

I. Hovedaftale

Denne hovedaftale, der er opdateret pr. 1. december 2021 ("**Hovedaftalen**"), indgås mellem: (i) Glooko, Inc., et Delaware-selskab, der ligger på 411 High Street, Palo Alto, Californien, 94301 ("**Glooko Inc.**"); eller (ii) Glooko AB, et selskab registreret i Sverige under virksomhedsregistreringsnummer 556668-4675, beliggende på Nellickevägen 20, 412 63 Göteborg, Sverige ("**Glooko AB**") (i henhold til afsnit 24 nedenfor) (hver individuelt "**Selskabet**") og klienten opført på en behørigt udført Bestillingsformular som defineret nedenfor ("**Klienten**"), fra datoen for den endelige underskrift på en sådan Bestillingsformular ("**Ikrafttrædelsesdato**"). Enhver person, der indgår denne aftale, garanterer, at han/hun har bemyndigelse til at indgå denne aftale på vegne af den part, for hvem den er angivet og har bemyndigelse til at indgå en bindende aftale på vegne af en sådan part med hensyn til de spørgsmål, der er anført heri. Enhver lang form forhandlet aftale om emnet heri indgået mellem Selskabet og Klienten skal erstatte disse Hovedaftalevilkår.

1. **Bestillingsformularer.** I løbet af Aftalens løbetid, der er defineret nedenfor, kan Selskabet og Klienten indgå ordreformularer eller bookingformularer (hver, en "**Bestillingsformular**") for køb af softwarelicenser, hostingydelser, professionelle ydelser og hardware, alt efter hvad der er relevant (samlet "**Leverancerne**"). Hver Bestillingsformular er udtrykkeligt underlagt og indarbejdet i denne hovedaftale, og sammen omtales de kollektivt som "**Aftalen**". Selskabet protesterer mod og afviser alle tilføjelser, undtagelser eller ændringer af Aftalen, uanset om den er indeholdt i en indkøbsordre, anmodning om forslag ("**Anmodning om Forslag**"), anmodning om tilbud ("**Tilbudsanmodning**") eller anden form, der er modtaget fra Klienten eller andre steder. Medtagelsen af en indkøbsordre, Anmodning om Forslag, Tilbudsanmodning eller andet Klientnummer på en Bestillingsformular eller en virksomhedsfaktura er kun til referenceformål, og er ikke en accept fra Selskabets side af vilkår eller betingelser, der er indeholdt deri eller andre steder.
2. **Gebyrer.** Klienten skal betale Selskabet for de Leverancer, det køber som beskrevet i hver Bestillingsformular indgået mellem parterne. Betalingen forfalder tredive (30) dage fra datoen for hver faktura. Medmindre andet er aftalt i en Bestillingsformular, forbeholder Selskabet sig ret til at forhøje sine gebyrer og satser for Leverancerne efter afslutningen af en indledende periode og en eventuel efterfølgende fornyelsesperiode. Ethvert ubestridt beløb, der forfalder mere end tredive (30) dage, skal opspare renter fra den forfaldne saldo med en sats på en og en halv procent (1,5%) om måneden eller det maksimalt tilladte ved lov, alt efter hvad der er mindre, plus alle udgifter til opkrævning.
3. **Suspension.** Manglende betaling eller forsinket betaling af ubestridte gebyrer er en væsentlig overtrædelse af Aftalen og giver efter eget skøn Selskabet ret til (i) at tilbageholde udførelsen og afbryde ydelsen, indtil alle skyldige beløb er betalt fuldt ud; eller (ii) opsige Aftalen med øjeblikkelig virkning ved at give Klienten skriftlig meddelelse. Selskabet forbeholder sig ret til efter eget skøn at tilbageholde udførelsen og afbryde ydelsen ved afsløring af potentiel ulovlig brug af Klienten eller til retshåndhævelsesforanstaltninger.
4. **Skatter.** De gebyrer, der skal betales i henhold til Aftalen, omfatter ikke lokalt, statsligt eller føderalt salg, brug, værditilvækst, punktafgifter eller personlig ejendom eller andre lignende skatter eller afgifter, der nu er gældende eller vedtaget i fremtiden, og som er pålagt transaktionen og/eller

leveringen af Leverancerne, som Klienten alle er ansvarlig for og betaler fuldt ud undtagen de skatter baseret på Selskabets nettoindkomst. Hvis Klienten gør krav på status som skattefritagelse, skal certifikatet for en sådan status indsendes til Selskabet, før en Bestillingsformular udføres.

5. **Periode og Opsigelse.**

1. **Løbetid.** Aftalens løbetid begynder på ikrafttrædelsesdatoen og varer indtil den opsiges i overensstemmelse med dette afsnit.
2. **Opsigelse.** En part kan opsige Aftalen: i) med varsel på tredive (30) dage ved skriftlig meddelelse til den anden part om en væsentlig overtrædelse, hvis en sådan overtrædelse forbliver uændret ved udløbet af en sådan periode; ii) hvis den anden part bliver genstand for et konkursbegæring eller en anden procedure vedrørende insolvens, bobehandling, likvidation eller overdragelse til fordel for kreditorerne iii) hvis der ikke er aktive Bestillingsformularer i kraft, ved at sende skriftlig meddelelse til den anden part.
3. **Effekt af Opsigelse.** Ved ophør ophører Selskabet med at levere ydelserne. Opsigelse fritager ikke Klienten for forpligtelsen til at betale gebyrer, der skal betales eller skal betales til Selskabet før ikrafttrædelsesdatoen for opsigelsen, herunder årlige gebyrer, implementeringsgebyrer, uddannelsesgebyrer, abonnementsgebyrer eller andre gebyrer eller betalinger, som Klienten har forpligtet sig til i henhold til Aftalen.
6. **Overgangsydelser.** På anmodning af Klienten, i op til halvfems (90) dage efter opsigelsen af Aftalen, accepterer Selskabet at give Klienten support- og overgangsydelser til sine daværende nuværende satser. Aftalens bestemmelser vil fortsat være i kraft i den aftalte overgangsperiode og vil gælde for alle overgangsbistandsydelser, der leveres af Selskabet i en sådan periode.
7. **Klientsamarbejde.** Klienten anerkender, at dens rettidige levering af passende personale, udstyr, assistance, samarbejde og fuldstændige og nøjagtige oplysninger og data fra dets officerer, agenter og medarbejdere og passende konfigurerede computerprodukter er afgørende for Selskabets ydeevne i henhold til Aftalen. Selskabet er ikke ansvarlig for nogen mangel i dets ydeevne, hvis en sådan mangel skyldes Klientens manglende samarbejde. Klienten er enig i, at den er ansvarlig for at levere og vedligeholde sin egen internetadgang og alt nødvendigt telekommunikationsudstyr, Software og andet materiale på sit eget sted, der er nødvendigt for dets brug af Leverancerne. En liste over kompatible webbrowsere, der understøttes af Selskabet i dets levering af Leverancerne, er tilgængelige på <https://support.glooko.com>, som kan ændres og opdateres af Selskabet fra tid til anden efter eget skøn.
8. **Sikkerhed.** Selskabet opretholder kommercielt rimelige sikkerhedsforanstaltninger for at forhindre uautoriseret adgang til alle data, computerhardware og andet udstyr og /eller Software, der anvendes af Selskabet til at levere de Leverancer, hvorunder Selskabets dokumenter, implementerer og opretholder de fysiske, administrative og tekniske sikkerhedsforanstaltninger, der er nødvendige for at: (a) overholde gældende lovgivning; og (b) beskytte fortroligheden, integriteten og tilgængeligheden af alle data og oplysninger, der kontrolleres af dem. Selskabet skal opretholde skriftlige politikker og procedurer for sikkerhedsstyring for at identificere, forebygge, opdage, indeholde og rette overtrædelser af foranstaltninger, der er truffet for at beskytte fortroligheden, integriteten og tilgængeligheden af alle data og oplysninger, der kontrolleres af det. Klienten er alene ansvarlig for sikkerheden i Klientens egen interne informationsteknologi og fysiske kontorlokaler

driftsmiljøer. Klienten skal straks underrette Selskabet om enhver anden sikkerhedsbrud i dets brug af Leverancerne eller i dets egne systemer og miljøer.

