

Vilkår for levering af professionel services

Definitioner

Ved "Afl leveringsdato" forstås den dato, hvor Acies giver Kunden meddelelse om, at testperioden kan påbegyndes.

Ved "denne Aftale"/"Aftalen" forstås denne aftale om levering af professionel services inklusive vilkår for levering af professionel services samt alle de hertil hørende bilag.

Ved "Arbejdsdag" forstås mandag til fredag bortset fra helligdage, juleaftensdag, nytårsafdensdag, og grundlovsdag.

Ved "Dag" forstås kalenderdag.

Ved "Materiel" forstås hardware, herunder server, PC, delkomponenter mv. og andre fysiske ydelser, bortset fra Programmel.

Ved "Overtagelsesdato" forstås den dato, hvor testperioden er gennemført uden væsentlige fejl og mangler.

Ved "Part" forstås enten Acies eller Kunden, der samlet betegnes som "Parter"/"Parterne".

Ved "Programmel" forstås den i ordrebekræftelsen anførte Programmel, der leveres under denne Aftale i den seneste udgave i objekt/maskinkode, inklusiv opdateringer samt det tredjemands Programmel, som er blevet integreret med Acies Programmel, og som derfor udgør en del af Programmet.

Anvendelse og gyldighed

Denne Aftale gælder for alle professionel services fra Acies, medmindre andet er udtrykkeligt aftalt og skriftligt accepteret af begge Parter.

Kundens angivelse af særlige vilkår i korrespondance, ordrer m.m. anses ikke som fravigelse af nedenstående vilkår, medmindre Acies skriftligt accepterer disse vilkår.

Samarbejde

Parterne skal loyalt samarbejde om Aftalens opfyldelse.

Acies kan udpege en kundeansvarlig kontaktperson hos Acies, der er Kundens faste kontaktperson hos Acies, og som har det overordnede ansvar for samarbejdet mellem Kunden og Acies.

Parterne skal uden ugrundet ophold efterkomme alle rimelige anmodninger fra den anden Part om udlevering af oplysninger og dokumentation, der er nødvendig for Aftalens opfyldelse. På en sådan anmodning skal Kunden blandt andet udlevere oplysninger om Kundens forretningsprocesser, udstyr og IT-systemer, som Kunden er i besiddelse af, og som er relevante for Acies levering af professionel services.

På tilsvarende måde skal Acies give Kunden adgang til de oplysninger og den dokumentation, der måtte være nødvendig for Kundens udførelse af sine opgaver.

Acies leveringsforpligtelser m.v.

Acies skal på de i Aftalen anførte vilkår levere de aftalte professionel services til Kunden. Acies ydelse er nærmere beskrevet i ordrebekræftelsen, der tillige indeholder eventuelle særlige vilkår gældende for de enkelte typer ydelser. Professionel services kan leveres i form af assistance på Kundens forretningssted, telefonisk assistance, assistance per

e-mail, assistance ved opkobling til Kundens IT-system eller lignende.

Såfremt andet ikke fremgår af ordrebekræftelsen, kan Kunden løbende bestille de enkelte ydelser, der er omfattet af Aftalen direkte hos den af Acies udpegede kundeansvarlige kontaktperson. Acies kan anmode Kunden om at fremsende en skriftlig specifikation af de professionelle services, som Kunden konkret måtte ønske leveret af Acies.

En ændring i opgaven skal aftales skriftligt mellem Parterne forud for ændringens gennemførelse. Acies er berettiget til betaling i henhold til de aftalte timesatser i bilag 2, for det tidsforbrug, som er forbundet med udførelse af ændringen. Såfremt Parterne indgår aftale om ændringer, aftales ny Afleveringsdato. Acies har således ret til at udskyde den oprindeligt aftalte Afleveringsdato i tilfælde af en ændring.

Acies leverer vedligeholdelse i overensstemmelse med eventuelt særskilt aftalt vedligeholdelsesaftale. Hvis vedligeholdelsesaftale er aftalt, er den vedlagt som bilag 5.

Levering og overtagelse

Såfremt Acies ydelse består i installation og implementering af Materiel og eller Programmel, er Overtagelsesdatoen for Acies ydelse den dato, hvor Kunden har gennemført 14 Dages testperiode uden væsentlige fejl og mangler. Kunden skal straks påbegynde testperioden efter Afleveringsdatoen, hvor Kunden modtager meddelelse om, at test kan iværksættes.

Overtagelsesdatoen er 14 Dage efter, at Acies har givet Kunden meddelelse om, at testperioden kan påbegyndes, medmindre Acies forinden modtager meddelelse fra Kunden om væsentlige fejl og mangler ved det leverede.

Ejendomsforbehold

Acies forbeholder sig ejendomsretten over leveret Materiel indtil hele købesummen er betalt. Acies forbeholder sig ejendomsretten over leveret Programmel medmindre andet aftales skriftligt.

Indtil ejendomsretten er overgået til, forpligter Kunden sig til på behørig vis at drage omsorg for det leverede, herunder at opbevare og vedligeholde dette, at holde det leverede brand-, tyveri- og vandskadeforsikret til den fulde værdi og i øvrigt ikke foretage nogen form for ændringer i det leverede uden Acies samtykke.

