

# Slutbrugerlicensaftale for ServiceStep

Version 1.0 · gælder fra 2026-10-30

[Hent som PDF](#)

Denne aftale beskriver virksomheders og organisationers abonnement på ServiceStep og deres autoriserede brugeres adgang. Den omfatter den hostede tjeneste samt web-, Teams- og Outlook-funktioner i det omfang, de indgår i abonnementet. ServiceStep tilbydes alene virksomheder og organisationer med CVR-nummer.

## 1 Parterne og aftalegrundlaget

Leverandøren er IT Eksperten ApS, CVR 35398929, Stenbjerg 10, 3200 Helsingør. Al kontakt sker via [info@servicestep.dk](mailto:info@servicestep.dk). Kunden er den virksomhed eller organisation med CVR-nummer, der er identificeret i abonnements- eller ordreoplysningerne. ServiceStep sælges ikke som et privat forbrugerabonnement.

Aftalen består af abonnements- eller ordreoplysningerne, disse licensvilkår, den fælles databehandlersaftale og eventuelle særskilt aftalte tillæg. Databehandlersaftalen har forrang ved modstrid om behandling af kundens personoplysninger. Privatlivspolitikken er information og er ikke et generelt samtykke til behandling.

Ved oprettelsen accepterer en bemyndiget organisationsadministrator licensvilkårene og den fælles databehandlersaftale på kundens vegne. Person, tidspunkt og accepterede dokumentversioner registreres. En administratorrolle er ikke i sig selv dokumentation for bemyndigelse til at indgå aftalen. Der kræves ikke et særskilt underskriftsdokument for databehandlersaftalen.

## 2 Adgangen til tjenesten

Leverandøren giver kunden en begrænset, ikke-eksklusiv brugsret til ServiceStep i abonnementsperioden. Brugsretten omfatter de bestilte moduler, antal brugere og organisationer samt de integrationer, der er aktiveret efter aftale. ServiceStep leveres som en hostet tjeneste på Microsoft Azure.

Abonnementet giver adgang til funktionerne, men indebærer ikke overdragelse af kildekode eller ret til at distribuere, viderelicensere eller drive tjenesten for andre uden aftale. Kundens egne kunder kan indgå i kundens sagsbehandling inden for den aftalte anvendelse. Selvstændig videresalg eller drift som forhandler kræver særskilt aftale.

Prøveadgang og testmiljøer må kun anvendes til det aftalte testformål. Kunden skal som udgangspunkt bruge syntetiske eller anonymiserede data ved test. Produktionsdata må kun kopieres til et testmiljø efter dokumenteret aftale om formål, adgang, opbevaring og sletning.

## 3 Kundens administratorer og brugere

Organisationsadministratoren administrerer medarbejdere, tildeler rettigheder og lukker adgang, når der ikke længere er et arbejdsbetinget behov. Konti er personlige. Kunden har ansvar for, at brugerne handler inden for deres opgaver og kundens instrukser.

Brugerne skal beskytte adgangskoder, authenticator-app og gendannelseskoder og følge organisationens sikkerhedskrav. Påkrævet flerfaktorbeskyttelse skal anvendes. Mistanke om misbrug skal straks meddeles kundens administrator og, når relevant, [info@servicestep.dk](mailto:info@servicestep.dk).

Lukning af medarbejderens adgang sletter ikke vedkommendes navn og handlinger i historikken. Historikken bevares efter de frister, der gælder for den tilknyttede sag eller opgave. Tekniske adgangs- og sikkerhedslogs har en særskilt frist på 90 dage. Kunden informerer medarbejderne om brugen af sags-, opgave- og tidsoplysninger.

## 4 Tilladt brug og begrænsninger

Tjenesten må anvendes til lovlig sags- og opgavestyring og de øvrige bestilte funktioner. Kunden skal have ret til at indsende og behandle de oplysninger og filer, der anvendes.

Brugeren må ikke omgå adgangsbegrænsninger, tilgå andre organisationers data, dele legitimationsoplysninger, udsende spam eller indføre skadelig kode. Belastnings- og sikkerhedstests kræver forudgående skriftlig aftale. Kopiering og reverse engineering er kun tilladt i det omfang, ufravigelig lov giver ret til det.

