rettigheder til alle Forsendelsesdata, der behandles af Leverandøren i Consignor Platformen. Leverandøren må kun anvende sådanne Forsendelsesdata i det omfang, det er nødvendigt for at levere de tjenester, som er beskrevet i Abonnementsaftalen. Alle Forsendelsesdata skal holdes fortrolige

og kan være genstand for hensigtsmæssige tekniske og organisatoriske foranstaltninger som anført i afsnit 7.1 herunder.

Leverandøren har ret til at bruge anonymiserede Forsendelsesdata til udvikling af statistik i forbindelse med de tjenester, der tilbydes via Consignor Platformen, og til videreudvikling af Consignor Platformen eller ethvert andet formål. Databaserettighederne til Leverandørens databaser, der indeholder anonymiserede data fra Kunden sammen med anonymiserede data fra andre kunder, forbliver hos Leverandøren. Før Forsendelsesdata medtages i en database, skal Leverandøren sikre, at eventuelle Forsendelsesdata anonymiseres på en sådan måde, at det ikke er muligt at identificere enkeltpersoner.

7 BEHANDLING AF PERSONOPLYSNINGER

7.1 Behandling af Forsendelsesdata

De Forsendelsesdata, der overføres til og behandles af Consignor Platformen, indeholder personoplysninger angående Kundens kunder. Kunden anses for at være den dataansvarlige for enhver behandling af sådanne personoplysninger, og Leverandøren anses for at være databehandler. Kunden forbliver således fuldt ud ansvarlig for lovligheden af al behandling af personoplysninger.

Kunden er ansvarlig for at afgøre, hvornår Forsendelsesdata skal slettes, og for at slette sådanne data som anført i Afsnit 2.2. Leverandøren vil slette Forsendelsesdata ved ophør af Abonnementsaftalen som anført i Afsnit 10.2.

Leverandøren vil kun være berettiget til at behandle Kundens personoplysninger ud fra dokumenterede instruktioner fra Kunden. Leverandøren er herunder berettiget til at behandle personoplysningerne i det omfang, det er nødvendigt for at levere tjenesterne i henhold til Abonnementsaftalen, herunder, men ikke begrænset til, behandling med henblik på datasikkerhed og undersøgelse af eventuelle sikkerhedsbrud. Leverandøren skal sikre, at personer med autorisation til at behandle personoplysninger har forpligtet sig til fortrolighed eller er underlagt en hensigtsmæssig lovpligtig fortrolighedsforpligtelse.

Leverandøren forpligter sig til at holde alle Forsendelsesdata fortrolige i forhold til tredjeparter med undtagelse af tredjeparter, der bidrager til leveringerne til Kunden som anført i Abonnementsaftalen. Leverandøren forpligter sig til at implementere hensigtsmæssige tekniske og organisatoriske foranstaltninger for at sikre, at Forsendelsesdata beskyttes mod hændelig eller ulovlig tilintetgørelse eller ændring, hændeligt eller ulovligt tab eller enhver tredjeparts uautoriserede adgang.

I det usandsynlige tilfælde at forsendelsesdata er blevet kompromitteret, forpligter Leverandøren sig til at underrette Kunden uden ugrundet ophold efter at være blevet opmærksom på bruddet på persondatasikkerheden. Kunden er ansvarlig for at underrette den kompetente tilsynsmyndighed og de registrerede om bruddet på persondatasikkerheden i det i henhold til gældende lov krævede omfang.

Senest 24 timer efter databruddet vil leverandøren udsende oplysninger om databruddet til alle Kundens registrerede brugere. Hvis Kundens ikke-Consignor-brugere ønsker at blive informeret, bedes du melde dem til datasikkerhedsinformationsbrevet: <http://eepurl.com/du6o49>

Leverandøren forpligter sig til så vidt muligt at hjælpe Kunden med hensigtsmæssige tekniske og organisatoriske foranstaltninger for at opfylde Kundens forpligtelse til at svare på forespørgsler fra Kundens kunder. Leverandøren vil stille alle de oplysninger, der er nødvendige for at påvise overensstemmelse med de i dette afsnit 7 fastsatte forpligtelser, til rådighed for Kunden og tage højde for og bidrage til revisioner, herunder inspektioner, udført af Kunden eller en anden revisor, som er bemyndiget af Kunden. Hvis dette kræver levering af tjenester fra Leverandøren, ud over hvad der er dækket af Consignor Platformens standardfunktionalitet, kan Leverandøren opkræve et yderligere gebyr i overensstemmelse med sine til enhver tid gældende standardpriser.