9. **Program til Beskyttelse af Personoplysninger.** Selskabet har implementeret og vedligeholder et privatlivsprogram, der overholder alle gældende love. Selskabet overholder sine meddelelser om beskyttelse af personoplysninger og politikker, der vedrører brug, indsamling, overførsel, behandling, adgang, beskyttelse, opbevaring eller destruktion af enhver form for personoplysninger, der indsamles af den. Selskabets meddelelse om beskyttelse af personoplysninger er tilgængelig på <https://www.glooko.com/privacy>, som kan ændres og opdateres af Selskabet fra tid til anden efter eget skøn.
10. **Plan for Forretningskontinuitet og Genoprettelse efter Nedbrud.** Selskabet opretholder en passende forretningskontinuitet og katastrofegenopretningsplan, der minimerer virkningen af forstyrrelser i sine kritiske forretningsprocesser, giver koordinerede svar på potentielle eller faktiske forstyrrelser og koordinerer restaureringsaktiviteter, når en afbrydelse er afsluttet. Planerne for forretningskontinuitet skal omfatte kritiske forretningsprocesser, produkter og ydelser, der omhandler Tab af faciliteter, personer, udstyr og tredjepartsudbydere, der understøtter kritiske tjenester. Selskabet skal genoprette produktionskapaciteten for kritisk informationsteknologiinfrastruktur (herunder, men ikke begrænset til, datacentre, hardware, Software og strømsystemer) og kritiske tale-, data- og e-handelskommunikationsforbindelser senest 24 timer efter fejlpunktet ("**Målet for Gendannelsestid**"). Den maksimale mængde data, der er gået tabt efter en fejlhændelse, der er defineret af den maksimale tid mellem en sådan fejlhændelse og en fuldstændig databaseopdatering, må ikke være mere end otte (8) timer ("**Målet for Genoprettelsestidspunkt**"). Selskabet skal vurdere og ajourføre sin plan for forretningskontinuitet på årsbasis. En sådan vurdering og opdatering skal tage hensyn til arten og omfanget af de ydelser, der derefter udføres af Selskabet i lyset af den aktuelle forretnings- og teknologirisiko. Planerne skal indeholde bestemmelser om oprydning inden for tidsrammer, der med rimelighed står i et rimeligt forhold til det risikoniveau, som manglen udgør. Når Selskabet oplever en forretningsforstyrrelse, skal Selskabet underrette Klienten, så snart det er praktisk efter enhver væsentlig afbrydelse i ydelser, der implicerer Selskabets forretningskontinuitetsplan eller erklæringen om en katastrofe.
11. **Ændringer.** Selskabet kan fra tid til anden udvikle forbedringer, opdateringer, forbedringer, ændringer, udvidelser og andre ændringer af Leverancerne ("**Ændringer**"). Selskabet har til enhver tid ret til at gennemføre sådanne ændringer efter eget skøn, forudsat at sådanne Ændringer ikke har en væsentlig negativ indvirkning på Leverancernes funktionalitet eller ydeevne.
12. **Funktionalitet.** Funktionaliteten, driften og omfanget af alle Leverancerne skal være i overensstemmelse med den dengang gældende dokumentation, der er udstedt af Selskabet, og som respekterer hver Leverance.
13. **Feedback.** Klienten kan fra tid til anden indsende kommentarer, oplysninger, spørgsmål, data, ideer, beskrivelse af processer eller andre oplysninger, der gives til Selskabet i dets brug af Leverancerne ("**Feedback**"). For enhver Feedback giver Klienten Selskabet en ikke-eksklusiv, verdensomspændende, evig, uigenkaldelig licens til at bruge, udnytte, reproducere, inkorporere, distribuere, videregive og underlicensere enhver Feedback i dens produkter og ydelser. Klienten repræsenterer, at den har alle immaterielle rettigheder, der er nødvendige for at give Selskabet en

sådan licens, og at feedbacken ikke vil krænke nogen tredjeparts personlige, Proprietærer eller immaterielle rettigheder.

14. **Ingen Praksis med Medicin.** Klienten anerkender og accepterer, at Selskabet ikke er involveret i praksis med medicin, og at Selskabet ikke yder medicinsk rådgivning, diagnoser eller behandlinger gennem levering af nogen af Leverancerne til Klienten i henhold til Aftalen.
15. **Overholdelse af Love.** Hver part skal overholde alle gældende love og statslige bestemmelser i sin udførelse i henhold til Aftalen.
16. **Offentlighedsrettigheder.** I tilfælde af at Klienten køber hvid mærkning af Leverancerne eller enhver brandtilskrivning eller sammenkædning inden for Leverancerne, giver Klienten Selskabet en begrænset, ikke-eksklusiv, ikke-overførbart, royaltyfri ret til at vise sit navn, logo og varemærker i sådanne Leverancer i løbet af perioden på den måde, der udtrykkeligt er aftalt mellem parterne.
17. **Fortrolighed.** Medmindre det udtrykkeligt er tilladt i dette afsnit, vil ingen af parterne uden den anden parts forudgående skriftlige samtykke videregive Fortrolige Oplysninger fra den anden part til nogen tredjepart. Oplysninger vil blive betragtet som Fortrolige Oplysninger om en part, hvis enten (i) det videregives af en part til den anden part i konkret form og er iøjnefaldende mærket "Fortroligt", "Beskyttet" eller lignende; ii) den videregives af en part til den anden part i ikke-konkret form og identificeres som fortroligt på tidspunktet for offentliggørelsen iii) det videregives under omstændigheder, hvor en fornuftig person ville betragte oplysningerne som Fortrolige eller Beskyttede iv) dens egen natur fremgår af konteksten, indholdet eller arten af de oplysninger, der er offentliggjort eller (v) den indeholder den afslørende parts klient/kundelister, klient/kundeoplysninger, tekniske oplysninger, prisoplysninger, prismetoder eller oplysninger om den afslørende parts forretningsplanlægning eller forretningsaktiviteter. Derudover vil vilkårene i Aftalen blive betragtet som Fortrolige Oplysninger om Selskabet uanset noget i Aftalen. Bortset fra Aftalens vilkår og betingelser vil oplysninger ikke blive betragtet som Fortrolige Oplysninger i det følgende, hvis sådanne oplysninger: i) er kendt af den modtagende part, inden den direkte eller indirekte modtager fra en anden kilde end en, der har tavshedspligt over for den offentliggørelsespart; ii) bliver kendt (uafhængigt af den afslørende parts videregivelse) direkte eller indirekte fra en anden kilde end en, der har tavshedspligt over for den offentliggørelsespart, der er fortrolig iii) bliver offentligt kendt eller på anden måde ophører med at være hemmelig eller fortrolig, undtagen ved en overtrædelse af Aftalen fra den modtagende parts vedkommende eller iv) er uafhængigt udviklet af den modtagende part uden brug af den afslørende parts Fortrolige Oplysninger. Hver part vil sikre og beskytte den anden parts Fortrolige Oplysninger (herunder, men ikke begrænset til, Aftalens vilkår) på en måde, der er i overensstemmelse med de skridt, der er truffet for at beskytte sine egne forretningshemmeligheder og Fortrolige Oplysninger, men ikke mindre end en rimelig grad af omhu. Hver part kan videregive den anden parts Fortrolige Oplysninger, hvis (i) videregivelsen er påkrævet i henhold til gældende lovgivning eller forordning eller ved en kendelse fra en domstol eller et andet statsligt organ, der har jurisdiktion, efter at have givet rimelig varsel til den anden part med tilstrækkelig tid til, at en sådan anden part kan anmode om en beskyttelsesordre; ii) hvis videregivelse efter rådgiver for en sådan part er tilrådelig i henhold til gældende værdipapirlovgivning om offentliggørelse af forretningsoplysninger eller (iii) videregivelsen er rimeligt nødvendig og er til den pågældende part eller dennes associerede selskaber, medarbejdere, officerer, direktører, advokater, revisorer og andre rådgivere, eller videregivelsen er på anden måde nødvendig for, at en part kan udøve sine rettigheder og opfylde sine forpligtelser i

henhold til Aftalen, så længe videregivelsen i alle tilfælde ikke er bredere end nødvendigt, og den person eller enhed, der modtager offentliggørelsen, accepterer, inden de modtager offentliggørelsen, at opbevare oplysningerne fortrolig. Hver part er ansvarlig for at sikre, at Fortrolige Oplysninger fra den anden part, som den første part videregiver i henhold til dette afsnit (bortset fra oplysninger i henhold til klausuler i) og ii) ovenfor, som ikke kan holdes fortrolige af den første part), holdes fortrolige af den person, der modtager offentliggørelsen. Parterne er enige om, at hver part fortsat skal være ene-ejer af sine egne respektive Fortrolige Oplysninger, der er videregivet heri, og alle patent-, ophavsrets-, forretningshemmeligheder, varemærke- og andre immaterielle rettigheder heri. Hver part skal efter anmodning fra den anden part returnere alle håndgribelige eller immaterielle tilkendegivelser af Fortrolige Oplysninger, der modtages i henhold til Aftalen (og alle kopier og reproduktioner heraf), forudsat at den anden part kan opbevare en kopi på et sikkert sted med henblik på at attestere, at Aftalen overholdes.

