

Cloud Agility A/S (CA) – Leveringsbetingelser - samarbejdsaftale

AFSNIT I – GENERELT

1 Anvendelse og aftaleindgåelse

Disse Leveringsbetingelser (Leveringsbetingelserne) er gældende for leverancer (Leverancen) under Parternes aftale (Aftalen), medmindre de udtrykkeligt og skriftligt er fraveget, og det med sikkerhed kan fastslås, at det har været hensigten at fravige disse Leveringsbetingelser. Afsnit II til V i Leveringsbetingelserne gælder i tillæg til de generelle vilkår i dette afsnit I, i det omfang Leverancen indeholder de kategorier af ydelser, som er behandlet under hvert af disse afsnit.

Leveringsbetingelserne gælder for den fulde Leverance fra Leverandøren, uanset at Leverandøren har påbegyndt Leverancen forud for etableringen af et skriftligt aftalegrundlag mellem Kunden og Leverandøren.

Kunden bemyndiger sin til enhver tid værende it-ansvarlige eller anden for Leverandøren sædvanlig kontaktperson hos Kunden til i enhver henseende at kunne disponere med bindende virkning over for Leverandøren, herunder til at afgive ordrer under samt til at ændre eller opsigse den allerede indgåede Aftale.

Hvis der foretages yderligere leverancer afledt af eller på anden måde forbundet med Leverancen, vil Leveringsbetingelserne også finde anvendelse på udførelsen af disse leverancer, medmindre andet skriftligt aftales mellem Parterne.

2 Leverancen

Leverancen er nærmere specificeret i Aftalen. Aftalen indeholder en udtømmende beskrivelse af Leverancen og de krav, der kan stilles til Leverancen. Leverandøren forbeholder sig ret til at foretage ændringer i produkt- og ydelsesspecifikationer indtil Leveringstidspunktet, så længe funktionalitet og krav ikke påvirkes negativt.

Kunden kan alene påberåbe sig indholdet i individuelle tilbud og/eller ordrebekræftelser som grundlag for Leverancen, i det omfang sådanne er medtaget udtrykkeligt i Aftalen. Oplysninger, som Leverandøren har fremsat i brochurer, prislister, annoncer, forudgående tilbud, på internettet eller mundtligt, er uden relevans for bedømmelsen af Leverancen og opfyldelsen af de krav, der kan stilles hertil.

Hvis Kunden har særlige forventninger eller krav til Leverancen, er Kunden i enhver henseende ansvarlig for, at disse krav er beskrevet i Aftalen. Leverandørens ansvar består alene i at levere Leverancen i overensstemmelse med de aftalte specifikationer i Aftalen.

3 Parternes samarbejde

Parterne skal loyalt deltage i opfyldelsen af Aftalen.

Parterne skal løbende og med kort varsel træffe forretningsmæssige og tekniske beslutninger af betydning for udførelsen af den aftalte Leverance og samarbejdet generelt. Parterne skal hver især sikre den fornødne organisatoriske struktur herfor. Parterne skal sikre tilstedeværelse af den fornødne bemyndigelse og beslutningskompetence hos Parternes deltagere i samarbejdet med henblik på at sikre den fornødne dialog og fremdrift.

Parterne er i øvrigt enige om at udvide den fleksibilitet og samarbejdsvilje, der er påkrævet, med henblik på en hensigtsmæssig levering af Leverancen.

4 Pris og betalingsbetingelser

Priserne i tilbud og ordrebekræftelse er uden moms, forsendelse, installation og forsikring, medmindre andet er angivet. Ændringer i valutakurser, afgifter, forsikringer, fragt og indkøbsomkostninger medfører, at Leverandøren kan justere priserne.

Leverandøren er berettiget til at fakturere betalingen, når levering har fundet sted, eller i henhold til den aftalte betalingsplan. For timeydelser er Leverandøren dog berettiget til at fakturere på ugebasis, uanset at en opgave strækker sig over længere tid. Udlæg faktureres månedsvis.

Betalingsbetingelserne er netto 15 dage.

Leverandøren har ret til dækning for ethvert udlæg, herunder til transport, fortæring og ophold. Transporttid faktureres efter medgået tid.

Leverandøren har ved alle henvendelser, herunder support sager, ret til at en mindste debitering på 30 minutter.

Leverandøren har ret til overtidsbetaling. Overtidsbetaling opgøres i henhold til Leverandørens til enhver tid gældende generelle prislister.