Hvis Leverandøren vurderer, at en instruktion fra Kunden bryder med persondatasikkerheden, skal Leverandøren straks underrette Kunden herom.

Leverandøren vil blive revideret en gang om året af et uafhængigt tredjepartsbureau som led i et ISO 27001-certifikat, og revisionsrapporten vil være tilgængelig i datasikkerhedsinformationsbrevet eller efter anmodning. Derudover tilbyder Leverandøren Kunden mulighed for udvidede revisioner, som sammensættes og prissættes separat. Leverandøren accepterer revisioner og fysiske inspektioner ifølge den bestilte revisionspakke – venligst forhør hos jeres Consignor kontaktperson for flere oplysninger.

Consignors underleverandører er verdensomspændende, cloudbaserede virksomheder, som i sagens natur ikke kan revideres direkte af Kunden men revideres af andre repræsentanter. Leverandøren påtager sig ansvar for at gennemgå og vurdere tilgængelige revisionsrapporter fra underleverandørerne. Revisionsdokumentation om underleverandører kan udleveres efter anmodning.

Leverandøren må ikke anvende nogen Forsendelsesdata på anden måde end som beskrevet i Abonnementsaftalen.

Leverandøren er berettiget til at benytte tredjepartsunderleverandører, såsom IaaS (Infrastructure as a Service)-leverandører eller andre tekniske tredjepartsleverandører, i forbindelse med driften af Consignor Platformen og til at overføre Forsendelsesdata til sådanne tredjepartsleverandører. Leverandøren skal indgå aftaler med underleverandører, hvorved de aftaler at overholde bestemmelserne i dette Afsnit 7. Hvis brugen af underleverandører omfatter overførsel af Forsendelsesdata til et tredjeland uden for EU/EØS, skal Leverandøren indføre yderligere sikkerhedsforanstaltninger, såsom EU's standardklausuler.

Hvis Leverandøren ønsker at tilføje eller ændre en underleverandør med det formål at udføre Consignor Platformens tjenester, skal Leverandøren underrette kunden om ændringerne uden ugrundet ophold. Ændringer omkring underleverandører sendes til alle Kunder, der har abonneret på datasikkerhedsinformationsbrevet på <http://eepurl.com/du6o49>. Kunden forbeholder sig ret til skriftligt at gøre indsigelse mod ændringer af underleverandører. Indsigelser mod eller kommentarer om underleverandører skal sendes til Leverandøren senest 10 dage efter modtagelse af information.

7.2 Behandling af personoplysninger, som Leverandøren er dataansvarlig for

Ud over behandling af Forsendelsesdata som beskrevet ovenfor vil Leverandøren behandle personoplysninger om købere, Brugere og andet Kundepersonale, som er i kontakt med Leverandøren i relation til Abonnementsaftalen. Personoplysningerne er de registreredes navne og kontaktoplysninger (telefonnumre, e-mailadresser osv.) og oplysninger om kontakt mellem hver registreret og Leverandøren.

Behandlingen udføres med henblik på at gennemføre tjenesteleveringerne til Kunden og med generelle forretningsudviklingsformål, herunder salg og markedsføring.

Leverandøren er den dataansvarlige for denne behandling. Leverandøren har lov til at overføre personoplysningerne til en anden virksomhed inden for Consignor-koncernen. I så fald vil en sådan anden virksomhed helt eller delvist blive den dataansvarlige for behandlingen.

Behandlingen af sådanne personoplysninger er nødvendig for Leverandørens leveringer i henhold til Abonnementsaftalen. Behandlingen af personoplysningerne er også nødvendig for Leverandørens og/eller Consignors generelle forretningsdrift og -udvikling.