18. **Godtgørelse.** Klienten skal forsvare og skadesløsholde Selskabet, dets datterselskaber, associerede selskaber, officerer, direktører, agenter, medarbejdere og overdrager, fra og mod alle krav, søgsmål, sag, tab, skader, forpligtelser, omkostninger og udgifter (herunder, men ikke begrænset til, rimelige advokatsalærer) (samlet "Tab"), som de har lidt eller pådraget sig i forbindelse med et tredjepartskrav som følge af: (i) Klientens overtrædelse af Aftalen; (ii) Klientens brug af Leverancerne; eller (iii) Klientens manglende overholdelse af love, regler, regler eller faglige standarder. Selskabet skal forsvare og skadesløsholde Klienten, dets datterselskaber, associerede selskaber, officerer, direktører, agenter, medarbejdere og overdrager, fra og mod alle Tab, som de har lidt eller pådraget sig i forbindelse med et tredjepartskrav som følge af: (i) overtrædelse af Aftalen, (ii) dens grove uagtsomhed eller forsætlige forseelse; (iii) Selskabets overtrædelse af eller manglende overholdelse af love, regler, regler eller faglige standarder.
19. **Skadesløsholdelse.** Den skadesløsholdende parts forpligtelser er betinget af den skadesløsholdte part: i) at give den skadesløsholdende part en skriftlig meddelelse om ethvert krav, enhver handling, sag eller procedure, som den skadesløsholdte søger erstatning for; ii) at give den skadesløse part kontrol med forsvaret og forliget og iii) med rimelighed samarbejde med den skadesløsholdende part på skadesløsholdende parts regning.
20. **ANSVARSBEGRÆNSNING.** UANSET NOGET AF DET MODSATTE, DER ER INDEHOLDT I AFTALEN, ER SELSKABET OG DETS AKTIONÆRER, ASSOCIEREDE SELSKABER, DIREKTØRER, LEDERE, MEDARBEJDERE ELLER ANDRE REPRÆSENTANTER IKKE ANSVARLIGE OVER FOR KLIENT, AUTORISEREDE BRUGERE ELLER NOGEN TREDJEPART FOR INDIREKTE, TILFÆLDIGE, SÆRLIGE ELLER DERAFF FØLGENDE SKADER (HERUNDER ADVOKATSALÆRER ELLER TABT FORTJENESTE), DER SKYLDES ELLER ER RELATERET TIL AFTALEN, HERUNDER MEN IKKE BEGRÆNSET TIL, PERSONSKADE, SMERTE OG LIDELSE, FØLELSESMÆSSIG NØD, INDTÆGTSTAB, TAB AF FORTJENESTE, TAB AF FORRETNING ELLER FORVENTEDE BESPARELSER, TAB AF BRUG, TAB AF GOODWILL, TAB AF DATA, FORSINKELSE ELLER AFBRYDELSE I DRIFTS- ELLER TRANSMISSIONSKOMMUNIKATIONSFEJL, TAB AF FORBINDELSE, AFBRYDELSE AF NETVÆRKS- ELLER SYSTEMAFBRYDELSER, MANGLENDE ADGANG TIL ELLER DRIFT I KOMBINATION MED ET TREDJEPARTSNETVÆRK ELLER -SYSTEM, OG UANSET OM DET SKYLDES ERSTATNING (HERUNDER UAGTSOMHED) KONTRAKTBRUD ELLER PÅ ANDEN MÅDE, SELV OM DET ER FORUDSIGELIGT, SELV OM SELSKABET ER BLEVET INFORMERET OM MULIGHEDEN FOR SÅDANNE SKADER. UNDER ALLE OMSTÆNDIGHEDER MÅ SELSKABETS SAMLEDE ANSVAR OVER FOR KLIENTEN FOR SKADER, OMKOSTNINGER OG UDGIFTER IKKE OVERSTIGE DE BELØB, SOM SELSKABET HAR MODTAGET FRA KLIENTEN I DE TOLV MÅNEDER FORUD FOR DEN BEGIVENHED, DER GIVER

ANLEDNING TIL SÅDANNE SKADER. Bestemmelserne i dette afsnit fordeler risiciene i henhold til Aftalen mellem Selskabet og Klienten. Parterne er enige om, at de ansvarsbegrænsninger, der er fastsat i dette afsnit, skal overleve og fortsætte med fuld kraft og virkning på trods af manglende overvejelse eller et eksklusivt retsmiddel. Parterne erkender, at gebyrerne er fastsat, og at Aftalen er indgået i henhold til disse ansvarsbegrænsninger, og at alle sådanne begrænsninger udgør et væsentligt grundlag for Aftalen mellem parterne.

21. **Parternes Forhold.** Parterne er uafhængige kontrahenter. Aftalen skaber ikke et partnerskab, franchise, joint venture, agentur, tillids- eller ansættelsesforhold mellem parterne. Hver part vil alene være ansvarlig for udbetalingen af al kompensation til sine ansatte samt alle beskæftigelsesrelaterede skatter.
22. **Ophævelse.** En af parternes afkald på en overtrædelse af en bestemmelse i Aftalen vil ikke fungere eller blive fortolket som en afkald på nogen anden eller efterfølgende overtrædelse.
23. **Udeladelse af Bestemmelser.** Hvis en bestemmelse i Aftalen af en eller anden grund anses for at være ugyldig eller ikke kan håndhæves, anses den for udeladt, og de resterende bestemmelser vil fortsætte i fuld kraft uden at blive forringet eller ugyldiggjort på nogen måde. Parterne er enige om at erstatte enhver ugyldig bestemmelse med en gyldig bestemmelse, der mest tilnærmer hensigten og den økonomiske virkning af den ugyldige bestemmelse.
24. **Selskabets Kontraktsparter.** Henvisninger til "Selskabet" er referencer til den relevante ordregiver, der er angivet i tabellen nedenfor i dette afsnit ("**Tabellen**"). Leverancerne leveres af den pågældende ordregiver. I Tabellen henviser "**Klientplacering**" til det sted, hvor Klienten er placeret (i henhold til gældende Bestillingsformular, hvis nogen) og bestemmer, hvilken række i Tabellen der gælder for en sådan Klient.

Tabel			
Klientplacering	Firma	Det styrende lov- og voldgiftsorgan	Forsikring

USA og Canada	Glooko, Inc., et Delaware-selskab, der ligger på 411 High Street, Palo Alto, CA, 94301	Californien; Voldgifts- og mæglingsydels er, Inc.	a) Paraply ansvarsforsikring med grænser på mindst \$ 1.000.000 hver ulykke; b) Arbejdstagere Erstatning og Arbejdsgivere Ansvarsforsikring opfylder minimumskrav; c) Kommerciel generel ansvarsforsikring med grænser på ikke mindre som følger: (1) \$ 1.000.000 Hver forekomst; (2) \$2.000.000 Generelt samlet; d) \$ 1.000.000 personskade og reklame skade; e) \$ 1.000.000 skader på lejede lokaler; f) Ansvar for medicinske og bioteknologiske produkter forsikringer med grænser på ikke mindre end \$ 10.000.000 hver forekomst og \$ 10.000.000 generelt samlet; g) Fejl & udeladelser / Cyber Ansvar med grænser på ikke mindre end \$ 10.000.000 hver forekomst og \$ 10.000.000 samlede; h) Bilansvarsforsikring med grænser på ikke mindre end \$ 1.000.000
Overalt uden for USA og Canada	Glooko AB, et selskab registreret i Sverige under virksomhedsregistreringsnummer 556668-4675, beliggende på Nellickevägen 20, 412 63 Göteborg, Sverige	Sverige; Voldgiftsinstituttet i Stockholms handelskammer.	Selskabet har en rimelig og passende forsikringsdækning, som den skal opretholde hele perioden.