Ved forsinket betaling er Leverandøren berettiget til at opkræve renter fra forfaldstidspunktet på 1,80 % pr. måned. Herudover er Leverandøren berettiget til at opkræve gebyrer ved mundtlige eller skriftlige rykkere, eller hvis en fordring tages til inkasso. Gebyrerne baseres på den til enhver tid gældende gebyrpolitik hos Leverandøren. Ved betalingsmisligholdelse er Leverandøren herudover berettiget til at suspendere og tilbageholde Leverancen eller dele heraf og/eller gennem skriftlig meddelelse til Kunden at hæve Aftalen helt eller delvist. Hæver Leverandøren Aftalen, har Leverandøren ret til erstatning.

I det omfang Kunden skal erlægge løbende betaling for tildelte brugsrettigheder eller løbende ydelser, er Leverandøren berettiget til at regulere priserne herfor én gang årligt til udløbet af et kalenderår.

Timepriser og afgifter i tilknytning til abonnements- og/eller vedligeholdelsesaftaler samt øvrige priser på løbende ydelser reguleres én gang årligt pr. 1. januar.

Ændringer i valutakurser, afgifter, indkøbspriser hos underleverandører, forsikringer og fragt medfører, at Leverandøren herudover uden varsel kan justere priserne med nettoeffekten heraf.

Kunden er indforstået med, at Leverandøren kan tilbyde Kunden, at betalinger sker via Leverandørservice. Hvis Kunden fortsat ønsker manuelle betalinger, er Leverandøren berettiget til at pålægge hver faktura et gebyr baseret på den til enhver tid gældende gebyrpolitik hos Leverandøren.

5 Dokumentation og vejledning

Leverancen dokumenteres alene, i det omfang det er konkret aftalt, og vejledninger, brugermanualer osv. leveres kun, i det omfang dette er specificeret.

Dokumentation for hardware og software stilles til rådighed, i det omfang producenten har frigivet sådan dokumentation. Denne dokumentation leveres, således som den er og forefindes, uden ansvar for Leverandøren.

6 Levering og leveringstid

Eventuelle aftalte leveringsterminer fremgår af Aftalen. Er der ikke aftalt et leveringstidspunkt, kan hver Part med et rimeligt skriftligt varsel kræve Aftalen effektueret. Et eventuelt aftalt leveringstidspunkt er omtrentligt. Delleverancer kan finde sted.

Medmindre andet er aftalt, anses levering (Leveringstidspunktet) for sket, når Kunden har adgang til Leverancen, herunder resultatet af en løbende ydelse, og eventuelt ved, at Leverandøren har forsynet Kunden med oplysninger om, hvordan der kan opnås onlineadgang til Leverancen.

Risikoen for Leverancen overgår i alle tilfælde til Kunden på Leveringstidspunktet. Hvis Leverandøren skal klargøre udstyr indkøbt af Kunden, henstår udstyret på Leverandørens lokationer for Kundens regning og risiko, og Kunden er således selv ansvarlig for at tegne forsikring på udstyret.

7 Forsinkelse

Hvis en af Parterne indser, at der vil opstå forsinkelse ved opfyldelsen af Partens forpligtelser under Aftalen, skal Parten uden ugrundet ophold meddele dette til den anden Part. Det påhviler herefter Parterne loyalt at søge forsinkelsen og eventuelle skadelige virkninger af forsinkelsen begrænset mest muligt.

Opfylder Kunden ikke sine forpligtelser i henhold til Aftalen, eller hindres Leverandøren på anden måde i at opfylde sine forpligtelser som følge af årsager, der kan tillægges Kunden, er Leverandøren berettiget til at kræve fastsatte frister for udførelse af Leverancen udskudt med varigheden af forsinkelsen samt en rimelig opstartsperiode efter forsinkelsens ophør.

Leverandøren er, uanset om Leverandøren kræver udskydelse af fastsatte Leveringstidspunkter, endvidere berettiget til at kræve meromkostninger dækket, som følge af at Leverandørens ressourcer til Leverancen ikke har kunnet udnyttes optimalt.

Hvis et aftalt Leveringstidspunkt overskrides med mere end 20 arbejdsdage, kan Kunden give Leverandøren en rimelig frist, inden for hvilken levering skal have fundet sted. Udebliver leveringen fortsat, kan Kunden efter udløb af fristen hæve Aftalen og kræve erstatning inden for rammerne af disse Leveringsbetingelser.