Standardanvendelsen omfatter ikke særlige kategorier af personoplysninger efter GDPR artikel 9, CPR-numre eller oplysninger om straffbare forhold efter artikel 10. Sådan anvendelse kræver særskilt aftale, et lovligt grundlag og en sikkerhedsvurdering. Kategorierne er juridisk forskellige; CPR-numre er ikke i sig selv artikel 9-oplysninger. Adgangskoder og private nøgler må ikke opbevares i almindelige sagsfelter. Tjenesten er ikke et nødberedskabssystem.

## 5 Kundedata og rettigheder

Kunden bevarer sine rettigheder til indhold, filer og øvrige kundedata. Leverandøren må behandle disse i det omfang, det er nødvendigt for at levere, sikre og understøtte tjenesten efter aftale og dokumenteret instruks.

Leverandøren og dennes licensgivere bevarer rettighederne til software, design, dokumentation og varemærker. Kundens konkrete indhold må ikke genbruges som offentlig demonstration eller til træning af generelle AI-modeller uden et særskilt, lovligt og dokumenteret grundlag. En fremtidig AI-funktion kræver særskilt afklaring af formål, dataflow, leverandører og databeskyttelse.

## 6 Drift sikkerhed og ændringer

Standardabonnementet indeholder ingen garanti for en bestemt opetidspersent. Et særskilt serviceniveau kan aftales med kunden. Manglende opetidsgaranti ændrer ikke leverandørens øvrige forpligtelser efter aftalen og gældende ret.

Leverandøren vedligeholder tjenesten og gennemfører relevante ændringer og sikkerhedsopdateringer. Planlagte ændringer med væsentlig betydning for brugen meddeles kunden. Nødvendige sikkerhedsindgreb kan gennemføres hurtigere, med orientering efter omstændighederne. Dette giver ikke ret til at omgå varsler for kommercielle vilkårsændringer.

Væsentlige ændringer af aftalevilkårene håndteres efter afsnittet Ændringer i aftalen. Konkrete driftsforhold og databehandlingsinstrukser fremgår af databehandleraftalens fælles bilag.

## 7 Integrationer og kommunikation

Microsoft 365, Google, TeamViewer, SMS, telefoni, regnskab og andre integrationer anvendes kun, når de er aftalt og aktiveret. Kunden skal have de nødvendige tredjepartsabonnementer, rettigheder og samtykker. Omkostninger til tredjepartstjenester er kun inkluderet, hvis det fremgår af ordren.

Kunden har ansvar for valgte modtagere, afsendere, mailindhold og rettigheder til de tilsluttede konti. Leverandøren har ansvar for sin egen behandling og aftalte integration, herunder fejl, der kan henføres til leverandøren. Ansvar kan ikke afvises alene med henvisning til, at en underleverandør er anvendt.

En afsendt meddelelse kan blive afvist, forsinket eller filtreret hos en udbyder eller modtager. Kunden bør derfor kontrollere kritiske leverancer og systemets fejl- og køstatus. Accept af en mail hos en afsenderserver er ikke en garanti for modtagelse i indbakken.

Vedhæftede filer opbevares på kundens tilsluttede storageplatform. Kunden vælger lagerudbyder og håndterer sin aftale, opbevaring og sletning dér. ServiceStep behandler filindhold ved bl.a. upload og download og behandler tilknyttede metadata efter databehandleraftalen. Kundens ejerskab af lageret fritager ikke leverandøren for pligter ved denne behandling.

Når en sag slettes i ServiceStep, fjernes sagens links og filoplysninger i ServiceStep; filerne på kundens storageplatform slettes ikke af denne handling. Kunden skal selv sikre den nødvendige sletning dér. ServiceSteps egne eventuelle midlertidige kopier følger den relevante instruks og sikkerheds- og sletteproces.

## 8 Personoplysninger og fortrolighed

Kundens sagsdata behandles efter databehandleraftalen. Leverandørens behandling til egne formål beskrives i privatlivspolitikken. Kunden har ansvar for eget behandlingsgrundlag, oplysninger til sine registrerede og nødvendige instrukser.