25. **Sponsorerede Konto.** Hvis Klientens brug af Leverancerne er sponsoreret eller leveret af en tredjepart (en "**Sponsoreret Konto**"), medmindre andet er forbudt, kan alle data og derivater heraf og relaterede oplysninger, herunder, men ikke begrænset til, oplysninger om enheder, systemer, relateret Software, ydelser eller eksterne enheder, der genereres af og er forbundet med Klientens brug af den Sponsorerede Konto, deles med en sådan tredjepart. Hvis en Sponsoreret Konto annulleres eller opsiges, kan Klienten indgå en direkte kontrakt med Selskabet om brug af Leverancerne, der er underlagt Selskabets daværende løbende gebyrer.
26. **Meddelelser.** Alle meddelelser, godkendelser eller dispensationer, der kræves for at blive givet i henhold til Aftalen (bortset fra rutinemæssig operationel kommunikation), skal være skriftlige, og hvis Klienten skal sendes til Klientens adresse, der vises på en gældende Bestillingsformular, og hvis de sendes til Glooko, Inc, skal sendes til: Glooko, Inc., 411 High St., Palo Alto, CA 94301, Att.: Juridisk afdeling, og hvis til Glooko AB, sendes til: Glooko AB, Nellickevägen 20, 412 63 Göteborg, Sverige, Att.: Juridisk Afdeling. Alle meddelelser, godkendelser eller dispensationer sendes via en af følgende metoder og anses for at være modtaget: i) på den dag, der er givet i hånden (sikring af en kvittering, der beviser en sådan levering); eller ii) den anden dag efter, at en sådan meddelelse er sendt af en nationalt anerkendt overnatning eller to (2) dags luft kurertjeneste, fuld leveringsomkostninger betalt eller iii) den femte dag efter, at en sådan meddelelse var blevet sendt, registreret post, forudbetalt, returkvittering anmodet om.
27. **Konfliktløsning.** De Forenede Nationers konvention om aftaler om internationalt salg af varer finder ikke anvendelse på Aftalen. Enhver kontrakt tvist eller krav som følge af, eller i forbindelse med, Aftalen skal endeligt afgøres ved bindende voldgift i den gældende jurisdiktion, der er anført i § 24. Voldgiftsdommen kan i enhver kompetent jurisdiktionsdomstol afsiges dom over kendelsen. Parterne er enige om, at enhver bestemmelse i gældende lovgivning uanset, at de ikke vil anmode om, og voldgiftsmanden har ingen myndighed til at tildele straffende eller eksemplarisk erstatning mod nogen part. I tilfælde af, at der anlægges voldgift, sag eller procedure i forbindelse med Aftalen, har den vindende part ret til at inddrive sine omkostninger og rimelige advokatsalærer. Uanset ovenstående er intet heri til hinder for, at nogen af parterne søger påbud i nogen stat eller føderal domstol med kompetent jurisdiktion uden først at overholde voldgiftsbestemmelserne i dette afsnit.
28. **Overlevelse.** Selskabets og Klientens respektive forpligtelser i henhold til hvilke i sagens natur ville fortsætte efter Aftalens ophør eller udløb, skal overleve.
29. **Tildeling.** Aftalen er bindende for parternes respektive efterfølgere og tilladte overdragelser. Ingen af parterne kan tildele nogen af sine rettigheder eller forpligtelser i henhold til Aftalen uden forudgående skriftligt samtykke fra den anden part, medmindre Selskabet kan tildele sine rettigheder og forpligtelser uden samtykke til en efterfølger eller en part, der har købt alle eller stort set alle sine relevante aktiver eller forretninger.
30. **Force Majeure.** Ingen af parterne vil være ansvarlige over for den anden for ikke at opfylde sine forpligtelser i henhold til Aftalen, hvor en sådan fiasko skyldes begivenheder uden for dens rimelige kontrol, såsom brand, svigt af kommunikationsnetværk, optøjer, civile uroligheder, embargoer, storme, terrorhandlinger, pest, krig, oversvømmelser, tsunamier, jordskælv eller andre handlinger fra Gud.

31. **Opdateringer.** Selskabet kan ændre alle eller dele af Aftalen, for eksempel for at afspejle ændringer i loven eller ændringer i Selskabets Leverancer, efter eget skøn fra tid til anden. Klienten bør se på Aftalen regelmæssigt. Ved fortsat at bruge eller få adgang til Leverancerne, når eventuelle revisioner er i kraft, accepterer Klienten at være bundet af den reviderede aftale og relaterede vilkår, der respekterer Leverancerne.
32. **Databehandlersaftale og Glooko Standard Kontraktbestemmelser.** Denne Hovedaftale indeholder Glookos Standard Kontraktbestemmelser (Standard Contractual Clauses ("Clauses")), der findes her: <https://glooko.com/dataprocessingagreement/> forudsat at (i) Glooko AB behandler personoplysninger på vegne af Klienten, og (ii) der er ingen individuelt forhandlet og underskrevet databehandlersaftale på plads mellem Klienten og Glooko AB.
33. **Business Associate Agreement.** Denne Hovedaftale indeholder Selskabets aftale med en samarbejdspartner ("business associate agreement", der findes her: <https://glooko.com/businessassociateagreement/>, når Glooko, Inc. behandler beskyttede sundhedsoplysninger på vegne af en Klienten, der er en dækket enhed i henhold til Health Insurance Portability and Accountability Act, og der er ingen anden forretningsforbindelsesaftale på plads mellem Klienten og Glooko, Inc.
34. **Hele Aftalen.** Aftalen, herunder alle yderligere politikker og dokumentation, der er anført heri via hyperlinks på webstedet, og ethvert efterfølgende dokument, der er behørigt udført af begge parter, og som udtrykkeligt er indarbejdet ved henvisning til Aftalen, udgør hele Aftalen mellem parterne. Aftalen erstatter alle tidligere og samtidige aftaler, forståelser, forhandlinger og drøftelser, hvad enten de er mundtlige eller skriftlige, og der er ingen garantier, erklæringer og/eller aftaler mellem parterne i forbindelse med emnet heraf, undtagen som beskrevet i Aftalen.

II. SOFTWAREVILKÅR

1. **Licenstilskud.** Selskabet giver hermed Klienten en ikke-overdragelig, ikke-eksklusiv, tilbagekaldelig, begrænset, ret og licens i Aftalens løbetid for at give sine Autoriserede Brugere (som defineret nedenfor) adgang til og brug over offentlige og private netværk, Selskabet leverede softwaremoduler købt af Klienten ("**Software**") i engældende Bestillingsformular, udelukkende til de interne forretningsformål i sin medicinske praksis. Selskabet ejer og bevarer alle ret, titel og interesse i og til Softwaren. Softwaren leveres kun til Klienten til brug som udtrykkeligt angivet i Aftalen, og Klienten vil ikke bruge Softwaren helt eller delvist til anden brug eller formål overhovedet.
2. **Dokumentation.** Selskabet giver Klienten en ikke-eksklusiv, ikke-overførbart, begrænset, tilbagekaldelig, intern ret og licens til Klienten til at få adgang til og bruge Selskabets brugermanualer, videoer, webtræning, tjeklister og al anden produktdokumentation og instruktioner, der stilles til rådighed for Klienten i forbindelse med dens brug af Softwaren (samlet "**Dokumentation**"). Klienten kan lave og distribuere kopier af Dokumentationen til brug for Autoriserede Brugere i forbindelse med brug af Leverancerne i overensstemmelse med Aftalen, men ikke mere end det nødvendige beløb. Enhver tilladt kopi af Dokumentationen skal indeholde den samme ophavsret og andre fortrolige meddelelser, der vises i Dokumentationen.

3. **Tilladt Medicinsk Brug.** Klienten accepterer, at kun behørigt licenseret medicinske fagfolk, der deltager i Klientens medicinske praksis (hver, en "**Læge**") skal vurdere, diagnosticere og anbefale behandling for hver person, der søger sundhedspleje, og som har en Patient-Læge forhold til en Læge i overensstemmelse med de gældende krav i love, regler, statslige lovgivning og "licensure boards" (hver, en "**Patient**"). Klienten skal træffe alle nødvendige foranstaltninger for at sikre, at dens brug af Softwaren er i overensstemmelse med alle gældende love, regler, regler og faglige standarder. Ingen af parterne må gribe ind i, kontrollere eller på anden måde påvirke forholdet mellem Læge og Patient. SELSKABET HAR INGEN FORPLIGTELSE, ANSVAR ELLER ANSVAR FOR NOGEN LÆGES LEVERING AF PROFESSIONELLE YDELSER.
4. **Autoriserede Brugere.** Klienten skal give Autoriserede Brugere, for hvem den har købt adgang til i en Bestillingsformular, adgang til og bruge funktionerne i den Software, den har købt i Aftalen (hver, en "**Autoriseret Bruger**"). Autoriserede brugers kan være en af Klientens ansatte Læger, Patient, eller enhver leverandør af medicinske eller sundhedsmæssige ydelser, herunder, men ikke begrænset til en diabetes pædagog, en læge assistent, sygeplejerske, fysioterapeut, psykoterapeut, eller enhver tredjepartentreprenør ansat, betalt eller opbevares af Klienten, som det tillader at få adgang til og bruge Softwaren på sine vegne. Klienten er alene ansvarlig for at kontrollere identiteten og ægtheden af alle, hvis dens Autoriserede Brugere. For en af Klientens autoriserede tredjepartsbrugere skal det sikre, at sådanne tredjeparter udtrykkeligt er bundet af skriftlig aftale, der ikke er mindre beskyttende for Selskabet end vilkårene heri, før de tillader sådanne tredjeparter at få adgang til og bruge Softwaren. Klienten skal tage alle rimelige forholdsregler for at sikre, at Softwaren udnyttes af sine Autoriserede Brugere på en måde, der er i overensstemmelse med gældende etiske og juridiske krav. Hver Autoriseret Bruger skal oprette en unik brugeridentifikation og loginoplysninger, så den kan få adgang til og bruge Softwaren ("**bruger-id 'et'**"). Bruger-id'er må ikke deles eller bruges af mere end én Autoriseret Bruger ad gangen. Klienten er alene ansvarlig for at sikre, at de Autoriserede Brugere bevarer fortroligheden af loginkonti og adgangskoder og legitimationsoplysninger. Selskabet er ikke ansvarlig for aktiviteter, der udføres af nogen, der bruger en Autoriseret Bruger loginkonti, adgangskoder eller legitimationsoplysninger. Klienten skal straks underrette Selskabet om enhver ikke-tilladt brug eller enhver uautoriseret brug af de loginkonti, adgangskoder eller legitimationsoplysninger, som Klienten kender.
5. **Patient Brug.** Patienter kan abonnere på at bruge Softwaren direkte og uploade visse data fra enheder, der bruges til at overvåge og administrere deres diabetes, der er kompatible med Softwaren ("**Godkendte Enheder**"). I deres brug af Softwaren har Patienten kontrol over deres personligt identificerbare oplysninger, personoplysninger og personlige sundhedsoplysninger, som de uploader til Softwaren, herunder oplysninger fra enhver godkendt enhed, der bruges til at overvåge glukoseniveauer eller enhver anden enhed eller datakilde ("**Patientdata**"). Patienten skal have mulighed for at kontrollere, hvilke tredjeparter de giver deres Patientdata adgang til.
6. **Begrænsninger.** Klienten må ikke og må ikke tillade eller gøre det muligt for tredjemand at:
 - (i) kopiere, ændre, dekompile, deaktivere, forringe, ødelægge, adskille, foretage "reverse engineering" eller forsøge at rekonstruere, identificere eller opdage nogen kildekode, underliggende ideer, underliggende brugergrænsefladeteknikker eller algoritmer i Softwaren på nogen måde eller afsløre nogen af ovenstående;
 - (ii) undtagen som udtrykkeligt angivet i Aftalen, give, vært, leje, lease, låne eller bruge Softwaren til tidsdeling, abonnement eller lignende formål;