Kunden har ikke yderligere misligholdelsesbeføjelser ved forsinkelse.

8 Mangelfulde leverancer

En mangel ved det leverede foreligger, hvis det ikke lever op til de aftalte specifikationer i Aftalen, og hvor der ikke blot er tale om uvæsentlige afvigelser.

Den absolutte reklamationsperiode udløber 6 måneder efter Leveringstidspunktet, og reklamation forudsætter, at Kunden har opfyldt sin almindelige undersøgelsespligt efter dansk rets almindelige regler. Reklamation over for Leverandøren skal fremsættes i umiddelbar forlængelse af denne undersøgelse. I modsat fald kan reklamationen afvises.

Leverandøren afgør, om afhjælpning af en mangel skal ske ved udbedring eller ved om levering.

Afhjælper Leverandøren ikke en mangel inden for rimelig tid (minimum 20 arbejdsdage), kan Kunden være berettiget til et forholdsmeetsigt afslag i overensstemmelse med dansk rets almindelige regler. Er en Leverance leveret på baggrund af medgået tid, vil Leverandørens afhjælpningstid blive faktureret efter medgået tid.

Desuden kan Kunden hæve Aftalen, hvis der er tale om en væsentlig mangel, og hvis denne ikke er afhjulpet senest 20 arbejdsdage efter, at det fejlbehæftede udstyr eller den fejlbehæftede software er stillet til Leverandørens disposition. I sådanne tilfælde kan Kunden desuden kræve erstatning med de begrænsninger, der følger af disse generelle betingelser, samt eventuelle særlige betingelser knyttet til leveret Software.

Dette punkt gør endeligt op med ethvert ansvar, Leverandøren har for mangler i Leverancen, og Kunden frafalder hermed udtrykkeligt og uigenkaldeligt enhver anden rettighed i anledning af mangler ved Softwaren. Bestemmelsen skal læses i sammenhæng med de ansvarsbegrænsninger, der følger af disse vilkår, samt producenterens licensvilkår.

Har Kunden anmeldt et forhold som en mangel, og viser det sig, at der ikke foreligger en mangel, skal Kunden erstatte de udgifter, Leverandøren måtte have haft i den sammenhæng. Erstatningen fastlægges ud fra Leverandørens til enhver tid gældende prisliste for udført service mv.

9 Ejendomsforbehold og tilbageholdelsesret

Leverancen er solgt med **EJENDOMSFORBEHOLD** og er Leverandørens ejendom, indtil Kunden har betalt hele købesummen med tillæg af renter og omkostninger samt eventuelle udgifter vedrørende det solgte, som måtte være afholdt af Leverandøren på Kundens vegne.

Hvis Leverancen består i etablering af adgang til løbende ydelser, har Leverandøren ved Kundens misligholdelse ret til permanent eller midlertidigt at bringe Kundens adgang til Leverancen til ophør uden ansvar.

10 Ansvarsbegrænsning

Leverandørens ansvar omfatter ikke (a) mangler opstået som følge af installation foretaget af andre end Leverandøren eller som følge af Kundens anvendelse af Leverancerne i sammenhæng med andet tilbehør/anden software, som direkte eller indirekte påvirker Leverancernes funktion, (b) fejl opstået som følge af ændringer eller indgreb i Leverancerne, som ikke er sket i overensstemmelse med Leverandørens skriftlige instruktioner og accept, (c) fejl opstået som følge af Kundens manglende uddannelse, som følge af anvendelse af Leverancerne på en anden måde end som foreskrevet i den udleverede dokumentation eller god it-skik eller som følge af forsømmelser fra Kundens, dennes personales eller tredjeparts side, og (d) manglende opfyldelse af behov eller ønsker om funktionalitet, som ikke udtrykkeligt og entydigt er beskrevet i Parternes Aftale.

Leverandøren er ikke ansvarlig for indirekte tab, følgeskader, skader forårsaget af it-virus, driftstab, internt tidsforbrug hos Kunden, tab af data og omkostninger til disses reetablering samt tab af fortjeneste og øvrige forretningsmæssige tab, uanset om dette skyldes Leverandørens uagtsomhed.

Leverandørens erstatningsansvar er beløbsmæssigt begrænset til Leverandørens vederlag i henhold til Aftalen modtaget inden for de seneste 12 måneder forud for skadens indtræden og under alle omstændigheder til maksimalt DKK 1.000.000.