Parterne skal beskytte fortrolige oplysninger og kun give adgang til personer, der har et arbejdsbetinget behov og er underlagt fortrolighed. Forpligtelsen gælder også efter aftalens ophør. Oplysninger kan videregives, når det er lovligt påkrævet; den anden part orienteres, når det er tilladt.

## 9 Pris betaling og abonnementsperiode

Abonnementet faktureres månedsvis forud med betalingsfrist 8 dage netto fra fakturadato. Priser i den nuværende danske version angives i DKK eksklusive moms. Konkrete priser, moduler, brugerantal og eventuelt aftalt merforbrug fremgår af abonnements- eller ordreoplysningerne. En eventuel international versions vilkår skal aftales særskilt.

Der er ingen særskilt minimumsbindingsperiode. Almindelig opsigelse har virkning ved udgangen af den efterfølgende måned. Modtages opsigelsen eksempelvis den 28. oktober, ophører abonnementet den 30. november. Opsigelse sendes til [info@servicestep.dk](mailto:info@servicestep.dk), og kunden modtager en skriftlig bekræftelse med ophørsdato.

Prisstigninger varsles mindst 30 kalenderdage før til alle organisationens organisationsadministratorer. Ny pris anvendes ikke med tilbagevirkende kraft på allerede betalte perioder. Kunden kan opsiges inden ikrafttrædelsen og derved fravælge den nye pris, også når den almindelige opsigelsesregel ellers ville give en senere ophørsdato.

Ved manglende betaling kan adgangen suspenderes, når en frist på 14 kalenderdage efter en skriftlig påmindelse med varsel om suspension er udløbet. Suspensionen omfatter også læse- og eksportadgang i appen. Adgangen genåbnes, så snart betalingen er registreret, hvis abonnementet fortsat består og ikke er begrænset af et selvstændigt sikkerhedsgrundlag. Suspension er ikke i sig selv ophør eller tilladelse til at slette kundedata.

Betalingsbetinget spærring af appen begrænser ikke ufravigelige rettigheder til dataudlevering eller leverandørens pligter efter databehandleraftalen. En nødvendig udlevering uden for appen kan aftales via [info@servicestep.dk](mailto:info@servicestep.dk). Dette er ikke en generel ret til at tilbageholde kundedata som sikkerhed for betaling.

## 10 Support og fejl

AI kontakt sker via [info@servicestep.dk](mailto:info@servicestep.dk). Almindelig support er åben mandag til fredag kl. 08.00–16.00 dansk tid, eksklusiv danske helligdage. Leverandøren tilstræber første svar inden for én arbejdsdag. Det er et servicemål og ikke en garanteret svar- eller løsningsfrist.

Postkassen overvåges også uden for supporttiden ved alvorlige sikkerhedshændelser. Dette er ikke et løfte om kontinuerlig døgnbemanding eller en bestemt reaktionstid. Underretning om brud på persondatasikkerheden følger databehandleraftalen og må ikke udsættes efter det almindelige supportmål.

Medarbejderes supportadgang til kundens sagsdata kræver organisationsadministratorens godkendelse, er tidsbegrænset til den konkrete supportsag og registreres i en adgangslog. Organisationsadministratoren kan trække adgangen tilbage når som helst. Adgangslogging og kundens sagshistorik følger de respektive opbevaringsfrister.

## 11 Suspension og ophør

Leverandøren kan foretage nødvendige og forholdsmæssige begrænsninger ved dokumenteret misbrug, væsentlig sikkerhedsrisiko eller lovkrav. Kunden orienteres og får mulighed for at afhjælpe, når situationen tillader det. Denne bestemmelse er ikke i sig selv godkendelse til fri supportadgang til kundens sagsindhold.

En part kan ophæve ved den anden parts væsentlige misligholdelse, når forholdet ikke afhjælpes inden en rimelig skriftligt meddelt frist. Akutte eller uoprettelige forhold kan begrunde hurtigere indgreb. Betalingsbetinget suspension følger den særskilte 14-dages frist ovenfor. Ved faktisk ophør gælder udleverings- og slettevilkårene nedenfor.