- (iii) underlicens, videresælge, overføre eller tildele Softwaren eller nogen af de rettigheder eller licenser, der er tildelt i henhold til Aftalen;
 - (iv) anvende datamining eller lignende dataindsamling og udvinding metoder i forbindelse med Softwaren;
 - (v) bruge Softwaren til forskningsformål (herunder, men ikke begrænset til klinisk forskning), medmindre den er optaget i en Bestillingsformular, der specifikt tillader en sådan anvendelse
 - (vi) bruge Softwaren til opbevaring, besiddelse eller overførsel af oplysninger, hvis besiddelse, oprettelse eller overførsel overtræder gældende lovgivning, herunder uden begrænsning, disse love vedrørende stjalne materialer, uanstændigt materiale eller børnepornografi;
 - (vii) uploade eller dele indhold, der er ulovligt, skadeligt, truende, krænkende, ærekrænkende, injurierende, vulgært, uanstændigt, blasfemisk, invasivt af en andens privatliv eller hadefuldt;
 - (viii) uploade, overføre, gemme eller stille indhold eller kode til rådighed, der indeholder virus, skadelig kode, malware eller komponenter, der er designet til at skade eller begrænse Softwarens funktionalitet;
 - (ix) overføre indhold over den Software, der krænker eller misbruger tredjeparters immaterielle rettigheder eller privatlivsrettigheder ("immaterielle rettigheder" betyder ophavsret, moralske rettigheder, varemærke, patent, forretningshemmeligheder, illoyal konkurrence, retten til privatlivets fred, retten til offentlighed og andre ejendomsrettigheder);
 - (x) aktivere eller tillade andre at bruge ydelserne eller Softwaren ved hjælp af sine kontooplysninger
 - (xi) adgang til eller forsøge at få adgang til ydelserne eller Softwaren på anden måde end den grænseflade, som Selskabet leverer eller godkender; eller
 - (xii) omgå eventuelle adgangs- eller brugsbegrænsninger, der er indført for at forhindre visse anvendelser af Softwaren.
7. **Ikke til Nødbrug.** Klienten forstår, at Softwaren er beregnet til at hjælpe den med at strømline dens drift af en medicinsk praksis, og at Softwaren ikke er designet til brug i nogen medicinske nødsituationer. Klienten skal informere sine Patienter om, at ydelsen ikke er beregnet til akut brug.
8. **Ingen Patienthenvisninger.** Intet i Aftalen skal fortolkes som et tilbud om betaling fra den ene part til den anden part eller et datterselskab af den anden part af kontanter eller andre vederlag, enten direkte eller indirekte, åbenlyst eller skjult, for eventuelle patienthenvisninger eller for at anbefale eller arrangere, købe, lease eller bestille en vare eller tjenesteydelse.
9. **Begrænsninger for Deling af Data.** Klienten må ikke: (i) offentligt dele eller offentliggøre rapporter eller analyser, der gør det muligt at sammenligne Godkendte Enheder eller (ii) kommercialisere produkttilbud ved hjælp af Patientdata og/eller ikke-offentlige data, der respekterer de Godkendte Enheder (eller data indeholdt heri). Klienten må kun bruge Softwaren til Patienter, som den har indhentet tilstrækkeligt samtykke fra, når det er juridisk påkrævet. I løbet af perioden kan Klienten anmode om skriftlig tilladelse til enhver brug af andre data end overvejet heri. Selskabet gennemgår sådanne anmodninger fra sag til sag og godkender eller afviser anmodninger efter eget skøn.
10. **Links til Tredjepart.** Selskabet kan placere links, ikoner eller skærme i Softwaren. Medtagelsen af et link indebærer ikke godkendelse af det linkede websted af Selskabet. Selskabet tager ikke ansvar for indholdet eller oplysningerne på disse andre websteder og udøver ikke nogen redaktionel eller anden kontrol over disse andre websteder. Selskabet tager ikke ansvar for disse tredjepartsforbindelsers privatlivspolitikker og -praksis. Selskabet fraskriver sig enhver garanti eller

ethvert ansvar for skader eller Tab som følge af Klientens brug af ikke-Selskabets indhold eller ressourcer, herunder eksterne hyperlinks, reklamer, kampagner, henvisninger, websteder eller andre eksterne ressourcer, der findes på eller stilles til rådighed via Softwaren. Selskabet fraskriver sig ethvert ansvar eller ansvar for kvaliteten, nøjagtigheden, valutaen, pålideligheden, tilgængeligheden eller lovligheden af sådant ikke-firmaindhold.

11. **Skadesløsholdelse af IP-Overtrædelser.** Selskabet skal forsvare, skadesløsholde og holde Klienten skadesløs, dets datterselskaber, associerede selskaber, officerer, direktører, agenter, medarbejdere og overdragere, fra og mod ethvert Tab, som de har lidt eller pådraget sig i forbindelse med et tredjepartskrav som følge af en faktisk eller truet påstand om, at Softwaren krænker eller 1 misbruger enhver ophavsret, patent, varemærke, forretningshemmelighed eller andre Beskyttede oplysninger eller andre rettigheder for tredjemand. Selskabet er ikke forpligtet til at skadesløsholde Klienten i det omfang, den påståede overtrædelse opstår som følge af (i) brugen af Softwaren i kombination med andre dataprodukter, processer eller materialer, der ikke leveres af Selskabet, og en sådan overtrædelse ville ikke have fundet sted, men for Klientens kombination; eller (ii) Klientens indhold. Hvis Softwaren, som den anvendes af Klienten, bliver eller efter Selskabets opfattelse kan blive genstand for et krav om overtrædelse, skal Selskabet efter eget valg og eneste regning enten: (i) skaffe Klienten retten til fortsat at bruge Softwaren som planlagt nedenfor eller (ii) ændre Softwaren for at fjerne ethvert sådant krav, der måtte opstå som følge af dens anvendelse heraf eller (iii) erstatte Softwaren med en lige så passende, kompatibel og funktionelt ækvivalent ikke-krænkende Software uden ekstra omkostninger for Klienten. Hvis ingen af disse muligheder er rimeligt tilgængelige for Selskabet, kan Aftalen opsiges efter mulighed for en af parterne hertil uden yderligere forpligtelse eller ansvar fra en af parternes side, bortset fra at Selskabet accepterer straks at refundere pro rata-delen af eventuelle ubrugte gebyrer, der er forudbetalt af Klienten, til Klienten.
12. **Begrænsning.** Selskabet påtager sig intet ansvar og har intet ansvar for ethvert overtrædelseskra-
v baseret på (i) Klientens adgang til og/eller brug af Softwaren efter meddelelse om et overtrædelseskra-
v; (ii) enhver ændring af Softwaren af Klienten eller på dens retning; (iii) Klientens kombination af Softwaren med tredjepartsprogrammer, -ydelser, -data-, hardware- eller andet materiale. eller (iv) enhver varemærke- eller krænkelse af ophavsretten, der involverer mærkning eller branding, der ikke anvendes af Selskabet eller involverer mærkning eller branding, der anvendes på Klientens anmodning.
13. **Open Source Software.** Visse softwareelementer kan leveres til Klienten med forbehold af "open source" eller "open software"-licenser ("**Open Source-Software**"). Nogle af open source-Software-
n ejes af tredjeparter. Open Source-Software-
n er ikke underlagt Aftalens vilkår og betingelser. I stedet er hvert element i Open Source Software licenseret i henhold til vilkårene i den slutbrugerlicens, der følger med f.eks. open source-Software. Intet i Aftalen begrænser Klientens rettigheder i henhold til eller giver Klienten rettigheder, der erstatter vilkårene og betingelserne for en gældende slutbrugerlicens til Open Source-Software. Hvis det kræves af en licens til bestemte Open Source Software, Selskabet gør sådanne Open Source Software, og Selskabets ændringer til denne Open Source Software, tilgængelig ved skriftlig anmodning på den meddelelse adresse, der er angivet i Bestillingsformularen.
14. **Licens til Analytiske Data.** Klienten accepterer, at Selskabet vil have den ikke-eksklusive ret til at indsamle og bruge anonymiserede, af identificerede og aggregerede data og derivater heraf og relaterede oplysninger, herunder, men ikke begrænset til, oplysninger om enheder, systemer,