Leverandøren har produktansvar i henhold til den til enhver tid gældende ufravigelige lovgivning herom. Herudover påtager Leverandøren sig intet produktansvar.

Leverandørens ansvar for mangler i udstyr indbefatter modtagelse af Kundens fejlrapportering og indberetning af fejlen til producenten eller dennes lokale repræsentant uden unødigt ophold. Herudover påtager Leverandøren sig ikke noget ansvar.

11 Force majeure

Parterne er ikke ansvarlige for forhold, som Parterne ved Aftalens indgåelse ikke kunne have påregnet, herunder strejke, lockout og andre forhold, som efter dansk ret omfattes af begrebet force majeure.

12 Leverandørens behandling af Kundens data

Dette afsnit 12 finder anvendelse i de tilfælde, hvor Leverandøren modtager eller behandler data på vegne af Kunden.

Generelt

Oplysninger om Kunden vil blive opbevaret og/eller overført i nøje overensstemmelse med gældende love om databeskyttelse. Kunden kan meddele Leverandøren, at oplysningerne ikke må bruges til direkte markedsføring.

Kunden har alle rettigheder til egne data.

Data, som Leverandøren genererer, eller som genereres automatisk i forbindelse med Aftalens opfyldelse, må Leverandøren alene benytte til udførelse af Leverancen samt i statistisk henseende, når oplysningerne er anonymiseret.

Persondata

Hvis Leverandøren behandler persondata på vegne af Kunden, er Kunden dataansvarlig for de personoplysninger, der behandles i Kundens it-systemer, mens Leverandøren er databehandler for Kunden og dermed underlagt Kundens instruktionsbeføjelser.

Leverandøren skal træffe de fornødne tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger mod, at personoplysninger hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller forringes, samt mod, at de kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med lov om behandling af personoplysninger og eventuel anden lovgivning, der regulerer behandlingen af personoplysninger.

Leverandøren skal på anmodning fra Kunden give Kunden tilstrækkelige oplysninger og tilstrækkelig kontroladgang til, at denne kan verificere Leverandørens overholdelse af Aftalens krav om sikkerhedsforanstaltninger.

Leverandøren må kun overlade behandlingen af personoplysninger til underleverandører med Kundens forudgående skriftlige samtykke. På tidspunktet for Aftalens indgåelse vil Kundens accept heraf også udgøre en accept af de underleverandører, der er nævnt i Aftalen, herunder leverandørerne af de tredjepartsprodukter, der er indeholdt i Aftalen.

Leverandøren må ikke overføre personoplysninger til lande uden for EU uden Kundens forudgående skriftlige samtykke, der dog ikke må nægtes uden saglig grund.

Kravene til Leverandørens behandling af personoplysninger og Parternes indbyrdes forhold i relation hertil kan være yderligere reguleret i en særskilt Databehandlersaftale.

Overholdelse af persondatalovgivningen medfører og omfatter, at Kunden skal iagttage reguleringen om oplysnings- og indsigtspflicht over for den registrerede, behandle indsigelser mod registrering, slette urigtige oplysninger mv., indhente de fornødne samtykker til registrering og behandling af persondata samt foretage anmeldelse til Datatilsynet, hvor dette er nødvendigt. Leverandøren skal være beredt til at følge Datatilsynets trufne afgørelser vedrørende foranstaltninger for at opfylde sikkerhedskravene i persondatalovgivningen. Leverandøren skal endvidere tillade de inspektioner, som Datatilsynet kan kræve i forbindelse med behandlingen af personoplysninger.

Kunden er til enhver tid ansvarlig for, at der i driftsmiljøet ikke indlægges og behandles personoplysninger i strid med persondatalovgivningen. Overtrædelse heraf bliver betragtet som en væsentlig misligholdelse af Aftalen, der berettiger Leverandøren til at hæve Aftalen. Leverandøren gør opmærksom på Datatilsynets retningslinjer og vejledninger, som kan findes på www.datatilsynet.dk. Kunden skal holde Leverandøren skadesløs i tilfælde af, at Leverandøren forvolder skade som følge af Leverandørens behandling af personoplysninger efter instruks fra Kunden eller i øvrigt efter denne Aftale.

Hvis Parterne har tiltrådt særskilt Persondatabehandlingsaftale, træder denne i stedet for ovenstående.