Leverandøren og/eller Consignor vil opbevare personoplysningerne under Abonnementsaftalens varighed og alle efterfølgende aftaler med Kunden. Leverandøren og/eller Consignor har lov til at fortsætte med at opbevare personoplysningerne i et rimeligt tidsrum derefter. Dog skal oplysningerne i alle tilfælde slettes, når det ikke længere er nødvendigt at opbevare dem i relation til det ovenfor angivne formål, medmindre

loven forpligter Leverandøren og/eller Consignor til at fortsætte med at opbevare oplysningerne for at opfylde lovpligtige forpligtelser såsom til enhver tid gældende skatte- eller bogføringsregler.

Leverandøren og/eller Consignor vil behandle sådanne data i sine CRM- (*Customer Relationship Management*), CS- (*Customer Service*), LM- (*License Management*) og ERP- (*Enterprise Resource Planning*) systemer.

Leverandøren og/eller Consignor er berettiget til at benytte tredjepartsdatabehandlere, såsom IaaS- eller SaaS-leverandører eller andre tekniske tredjepartsleverandører, i forbindelse med driften af sådanne systemer. Hvis brugen af en databehandler involverer overførsel af personoplysninger til et tredjeland uden for EU/EØS, skal Leverandøren overføre personoplysningerne på grundlag af EU's standardklausuler eller andre hensigtsmæssige sikkerhedsforanstaltninger.

Hvert registreret subjekt har ret til at få adgang til sine egne personoplysninger, som behandles af Leverandøren og/eller Consignor, og har ret til at anmode om, at oplysningerne berigtiges eller slettes i henhold til de yderligere vilkår anført ovenfor.

7.3 Databeskyttelsesrådgiver

Consignor-koncernen har udpeget en databeskyttelsesrådgiver, som kan kontaktes via e-mail:

DataProtectionOfficer@consignor.com

Alle oplysninger om databeskyttelse vil blive offentliggjort online på: www.consignor.com/data-security.

8 AFBESTILLINGSPOLITIK

Kunden kan afbestille leveringen af bestilte konsulentydelse ved at give mindst 24 timers skriftligt varsel til Leverandøren før det aftalte starttidspunkt for ydelserne. Alle bestilte konsulentydelse afbestilt senere end dette skal betales fuldt ud af Kunden.

9 MANGLENDE OVERHOLDELSE

9.1 Afhjælpning

Hver part forpligter sig til at afhjælpe enhver misligholdelse af kontrakten snarest muligt efter at have modtaget skriftlig meddelelse fra den anden part med anmodning om afhjælpning.

9.2 Manglende betaling

I tilfælde af Kundens manglende betaling er Leverandøren berettiget til at modtage renter i overensstemmelse med lovbestemmelserne om morarente i lovgivningen i Leverandørens indregistreringsland.

9.3 Servicetilgodehavender

Hvis Consignor Cloud Platformens kvalitet og ydeevne gentagne gange er væsentligt lavere, end hvad Kunden kan forvente, kunne Kunden være berettiget til servicetilgodehavender. Servicetilgodehavender tilbydes som tilgodehavende for fremtidigt arbejde at udføre eller krediteres på den næste Abonnements- eller SLA-faktura.

Den maksimale godtgørelse er 50 % af det årlige Abonnementsgebyr per år.

9.4 Ansvar

Hvor en af parterne har betalt erstatning til en registreret i henhold til reglerne i den generelle forordning om databeskyttelse vil denne part være berettiget til fra den anden part at kræve tilbagebetaling af den del af erstatningen, der svarer til den anden parts del af ansvaret for skaden. Consignor vil dog kun være ansvarlig over for Kunden for skader forårsaget af behandling af personoplysninger, hvis Consignor ikke har overholdt forpligtelser i den generelle forordning om databeskyttelse, der specifikt er rettet mod databehandlere, eller hvis Consignor har handlet uden for eller i strid med Kundens retmæssige instruktioner. En part vil være fritaget for ansvar over for den anden part, hvis den beviser, at den på ingen måde er ansvarlig for den hændelse, der har resulteret i skaden.