relateret Software, ydelser eller eksterne enheder, der genereres af og er forbundet med Klientens brug af Softwaren ("**Analytiske Data**"). Analytiske Data kan bruges til at lette levering af produktudvikling, forbedring, softwareopdateringer, licensgodkendelse, support, rapportering, analyse og andre forretningsformål.

15. **Eksportkontrol.** Klienten accepterer og garanterer, at den kan og ikke vil bruge eller på anden måde eksportere eller genudsende Leverancerne, medmindre de er godkendt i henhold til amerikansk lovgivning og lovgivningen i den eller de jurisdiktioner, hvor Leverancerne blev opnået. Navnlig, men uden begrænsning, må Leverancerne ikke eksporteres eller genudføres (a) til lande med amerikansk embargo eller (b) til nogen på det amerikanske finansministeriums liste over særligt udpegede statsborgere eller det amerikanske handelsministeriums liste over afviste personer eller enhedslistor eller andre lister over begrænset part. Ved at bruge en Leverance repræsenterer og garanterer Klienten, at deres Autoriserede Brugere ikke er placeret i et sådant land eller på en sådan liste. Klienten accepterer også ikke at bruge Leverancerne til noget formål, der er forbudt i henhold til amerikansk lovgivning, herunder, men ikke begrænset til, udvikling, design, fremstilling eller produktion af missiler, nukleare, kemiske eller biologiske våben.
16. **Offentlige Slutbrugere.** Softwaren og den tilhørende Dokumentation er "Kommercielle varer", da dette udtryk er defineret i 48 C.F.R. §2.101, der består af "Commercial Computer Software" og "Commercial Computer Software Documentation", da sådanne udtryk anvendes i 48 C.F.R. §12.212 eller 48 C.F.R. §227.7202, alt efter hvad der er relevant. I overensstemmelse med 48 C.F.R. §12.212 eller 48 C.F.R. §227.7202-1 til og med 227.7202-4, alt efter hvad der er relevant, er den kommercielle computersoftware og kommerciel computersoftwareokumentation kun licenseret til slutbrugere i den amerikanske regering (a) som kommercielle varer og (b) med kun de rettigheder, der tildeles alle andre slutbrugere i henhold til vilkårene og betingelserne heri.
17. **GARANTI.** SELSKABET GARANTERER, AT SOFTWAREN VIL VÆSENTLIGT I OVERENSSTEMMELSE MED SINE DAVÆRENDE FUNKTIONALITETSBEKRÆVELSER.
18. **ANSVARSRASKRIVELSE AF GARANTIER.** MEDMINDRE DET ER ANGIVET I GARANTIAFSNITTET UMIDDELBART OVENFOR, GIVER SELSKABET INGEN GARANTIER VEDRØRENDE SOFTWAREN, OG SELSKABET FRASIGER SIG HERMED ALLE GARANTIER, UDTRYKKELIGE OG UNDERFORSTÅEDE, LOVBESTEMTE ELLER PÅ ANDEN MÅDE MED HENSYN TIL YDELSERNE, HERUNDER UDEN BEGRÆNSNING NOGEN UNDERFORSTÅEDE GARANTIER FOR SALGBARHED, EGNETHED TIL ET BESTEMT FORMÅL, IKKE-KRÆNKENDE, KOMPATIBILITET OG EVENTUELLE GARANTIER SOM FØLGE AF ENHVER FORM FOR HANDEL ELLER BRUG AF HANDEL, OG EVENTUELLE BETINGELSER FOR KVALITET, TILGÆNGELIGHED, PÅLIDELIGHED, FEJL ELLER FEJL. SELSKABET GARANTERER IKKE, AT ADGANGEN TIL ELLER BRUGEN AF SOFTWAREN VIL VÆRE UAFBRUDT ELLER FEJLFRI, AT ALLE FEJL OG FEJL I SOFTWAREN VIL BLIVE RETTET, ELLER AT SOFTWAREN VIL OPFYLDE SÆRLIGE KRITERIER FOR YDEEVNE ELLER KVALITET. SELSKABET GIVER INGEN GARANTIER MED HENSYN TIL NØJAGTIGHEDEN AF DATA ELLER OPLYSNINGER FRA TREDJEPARTER. NOGLE JURISDIKTIONER TILLADER IKKE UDELUKKELSE AF VISSE GARANTIER OG BETINGELSER, DERFOR GÆLDER NOGLE AF OVENSTÅENDE UNDTAGELSER MULIGVIS IKKE, HVIS KLIENTEN ER PLACERET I EN SÅDAN JURISDIKTION.

III. VILKÅR OG BETINGELSER FOR PROFESSIONELLE YDELSER

1. **Professionelle Ydelser.** Ud over de regelmæssige supportydelser, som Klienten modtager som en del af sit softwarekøb, kan Klienten købe yderligere uddannelse, rådgivning, datamigrering, konvertering, integration, implementering eller andre ydelser fra Selskabet for at understøtte dens brug af Softwaren (samlet "**Professionelle Ydelser**"), som angivet i en efterfølgende arbejdserklæring og aftalt af begge parter. Alle Professionelle Ydelser vil blive udført af personer med niveauer af viden, dygtighed og erfaring, der står i et rimeligt forhold til Aftalens krav, og vil blive udført rettidigt, professionelt og arbejdsmæssigt i overensstemmelse med almindeligt accepterede branchepraksis og standarder.

IV. GLOOKO INC. HARDWARE VILKÅR OG BETINGELSER

1. **Risiko for Tab.** Hardwaren er købt af Klienten. Risikoen for Tab for hardwaren overgår til Klienten ved Selskabets levering af hardwaren til tredjepartsbæreren til forsendelse til Klienten. Gebyrer for forsendelse og håndtering, og enhver forsikring for hardware, mens i transit til Klienten, er Klientens udtrykkelige ansvar.
2. **Brug af Hardware.** Brugen af hardwaren er betinget af tilgængeligheden og de operationelle begrænsninger af det nødvendige udstyr og tilhørende faciliteter. For hardware, der er afhængig af mobilmodtagelse, fungerer hardwaren muligvis ikke eller fungerer delvist i visse områder, hvor modtagelsen er lav.
3. **Begrænset Garanti.** Selskabet garanterer Klienten, at hardwaren fra købsdatoen skal være fri for fejl i materiale og udførelse i tolv (12) måneder. Selskabets eneste og eksklusive ansvar og Klientens eneste og eksklusive retsmiddel i henhold til denne begrænsede garanti skal repareres og/eller udskiftes af hardwaren, som fastlagt af Selskabet efter eget skøn. Selskabet er ansvarligt for alle forsendelsesomkostninger, der afholdes i forbindelse med returneringer eller udskiftninger i henhold til dette afsnit. Denne begrænsede garanti er personlig for Klienten. Ethvert salg, leje eller anden overførsel eller brug af produkter, der er omfattet af denne garanti, til eller af en anden person end den oprindelige bruger, skal medføre, at denne begrænsede garanti straks ophører. Denne begrænsede garanti er betinget af Klienten: (i) straks at underrette Selskabet om manglen; og (ii) overholdelse af Selskabets instruktioner eller anmodninger vedrørende Selskabets reparation eller udskiftning af Selskabets hardware, når det er relevant. Denne begrænsede garanti dækker ikke:
 - (i) Brug af hardwaren uden for eller i modstrid med Selskabets anvisninger;
 - (ii) Fejl eller skader som følge af forkert installation, drift, test, vedligeholdelse, justering eller service, reparation eller ændring af Klienten eller en tredjepart;
 - (iii) Force majeure, ulykke, uagtsom brug eller misbrug, misbrug, kosmetiske skader som følge af normal brug eller enhver anden årsag end almindelig brug;
 - (iv) Forkert opbevarings- eller driftsmiljø, overdreven eller utilstrækkelig opvarmning eller aircondition, elektriske strømsvingt, kraftige stigninger, elektrisk eller elektromekanisk stress, vandskader eller andre uregelmæssigheder
 - (v) Brugen af hardwaren sammen med tilbehør, hjælpeprodukter og eksternt udstyr eller uautoriseret tredjepartssoftware eller software drivere.
 - (vi) Hardware, der er blevet adskilt fysisk, eller som har haft nogen af sine Software adgang til på en uautoriseret måde.
4. **ANSVARSFRAKRIVELSE AF GARANTIER.** MEDMINDRE ANDET ER ANGIVET I AFSNIT 3 DIREKTE OVENFOR, GIVER SELSKABET INGEN ANDRE GARANTIER VEDRØRENDE HARDWAREN, OG SELSKABET