13 Sikkerhedsforskrifter

Leverandøren er forpligtet til at opretholde et højt sikkerhedsniveau i Leverancen. Leverandøren skal således i overensstemmelse med god it-skik sikre sine it-miljøer fysisk mod uvedkommendes adgang, brand mv. samt sikre en logisk opdeling af Leverancen. Leverandøren indestår herunder for, at Leverandøren løbende beskytter sit netværk og generelle it-miljø med opdaterede, markedsledende sikkerheds- og antivirusprogrammer, men påtager sig i øvrigt ikke noget ansvar for uautoriseret adgang til eller misbrug af Kundens data.

I det omfang Leverandøren får udarbejdet generelle revisions- eller sikkerhedsrapporter for Leverandøren, er Kunden berettiget til at få disse rapporter udleveret uden vederlag. Leverandøren er berettiget til at fjerne eventuelle fortrolige oplysninger indeholdt heri.

Leverandøren skal overholde Kundens til enhver tid gældende sikkerhedsforskrifter, beredskabsplan, sikkerhedsprocedurer og -regulativer, i det omfang disse er udleveret til Leverandøren på aftaletidspunktet og godkendt skriftligt af Leverandøren. Det er Kundens ansvar, at Leverandøren har kendskab til disse. Enhver omkostning knyttet til overholdelsen af disse kan Leverandøren kræve dækket særskilt. Eventuelle ændringer i sikkerhedskrav eller fremlæggelse af nye retningslinjer efter Aftalens indgåelse håndteres som en ændring.

14 Aflysning og flytning

Hvis Kunden i Aftalen er indrømmet en ret til aflysning eller flytning af kurser, konsulentopgaver eller lignende, vil dette alene kunne ske i overensstemmelse med de aftalte retningslinjer herfor. Kunden er herunder gjort udtrykkeligt opmærksom på, at afhængigt af varslens om aflysning/flytning vil Kunden blive opkrævet fuld eller delvis betaling i henhold til den oprindeligt indgåede aftale.

15 Samtykke til markedsføring

Ved tiltrædelsen af disse Leveringsbetingelser giver Kunden samtidig sit udtrykkelige samtykke til, at Leverandøren må kontakte Kunden på telefon, mail, sms og mms i markedsføringsmæssig sammenhæng eller i forbindelse med vejledning om produkter. Kunden er informeret om, at dette samtykke til enhver tid kan trækkes tilbage ved at kontakte Leverandøren via de til enhver tid gældende kontaktoplysninger på www.cloud-agility.com.

16 Tvister

Denne Aftale er underlagt dansk lov, uanset hvad internationale lovvalgsregler implementeret i dansk ret samt CISG måtte foreskrive, og tvister skal afgøres ved Leverandørens vedtægtsbestemte hjemting.

AFSNIT II – SÆRLIGE VILKÅR FOR VEDLIGEHOLDELSE

Nedenstående vilkår gælder i tillæg til vilkårene i afsnit I i de tilfælde, hvor en aftale om vedligeholdelse er en del af den aftalte Leverance.

17 Leverandørens ydelse

Leverandøren skal fra den aftalte dato udføre vedligeholdelse som specificeret i Aftalen (Leverancen) af den Software, der er angivet i Aftalen, eller andre dele af Kundens it-miljø. Medmindre andet er angivet, omfatter support og/eller vedligeholdelse alene Standardsoftware og ikke eventuelle tilretninger, parameteropsætninger mv. I det omfang der er tale om standardiserede ydelser, kan indholdet i de enkelte abonnements typer ændres løbende af Leverandøren. Det er en forudsætning, at ændringen er begrundet i saglige og tekniske forhold.

Kunden kan, hvis dette fremgår af Aftalen, bestille on-siteassistance eller anden ad hoc-bistand. Sådanne ydelser leveres som hovedregel uden forudgående specifikation af leveranceforpligtelserne, og Leverandørens forpligtelser består således i den sammenhæng alene i at stille kvalificerede ressourcer til rådighed for opgavens udførelse. Er der aftalt nærmere specifikationer for opgaven, er Leverandøren forpligtet til at levere i overensstemmelse med disse.

Leverancerne skal udføres af kvalificeret personale og i overensstemmelse med god it-skik. Support- og vedligeholdelsesarbejder skal inden for normal åbningstid

planlægges og udføres, så de er til mindst mulig gene for Kunden. Hvis Kunden ønsker opgaver udført uden for normal arbejdstid, kræver dette særskilt aftale.