## 12 Dataudlevering og leverandørskifte

Kundens første samlede dataudlevering ved abonnementsophør er inkluderet i abonnementet uden særskilt betaling. Organisationsadministratoren skal kunne udlæse organisationens data i et almindeligt anvendt, maskinlæsbart format. Udleveringen omfatter relevante kundedata og nødvendige metadata med respekt for andre organisationers oplysninger og beskyttede rettigheder.

Fra abonnementets faktiske ophør har organisationsadministratoren 30 dages adgang til at læse og eksportere egne data. Oprettelse og ændringer er låst i perioden. Adgangen er fortsat underlagt login, rettigheder og relevante sikkerhedskrav. Spørgsmål om udlevering eller leverandørskifte sendes til [info@servicestep.dk](mailto:info@servicestep.dk).

Efter de 30 dage slettes kundedata fra ServiceSteps aktive løsning efter den aftalte proces. Kopier i ServiceSteps backup udløber senest 30 dage efter sletningen fra den aktive løsning, dvs. normalt senest 60 dage efter abonnementsophør. Eventuel opbevaring pålagt ved lov afgrænses og oplyses særskilt. Leverandørens egne lovpligtige faktura- og regnskabsdata er ikke kundens sagsarkiv.

Filer på kundens egen storageplatform bliver liggende dér og er ikke omfattet af ServiceSteps sletning eller backupfrist. Udlevering af links og filmetadata ændrer ikke lagerudbyderens rettigheder eller levetiden på kundens adgangsnøgler og links.

Hvis Data Acts regler om leverandørskifte finder anvendelse, gælder deres ufravigelige krav til bistand, varsler, overgang, udleveringsperiode, grænseflader og sletning uanset disse standardvilkår. Et igangværende lovligt leverandørskifte skal derfor koordineres før automatisk sletning. Reglerne omfatter fra 12. januar 2027 et forbud mod switchinggebyrer. Der aftales ikke sådanne gebyrer i disse vilkår.

## 13 Ændringer i aftalen

Væsentlige ændringer af aftalevilkårene varsles mindst 30 kalenderdage før ikrafttrædelsen til alle organisationens organisationsadministratorer. Varslet angiver ændringen, dokumentversion og dato. En ændring af teksten på loginsiden alene er ikke et varsel eller dokumentation for kundens aftalegrundlag.

Kunden kan opsiges med virkning inden en væsentlig ændrings ikrafttræden, også hvis den almindelige opsigelsesregel ellers ville give en senere dato. Ved sådan opsigelse tilbagebetales den ubrugte del af et forudbetalt abonnement. Særreglerne om prisstigninger og ændring af underdatabehandlere gælder fortsat.

Persondatabehandling må ikke udvides i strid med databehandleraftalen eller kundens dokumenterede instruks gennem en almindelig vilkårsændring. Tidligere versioner og dokumentation for relevante varsler bevares.

## 14 Lovvalg og tvister

Aftalen er underlagt dansk ret med forbehold for ufravigelige regler. Parterne søger først en uenighed løst ved dialog. Eventuelle tvister afgøres ved de almindelige danske domstole efter de gældende kompetenceregler. Der aftales ikke voldgift eller et særligt eksklusivt lokalt værneting.

## 15 Accept og kontakt

Den fælles databehandleraftale er en del af abonnements aftalegrundlag. Organisationsadministratorens dokumenterede accept ved abonnementsoprettelsen omfatter denne aftale og licensvilkårene. Privatlivspolitikken stilles til rådighed som information. Brugernes almindelige login udgør ikke et generelt samtykke til persondatabehandling.

Kunden skal holde sine administratorers kontaktoplysninger opdaterede. Aftalevarsler sendes til alle organisationsadministratorer. Al kommunikation til leverandøren, herunder opsigelse, support, persondatahenvendelser og sikkerhedshændelser, sendes til [info@servicestep.dk](mailto:info@servicestep.dk). Godkendte offentlige dokumenter skal kunne læses og hentes fra loginsiden uden login.

---

[Til login](#)