FRASIGER SIG HERMED ALLE GARANTIER, UDTRYKKELIGE OG UNDERFORSTÅEDE, MED HENSYN TIL HARDWAREN, HERUNDER UDEN BEGRÆNSNING EVENTUELLE UNDERFORSTÅEDE GARANTIER FOR SALGBARHED, EGNETHED TIL ET BESTEMT FORMÅL, IKKE-INFRINGEMENT, KOMPATIBILITET ELLER SIKKERHED. SELSKABET GARANTERER IKKE, AT ADGANGEN TIL ELLER BRUGEN AF HARDWAREN VIL VÆRE UAFBRUDT ELLER FEJLFRI, AT ALLE FEJL OG FEJL I HARDWAREN VIL BLIVE RETTET, ELLER AT HARDWAREN VIL OPFYLDE SÆRLIGE KRITERIER FOR YDEEVNE ELLER KVALITET. SELSKABET GIVER INGEN GARANTIER MED HENSYN TIL NØJAGTIGHEDEN AF DATA ELLER OPLYSNINGER FRA TREDJEPARTER. HARDWAREN ER IKKE DESIGNET, FREMSTILLET, LEVERET ELLER BEREGNET TIL BRUG, HVOR FEJL KAN FØRE DIREKTE TIL DØD, PERSONSKADE ELLER ALVORLIG FYSISK ELLER MILJØMÆSSIG SKADE. KLIENTEN PÅTAGER SIG ANSVARET FOR DERES UDVÆLGELSE FOR AT OPNÅ DE TILSIGTEDE RESULTATER, OG FOR DERES INSTALLATION, BRUG OG RESULTATER OPNÅET HERAF.

V. GLOOKO AB HARDWARE VILKÅR OG BETINGELSER

1. **Fastholdelse af Ejerskab.** Selskabet bevarer fuld juridisk ret og ejendomsret til og fuldt ejerskab af hardwaren uanset levering til og besiddelse og brug af sådan hardware af Klienten nedenfor. Klienten har ikke tilladelse til at videresælge, lease, leje, distribuere, transportere fra sine lokaler eller på anden måde gøre dele af eller hele hardwaren tilgængelige for tredjeparter. Klienten skal for egen regning og for egen risiko returnere hardware ved Aftalens ophør eller en gældende Bestillingsformular.
2. **Brug af Hardware.** Brugen af hardwaren er betinget af tilgængeligheden og de operationelle begrænsninger af det nødvendige udstyr og tilhørende faciliteter. For hardware, der er afhængig af mobilmodtagelse, fungerer hardwaren muligvis ikke eller fungerer delvist i visse områder, hvor modtagelsen er lav.
3. **Afhjælpning i tilfælde af Defekt Hardware.** I tilfælde af at en hardware er defekt, skal Selskabets eneste og eksklusive ansvar og Klientens eneste og eksklusive retsmiddel reparerer og/eller udskiftes af hardwaren, som bestemt af Selskabet efter eget skøn. Selskabet er ansvarligt for alle forsendelsesomkostninger, der afholdes i forbindelse med returneringer eller udskiftninger i henhold til dette afsnit. Dette middel er personligt for Klienten. Dette middel er betinget af Klienten: (i) straks at underrette Selskabet om manglen; og (ii) overholdelse af Selskabets instruktioner eller anmodninger vedrørende Selskabets reparation eller udskiftning af Selskabets hardware, når det er relevant. Retten til at afhjælpe i henhold til dette afsnit omfatter ikke:
 - (i) Brug af hardwaren uden for eller i modstrid med Selskabets anvisninger;
 - (ii) Fejl eller skader som følge af forkert installation, drift, prøvning, vedligeholdelse, justering eller service, reparation eller ændring af Klienten eller en tredjepart;
 - (iii) Handlinger fra Gud, ulykke, uagtsom brug eller misbrug, misbrug, kosmetiske skader som følge af normal brug eller enhver anden årsag end almindelig brug;
 - (iv) Forkert opbevarings- eller driftsmiljø, overdreven eller utilstrækkelig opvarmning eller aircondition, elektriske strømsvigt, kraftige stigninger, elektrisk eller elektromekanisk stress, vandskader eller andre uregelmæssigheder
 - (v) brugen af hardwaren sammen med tilbehør, hjælpeprodukter og perifert udstyr eller uautoriseret tredjepartssoftware eller softwaredrivere eller

- (vi) Hardware, der er blevet adskilt fysisk, eller som har haft nogen af sine Software adgang til på en uautoriseret måde.

4. ANSVARSFRASKRIVELSE AF GARANTIER. MEDMINDRE ANDET ER ANGIVET I AFSNIT 3 DIREKTE OVENFOR, GIVER SELSKABET INGEN GARANTIER VEDRØRENDE HARDWAREN, OG SELSKABET FRASIGER SIG HERMED ALLE GARANTIER, UDTRYKKELIGE OG UNDERFORSTÅEDE, MED HENSYN TIL HARDWAREN, HERUNDER UDEN BEGRÆNSNING EVENTUELLE UNDERFORSTÅEDE GARANTIER FOR SALGBARHED, EGNETHED TIL ET BESTEMT FORMÅL, IKKE-INFRINGEMENT, KOMPATIBILITET ELLER SIKKERHED. SELSKABET GARANTERER IKKE, AT ADGANGEN TIL ELLER BRUGEN AF HARDWAREN VIL VÆRE UAFBRUDT ELLER FEJLFRI, AT ALLE FEJL OG FEJL I HARDWAREN VIL BLIVE RETTET, ELLER AT HARDWAREN VIL OPFYLDE SÆRLIGE KRITERIER FOR YDEEVNE ELLER KVALITET. SELSKABET GIVER INGEN GARANTIER MED HENSYN TIL NØJAGTIGHEDEN AF DATA ELLER OPLYSNINGER FRA TREDJEPARTER. HARDWAREN ER IKKE DESIGNET, FREMSTILLET, LEVERET ELLER BEREGNET TIL BRUG, HVOR FEJL KAN FØRE DIREKTE TIL DØD, PERSONSKADE ELLER ALVORLIG FYSISK ELLER MILJØMÆSSIG SKADE. KLIENTEN PÅTAGER SIG ANSVARET FOR DERES UDVÆLGELSE FOR AT OPNÅ DE TILSIGTEDE RESULTATER, OG FOR DERES INSTALLATION, BRUG OG RESULTATER OPNÅET HERAF.

VI. VILKÅR OG BETINGELSER FOR SUPPORTYDELSER

- Supportydelser.** Til støtte for sin brug af den Software, som Klienten har købt, skal Klienten modtage teknisk support til produktrelaterede spørgsmål i overensstemmelse med Selskabets daværende gældende tekniske supportpolitikker. Selskabets supportoplysninger er tilgængelige på <https://support.glooko.com/>, som kan ændres og opdateres af Selskabet fra tid til anden efter eget skøn. Det anbefales, at Autoriserede Brugere gennemfører enhver købt træning forud for deres brug af Softwaren. Efter Klientens anmodning kan Selskabet yde yderligere teknisk support til Selskabets daværende aktuelle timepriser, forudsat at der gennemføres en ekstra Bestillingsformular. Selskabet er ikke ansvarlig for generel support i forbindelse med Klientens brug af Software eller hardware, der leveres af andre enheder end Selskabet eller dets associerede selskaber. Sådanne undtagelser skal omfatte operativsystemer, pc-hardware, kontorapplikationer, webbrowser, EMR-Software, Klienten specifikke autentificeringsmekanismer, Klientens netværk eller anden hardware eller Software, som Selskabet ikke kontrollerer.
- Tilgængelighed af Support.** Selskabet yder teknisk support til Klientens Autoriserede Brugere, der har problemer med deres konto via e-mail, telefon og SMS-besked ("Support" -ydelserne). Mange selvbetjeningsressourcer er også tilgængelige på <https://support.glooko.com>. Selskabet opfordrer alle Klientens Autoriserede Brugere til først at besøge dette link, når de har problemer med at bruge Softwaren.
- Support Tid.** Support er tilgængelig fra mandag til fredag, 8:00 til 20:00, Eastern Time (USA og Canada) og 8:00 til 17:00 CET (uden for USA og Canada). Support er ikke tilgængelig i weekenden, på helligdage i de respektive områder og i alle helligdage, der observeres af Selskabet.
- Varighed af Support.** Selskabet yder support i hele Aftalens løbetid.
- Supportsystem.** Selskabet administrerer supportanmodninger i sit supportbilletsystem.