Leverandøren skal i forbindelse med udførelsen af Leverancerne have uhindret adgang til at udføre disse, og Kunden skal stille de dele af sit it-miljø, hvori driften af Softwaren/Udstyret foregår, vederlagsfrit til rådighed.

Hvis udførelsen af Leverancerne nødvendiggør en hel eller delvis afbrydelse af Kundens it-system, skal Leverandøren forinden anmode om Kundens tilladelse hertil. Ønsker Kunden afbrydelsen uden for normal arbejdstid, skal Kunden afholde de ekstraomkostninger, der er forbundet hermed. Kunden er samtidig indforstået med, at eventuelle aftalte frister forlænges herved.

Leverandøren skal i aftaleperioden opretholde en organisation og et beredskab, der er i stand til at opfylde de forpligtelser, der følger af Aftalen.

Leverandøren skal stille kvalificerede ressourcer til rådighed for udførelsen af Leverancen. Leverandøren er til enhver tid berettiget til at udskifte ressourcer, herunder navngivne ressourcer, der er allokeret til Aftalen, med andre tilsvarende ressourcer.

18 Kundens medvirken

Kunden har pligt til i den daglige drift at drage omsorg for, at Kundens it-miljø anvendes i overensstemmelse med gældende forskrifter herfor. Særligt skal fremhæves Kundens pligt til at følge de til enhver tid gældende anbefalinger fra Leverandøren, driftsoperatører eller producenter med hensyn til tekniske og driftsmiljømæssige forhold, at have en konfiguration, der kan håndtere nye opdateringer/releases af den Software, der er omfattet af vedligeholdelsen, og i øvrigt at følge Leverandørens anvisninger vedrørende installation og anvendelse af Softwaren/Udstyret.

Kunden er indforstået med at skulle bære enhver omkostning i forbindelse med konfigurations- og systemændringer, som nødvendiggøres på grund af Leverancerne under Aftalen. Er Kunden ikke indstillet på at afholde de nødvendige omkostninger i den forbindelse, bortfalder Leverandørens forpligtelser i henhold til Aftalen, i det omfang dette er sagligt begrundet.

Kunden er ansvarlig for, at der etableres mulighed for onlineopkobling til Kundens it-system i overensstemmelse med Leverandørens til enhver tid gældende specifikationer.

Hvis Kunden anvender tredjeparter til fx levering af driftsydelser, er det Kundens ansvar at sikre sig, at Leverandøren har uhindret adgang til driftsmiljø, data mv., i det omfang Leverandøren anmoder herom. Hvis det forhold, at afhjælpningen skal gennemføres og koordineres i samarbejde med en tredjepart, medfører behov for yderligere ressourcer, afregnes disse særskilt og uden for de faste vederlag.

Kunden skal sikre det it-miljø, Leverandørens medarbejdere arbejder i/med, således at der ikke opstår risiko for tab eller skader på Kundens it-systemer, herunder tab af eller skade på data. Kunden skal herunder sikre, at der er taget tilstrækkelig backup, inden Leverandørens medarbejdere får adgang til Kundens it-miljø, således at Leverandøren uden risiko for tab af data kan udføre de aftalte Leverancer. Backup skal omfatte enhver form for data og software, herunder data, der måtte vedrøre igangværende projekter eller opgaver, hvori Leverandøren er involveret (Leverandøren tager, medmindre det er udtrykkeligt og skriftligt aftalt mellem Parterne, ikke backup af sådanne data, uanset om dataene er fremsendt af Leverandøren).

Kunden forudsættes at have de licensrettigheder, der er nødvendige for Leverancerne udførelse.

19 Servicemål

Hvis Parterne har aftalt specifikke servicemål for Leverancerne, vil dette fremgå af Aftalen. Opretholdelsen af sådanne servicemål kræver, at Kunden opfylder sine forpligtelser i henhold til Aftalen. Hvis Kunden ønsker at gøre gældende, at aftalte servicemål ikke er opfyldt, skal dette ske senest 5 arbejdsdage efter udløb af den kalendermåned, som den manglende opfyldelse relaterer sig til.

20 Reklamation og ansvar

Det påhviler Kunden at kontrollere Leverancen og straks at indberette eventuelle mangler til Leverandøren. Reklamationer skal under alle omstændigheder være Leverandøren i hænde senest én måned efter udførelse af Leverancen.