Hvad angår andre slags skader eller tab og administrative bøder pålagt den anden part af en kompetent tilsynsmyndighed, er hver part ansvarlig over for den anden part for direkte, dokumenteret tab forårsaget af den anden parts misligholdelse af sine forpligtelser i henhold til Abonnementsaftalen. Ingen part er ansvarlig over for den anden part for nogen indirekte tab eller følgetab, herunder, men ikke begrænset til, produktionstab, avancetab, mistede data eller handelstab. Ingen part er ansvarlig for nogen tab ud over de beløb, som Kunden har betalt (ekskl. moms) i henhold til Abonnementsaftalen for de 12 måneder forud for den måned, hvor den misligholdelse, der danner baggrund for kravet, fandt sted.

Uden at begrænse foranstående er Consignor ikke ansvarlig for de følgende tab i henhold til Abonnementsaftalen:

- Ekstra gebyrer fra leverandører af transportør-/fragttjenester over for Kunden på grund af fejl i Consignor Platformen
- Forskellen mellem fragtomkostningerne anslået og beregnet af Consignor Platformen og de faktiske fragtomkostninger opkrævet af leverandørerne af fragttjenester
- Eventuelle yderligere omkostninger i relation til manuelt arbejde, som er nødvendigt på grund af fejl i eller utilgængelighed af Consignor Platformen.

9.5 Ophør på grund af væsentligt brud

Hvor et kontraktbrud er væsentligt, og et sådant brud ikke er afhjulpet af den anden part inden for 30 dage, efter at den part, der er ramt af misligholdelsen, har sendt et skriftligt varsel, kan Abonnementsaftalen skriftligt bringes til ophør af den part, der har været ramt af misligholdelsen. Opsigelse af Abonnementsaftalen får retsvirkning fra datoen for opsigelsesmeddelelsen og påvirker ikke tjenester, der allerede er leveret i henhold til Abonnementsaftalen.

Leverandøren kan bringe Abonnementsaftalen til ophør med øjeblikkelig virkning på grund af Kundens manglende betaling, hvis en forfalden betaling ikke er betalt, 30 dage efter at en skriftlig betalingspåmindelse er sendt til Kunden.

10 VARIGHED OG OPHØR

10.1 Første Aftaleperiode og efterfølgende perioder

Kundens ret til at anvende Consignor Platformen begynder på den dato, der er anført i Ordrebekræftelsen, og varer indtil udgangen af den første periode anført i Ordrebekræftelsen ("**Abonnementsperiode**"). Abonnementsaftalen forlænges med efterfølgende Abonnementsperioder på 12 måneder, medmindre Abonnementsaftalen bringes til ophør af en af parterne mindst 30 dage forud for starten af en ny Abonnementsperiode.

Kunden kan også bringe Abonnementsaftalen til ophør med 30 dages varsel i en Abonnementsperiode, men en sådan opsigelse giver ikke Kunden nogen ret til tilbagebetaling af nogen Abonnementsgebyrer, der allerede er betalt af Kunden, herunder, men ikke begrænset til, nogen del af det årlige Abonnementsgebyr, der dækker perioden efter ikrafttrædelsesdatoen af Kundens opsigelse.

10.2 Virkninger af ophør

Efter ophør af Abonnementsaftalen, af en hvilken som helst årsag, forpligter Leverandøren sig til at lagre Forsendelsesdata i en periode på 30 dage efter ikrafttrædelsesdatoen for opsigelsen. I denne periode skal Kunden have adgang til Consignor Platformen og er ansvarlig for hentning og lagring af alle Forsendelsesdata. Efter afslutningen af 30-dagesperioden forbeholder Leverandøren sig ret til at slette alle Forsendelsesdata uden yderligere varsel til Kunden.

10.3 Varsler

Alle varsler skal være skriftlige og sendes til den e-mailadresse, der er anført for hver af parterne i Ordrebekræftelsen med de til enhver tid af parterne foretagne ændringer.

10.4 Lovvalg og værneting

Abonnementsaftalen er underlagt lovene i det land, hvor Leverandøren er registreret. Det eksklusive værneting er de almindelige domstole med kompetence på Leverandørens hjemstedsadresse.