6. **Klassificering af Supportspørgsmål, Eskalering og Svartider:** Alle supportproblemer betragtes oprindeligt som prioritet 3 og eskaleres derefter efter behov under nedenstående definitioner af spørgsmålsprioriteter. Selskabets svartider for supportproblemer rapporteret af Klienten er opsummeret nedenfor. Når et problem eskaleres, afhængigt af arten og karakteren af det problem, der rapporteres, sendes det til det interne personale, der er dedikeret til at løse problemet baseret på dets art og karakter. På trods af ovenstående, hvis en hændelse involverer et potentielt brud på datasikkerheden eller brud på Selskabets datasikkerhedsforpligtelser, eskaleres sådanne problemer straks til prioritet 0.

7. **Klassifikationer af Supportproblem**

Prioritet 0 – Kode rød

- Komplet system udfald, eller udfald i større systemkomponenter, som påvirker evnen til at uploade, se eller dele data enten eksternt eller i klinikken.
- Et sikkerhedsproblem eksisterer resulterer i frigivelse (eller trussel om frigivelse) af Glooko brugernes personlige sundhedsoplysninger (PHI) / Personligt identificerbare oplysninger (PII) til et offentligt forum.
- Mobilapplikationen går ned gentagne gange for 20 eller flere rapporteringsbrugere, så dette sæt brugere ikke kan bruge applikationen.

Prioritet 1 – Kritisk

- Understøttede data om diabetesenheder modtages, analyseres, fortolkes eller vises fra en eller flere enheder.
- Et dataintegritets- eller tilgængelighedsproblem påvirker muligheden for at få vist eller opdatere data for mange til de fleste brugere og Klienter.
- Der er fundet en sikkerhedsrisiko. mulig eller påvist eksponering af patientoplysninger.
- API-plattformen er nede.

Prioritet 2 – Større

- Et datatilgængelighedsproblem påvirker muligheden for at få vist eller få adgang til en eller flere kategorier af data for én Klient.
- Identifikation af en mulighed for at forhindre udnyttelse af en sikkerhedsrisiko.
- Mobilapplikationer går ned gentagne gange for mindre end 20 rapporterende brugere, så dette sæt brugere ikke kan bruge applikationen.
- En del af mobilprogrammet svarer ikke eller fungerer ikke.
- Systemets betydelige ydeevne forringes.

Prioritet 3 – Underordnet

- Mindre, kosmetisk problem.
- Softwareproblem, der påvirker funktioner, men ikke forhindrer normal drift.
- Identifikation af en mulighed for at forbedre dataintegriteten eller sikkerheden, der ikke umiddelbart er tidskritisk.

- Enhver anden fejl, der ikke er klassificeret som Kode rød, kritisk eller major.

8. Svartider for Målrettet Problem

Kategorier af Serviceniveau	Prioritet 3 (mindre)	Prioritet 2 (hoved)	Prioritet 1 (kritisk)	Prioritet 0 (kode rød)
Svartid (Bekræftelse) og bekræftelse af prioritet	16 timer indenfor normal åbningstid	8 timer indenfor normal åbningstid	6 timer*	6 timer*
Målløsning (efter prioritetsbekræftelse) for hændelser i produktionen	Skal komme i betragtning til køreplanen	Skal komme i betragtning til den næste store	16 timer indenfor normal åbningstid	8 timer indenfor normal åbningstid
Svartid %	95% i 16 timer indenfor normal åbningstid	95% i 8 timer indenfor normal åbningstid	80% i 6 timer indenfor normal åbningstid	80% i 6 timer indenfor normal åbningstid
Analyse af korrigerende og forebyggende foranstaltninger Årsagsanalyse %	N/A	N/A	100%**	100%**
* Svartider, der gælder, medmindre dette vil forsinke løsning af hændelsen eller give problemer for				
**Hvis det skønnes hensigtsmæssigt baseret på Selskabets kvalitetsstyringssystem				

9. Klientforpligtelser

For at Selskabet kan løse problemer, der er rapporteret af Klienten i de svartider, der vises ovenfor, skal Klienten selv foretage nedenstående handlinger, når de rapporterer problemet til Selskabet:

- Valider og forsøg at genskabe problemet, før du rapporterer til Selskabet.
- Rapportere problemet til Selskabet inden for 1 dag efter det sker;
- Giv enhver yderligere analyse, som Selskabet har anmodet om, og samarbejd med Selskabet med rimelighed for at identificere, evaluere og løse problemet.

10. Udelukkelse

Selskabet vil ikke have noget ansvar eller manglende opfyldelse af de målrettede problem svartider ovenfor for spørgsmål som følge af: (a) brug af Softwaren af Klienten, bortset fra som godkendt i henhold til Aftalen eller Dokumentationen; b) problemer forårsaget af Klientens egne data (c) problemer forårsaget af Klienten eller dens autoriserede brugers udstyr; d) problemer forårsaget af tredjeparts handlinger eller ydelser og/eller systemer, der ikke leveres af Selskabet eller (e) generelle telekommunikationsproblemer eller problemer forårsaget af andre faktorer uden for Selskabets rimelige kontrol.

VII. SOFTWARE OPPETID

1. **Tilgængelighed.** Selskabet vil gøre Softwaren tilgængelig kontinuerligt, målt på 24x7 basis i gennemsnit 99,9% af tiden ("**Software Oppetid**"), eksklusive utilgængelighed forårsaget af

undtagelser (som defineret nedenfor). "Tilgængelig" betyder, at Softwaren er tilgængelig for Klientens adgang og brug i overensstemmelse med deres fulde tilsigtede funktionalitet i henhold til dens daværende dokumentation. Ved beregning af tilgængelighedsprocenten betragtes følgende "Undtagelser", der er beskrevet nedenfor til Softwarens Oppetid, ikke som det tidspunkt, hvor Softwaren ikke er tilgængelig.

2. **Undtagelser.** Nedenstående er alle tilladte undtagelser fra Softwarens Oppetid:

- (i) **"Nødvedligeholdelsesperiode"**: den periode, der er gået under enhver vedligeholdelse, der udføres på Softwaren, hvilket vedligeholdelse er påkrævet som følge af forhold uden for Selskabets rimelige kontrol. Selskabet vil give Klienten mindst tredive (30) minutters varsel til nødvedligeholdelse, når det er muligt. Nødvedligeholdelse kan forekomme når som helst, som Selskabet anser for nødvendigt efter eget skøn.
- (ii) **"Planlagt Vedligeholdelsesperiode"**: den periode, der er gået under enhver planlagt vedligeholdelse, der udføres af Selskabet på Softwaren. Selskabet vil give Klienten meddelelse om planlagt vedligeholdelse, som vil påvirke adgangen til Softwaren. Selskabet vil bruge kommercielt rimelige bestræbelser på at planlægge vedligeholdelse i andre timer end i normal åbningstid.
- (iii) **Tilladt nedetid** betyder følgende:
 - Ude af drift på grund af planlagt vedligeholdelse eller nødvedligeholdelse (der finder sted i de planlagte vedligeholdelsesperioder eller nødvedligeholdelsesperioder)
 - Problemer forårsaget af telekommunikations- og/eller internetydelser;
 - Problemer forårsaget af Software eller hardware, der ikke leveres eller kontrolleres af Selskabet (f.eks. Amazon Web Hosting-servermiljøet, hvor Selskabets Software gemmes og tilgås, eller en enhedsproducent, der ændrer deres specifikationer);
 - Problemer på grund af Force Majeure-begivenheder, som fastsat i Aftalen, og krigshandlinger eller natur;
 - Problemer på grund af handlinger eller udeladelser fra Klientens, dens agenter, medarbejderes eller entreprenørers handlinger;
 - Problemer på grund af fejl i data fra Klienten, som Selskabet ikke kunne have opdaget gennem udøvelse af rimelig omhu forud for fejlen;
 - Problemer på grund af Klientens manglende implementering af ændringer i udstyr eller Software, der med rimelighed anbefales af Selskabet skriftligt, som afgørende for at opretholde serviceniveauet efter en Klientstyret ændring i driftsmiljøet;
 - Manglende funktion på grund af en Klientdrevet stigning i efterspørgslen efter systemressourcer, der ikke har givet Selskabet en rimelig tid til at rumme;
 - Manglende anvendelse på grund af overskridelse af det maksimale antal samtidige brugere, der er angivet i Aftalen eller Bestillingsformularen, alt efter hvad der er relevant og
 - Problemer på grund af drift i henhold til en katastrofegenopretningsplan.