Leverandøren skal efter at have modtaget skriftlig reklamation fra Kunden og under skyldig hensyntagen til forholdets betydning for Kunden afhjælpe forholdet inden for rimelig tid.

Er der aftalt servicemål for Leverancerne, og udløser manglende opfyldelse af disse servicemål en aftalt kompensation, kan Kunden ikke påberåbe sig andre misligholdelsesbeføjelser i anledning af den manglende opfyldelse.

21 Udlån og tilbagelevering af udstyr og programmer m.m.

Værktøjer, udstyr, materialer og andet, der er stillet til rådighed af Kunden, må kun anvendes af Leverandøren til udførelse af den aftalte Leverance. Efter afslutning af Leverancen skal værktøjer m.m. uden ugrundet ophold tilbageleveres til Kunden.

22 Ejendoms- og ophavsrettigheder

Leverandøren har fuld ejendomsret, ophavsret, rådighedsret og enhver anden ret til alle arbejder, rapporter og vejledninger, al dokumentation og andet materiale samt alle scripts og konfigurationer, der udarbejdes af Leverandøren i forbindelse med Leverancerne under Aftalen. Kunden har en eksklusiv brugsret hertil, som ligeledes gælder efter Aftalens ophør. Kunden kan frit videreudvikle på løsningen, enten med egne ressourcer, eller af anden partner.

23 Brug af underleverandører

Leverandøren er berettiget til at lade hele eller dele af Leverancen udføre af en eller flere underleverandører. Leverandøren skal i givet fald på forlangende oplyse Kunden om, hvilke dele af opgaven der udføres af en underleverandør.

24 Aftaleperiode og opsigelse

Medmindre andet er fastsat i Aftalen, er Kunden og Leverandøren berettigede til at opsiges Aftalen for fremtiden (ex nunc) med minimum 6 måneders forudgående skriftligt varsel til udløbet af en kalendermåned. Dog er Aftalen uopsigelig i de første 12 måneder fra ikrafttrædelsen.

AFSNIT III – SÆRLIGE VILKÅR FOR TIMEYDELSER

Nedenstående vilkår gælder i tillæg til vilkårene i afsnit I i de tilfælde, hvor levering af timeydelser er en del af den aftalte Leverance.

25 Generelt

Timeydelser leveres som en professionel indsatsydelse i overensstemmelse med Parternes Aftale. Leverancen skal leveres i overensstemmelse med god it-skik.

Leverandøren skal ved Leverancens udførelse anvende kvalificerede ressourcer til gennemførelsen af Aftalen.

Parterne skal søge at sikre kontinuitet i de ressourcer, der anvendes ved gennemførelsen af Aftalen. Parterne kan dog, hvor det er nødvendigt, udskifte ressourcer, herunder navngivne ressourcer, der er allokeret til Aftalen, med andre tilsvarende ressourcer.

Leverandøren kan anvende underleverandører. Leverandøren er direkte ansvarlig over for Kunden for underleverandørers handlinger og undladelser, som var det Leverandørens egne handlinger og undladelser.

26 Kundens medvirken

Det er en forudsætning for overholdelsen af de aftalte leveringsterminer, at Kunden er i stand til at træffe beslutninger af relevans for Leverancen på daglig basis,

og at de personer, der har den daglige dialog med Leverandøren, har de fornødne kompetencer til at træffe beslutninger i samarbejdet.

Kunden er forpligtet til at sikre, at Leverandøren, inden denne får adgang til Kundens it-systemer, er gjort skriftligt opmærksom på eventuelle sikkerhedsforskrifter eller andre retningslinjer, som måtte gælde for adgangen til Kundens it-systemer.

Kunden er desuden ansvarlig for (a) at sikre sig de fornødne rettigheder ved etablering af integration til andre systemer, (b) at sørge for de nødvendige tilladelser og for fremskaffelse af data og transaktionsfiler, (c) ved konvertering af data at stille udtræk af data fra de systemer, der skal konverteres fra, herunder de nødvendige beskrivelser, til rådighed for Leverandøren og (d) at sikre, at de nødvendige opdateringer/ændringer af Kundens it-miljø er foretaget, herunder at kravene til teknisk platform mv. er opfyldt.

27 Rettigheder til resultatet af timeydelser

Kunden tildeles ved effektiv betaling en brugsret til resultatet af Leverandørens indsats.

I det omfang udnyttelsen af brugsretten kræver Leverandørens medvirken ud over som specificeret som en del af Leverancen, er dette en særskilt betalbar timeydelse.

Reklamation og ansvar

Reklamationsperioden for alle Leverancer er 3 måneder fra Leveringstidspunktet, dog tidligst 1 måned efter at Leveringstidspunktet for den sidste del af Leverancen er indtruffet, hvis der er aftalt dellevering.

Kunden skal uden ugrundet ophold efter Leveringstidspunktet kontrollere alle leverede dele af Leverancen og i øvrigt opfylde sin almindelige undersøgelsespligt efter dansk rets almindelige regler.

Leverandøren er ikke ansvarlig for Leverancens rentabilitet, brugbarhed eller egnethed til et bestemt formål eller for opnåelsen af et bestemt resultat for Kunden ud over som specifikt anført i beskrivelsen af Leverancen, jf. punkt 6.

Leverandørens rådgivning om Leverancens egnethed er i øvrigt alene baseret på oplysninger, som var tilgængelige på tidspunktet for indgåelsen af Parternes Aftale.

Hvis Leverancen er behæftet med fejl eller mangler, hvorved forstås, at det levere ikke lever op til de aftalte specifikationer af Leverancen i Aftalen, og hvis der ikke blot er tale om uvæsentlige afvigelser, skal Kunden straks indberette manglen til Leverandøren. I modsat fald kan reklamationen afvises.

Leverandøren har ret og pligt til for egen regning at påbegynde afhjælpning af mangler inden for rimelig tid efter modtagelse af fyldestgørende reklamation fra Kunden inden for reklamationsfristen.

Har Kunden reklameret over et forhold som en mangel, og viser det sig, at der ikke foreligger en mangel, skal Kunden erstatte de udgifter, Leverandøren måtte have haft i den sammenhæng. Erstatningen fastlægges ud fra Leverandørens til enhver tid gældende prislister for udført service mv.

Afhjælper Leverandøren ikke en mangel inden for rimelig tid, er Kunden berettiget til at udnytte de tilgængelige misligholdelsesbeføjelser i overensstemmelse med dansk rets almindelige regler (som begrænses af de aftalte ansvarsbegrænsninger, herunder særligt punkt 10).

28 Priser og betalingsbetingelser

Rejsetid afregnes til den til enhver tid gældende timesats. Leverandørens udlæg (f.eks. bro- og vejafgifter, taxa, fly, fortæring, opholdsomkostninger o.l.) i forbindelse med udførelsen af Leverancen godtgøres af Kunden efter regning uden tillæg. Transport afregnes efter statens takster.

Leverandørens håndtering af Kundens forespørgsler om ændringer i Leverancen faktureres efter medgået tid. Hvis Kundens manglende medvirken afføder et behov for yderligere ressourceindsats fra Leverandørens side, er det aftalt, at Kunden i den forbindelse faktureres efter medgået tid uanset valgt prismodel.

Leverandøren har ret til overtidsbetaling, hvis arbejdet efter Parternes fælles aftale udføres i weekender, på helligdage eller på hverdage uden for tidsrummet kl. 8.00-18.00. Efter kl. 6.00 og før kl. 22.00 på alle hverdage betaler Kunden et tillæg på 50 % i forhold til de aftalte timepriser. Skal arbejdet udføres i et andet tidsrum end det netop anførte, er Leverandøren berettiget til et tillæg på 100 % i forhold til de

aftalte timepriser. Er der aftalt en fast pris, betales overtidsbetaling som anført i det foranstående, dog således at de procentuelle tillæg beregnes på baggrund af Leverandørens sædvanlige timebaserede listepreiser.

Prisen for de dele af Leverancen, der afregnes efter medgået tid, opgøres som summen af forbrugt tid for den pågældende ressource multipliceret med den aftalte timepris for den pågældende ressource. Herudover afregnes afholdte omkostninger i øvrigt, herunder til transport, transporttid, kost og ophold.

Estimer er ikke bindende for Leverandøren, og Leverandøren er således, uanset at estimer er angivet, berettiget til at fakturere Kunden på baggrund af den faktiske forbrugte tid samt afholdte udgifter ved opgavens håndtering.

Leverancen faktureres løbende på ugebasis bagud og på baggrund af periodens faktiske tidsforbrug, medmindre andet aftales. En eventuel betalingsplan vil kunne omfatte de dele af Leverancen, som leveres til fast pris.