Kunden forpligter sig til ikke uden Acies samtykke at flytte, pantsætte, udleje, udlåne eller på anden måde at disponere over det leverede, indtil ejendomsretten er overgået til Kunden.

Kundens forpligtelser

Kunden skal sørge for inden for rimelig tid at træffe sådanne ledelsesmæssige beslutninger om praktiske, tekniske, økonomiske og andre forhold, som Acies måtte fremsætte anmodning om med henblik på at kunne levere professionelle services under Aftalen.

Kunden skal loyalt bistå Acies i dennes levering af professionelle services under Aftalen og skal følge alle rimelige anmodninger fra Acies.

Kunden skal på begæring give Acies personale adgang til Kundens personale, lokaler, udstyr og systemer, i det omfang det er rimeligt og relevant for Acies opfyldelse af Aftalen. Ved adgang til lokaler, IT-systemer med videre, skal Acies overholde sådanne almindelige sikkerhedsprocedurer, som disse skriftligt måtte blive meddelt Acies i rimelig tid forinden adgangen gives.

Kunden har ansvaret for gennemførelse og ledelse af det arbejde, hvortil Acies yder konsulentbistand.

Acies garantier

Acies garanterer, at de af Aftalen omfattede professionel services vil blive leveret i overensstemmelse med god IT-skik.

Acies indestår for, at leveret Programmelt udviklet af Acies er fri for væsentlige fejl i 12 måneder regnet fra Overtagelsesdatoen.

Acies indestår for, at Programmelt og Materiel udviklet af tredjemand er fri for væsentlige fejl i 12 måneder regnet fra datoen for tredjemands levering af det anførte Programmelt og Materiel til Acies.

Garantierne i pkt. 0 og 0 omfatter ikke forbrugsvare som toner, farvepatroner eller lignende samt omkostninger til retablering af konfiguration og opsætning af server, PC med videre efter tredjemands udskiftning eller reparation under garantien, ligesom den heller ikke omfatter fejl i tredjemands programmer eller følgevirkninger heraf, såvel som omkostninger forbundet med sådanne fejl. Garantierne omfatter desuden ikke omkostninger i forbindelse med fejlsøgning, og Acies er alene forpligtet til at ombytte den komponent, som efter en fejlsøgning måtte vise sig at være behæftet med en mangel.

Garantierne i pkt. 0 og pkt. 0 omfatter endvidere ikke rejsetid, rejseomkostninger, forsendelse og transportomkostninger og ej heller skader der måtte opstå som følge af forkert betjening, misbrug, tredjemands skadevoldende adfærd, eller påvirkninger uden for Acies kontrol så som skader opstået i forbindelse med strømafbrydelser, lynnedslag eller lignende. Garantien omfatter ikke fejl og mangler ved Materiel leveret af Acies underleverandører, men Acies forpligter sig til i videst muligt

omfang at transportere eventuelle garantier til Kunden.

Immaterielle rettigheder

Kunden erhverver en ikke-eksklusiv og ikke-overdragelig brugsret til de konkrete leverancer, Acies måtte foretage som led i opfyldelsen af Aftalen. Acies bevarer ejendoms- og ophavsretten til sådanne egne leverancer. Brugsretten omfatter alene retten til at anvende det leverede i ændret eller uændret form internt i Kundens koncern, jf. definitionen af koncern i den danske aktieselskabslov § 2. Det leverede må alene anvendes til Kundens eget formål. Kunden er berettiget til at overlade det leverede til en driftsleverandør, som i stedet for Kunden udfører databehandling for Kunden. Det leverede kan af en driftsleverandør alene anvendes til servicering af Kunden.

I det omfang der i leverancen indgår Programmelt udviklet af Acies, er Kundens brugsret til dette Programmelt undergivet de i bilag 3 fastsatte licensvilkår.

I det omfang, der i leverancen indgår Programmelt udviklet af tredjemand, er Kundens brugsret underlagt de for Programmelt fastsatte licensvilkår som angivet i bilag 4.

Tredjemands rettigheder

Parterne garanterer, at deres respektive ydelser ikke krænker tredjemands ret.

Skadesløsholdelse

Rejser tredjemand sag mod Kunden med påstand om, at konsulentydelse, tilretninger, Programmelt eller andre ydelser leveret eller udarbejdet af Acies som led i Acies levering af professionel services eller assistance til Kunden krænker tredjemands rettigheder, skal Kunden uden ugrundet ophold give Acies skriftlig meddelelse herom. På Kundens vegne påtager Acies sig herefter de omkostninger, der er forbundet med sagen. Acies har

herefter endvidere fuld rådighed med hensyn til sagen. Acies er herunder berettiget til at foretage alle beslutninger forbundet med retssagen, som fx at tage stilling til eventuelle forligstilbud eller fremsætte forligstilbud til tredjemanden, uden at skulle indhente Kundens kommentarer eller godkendelse forinden. Acies skal holde Kunden skadesløs i forbindelse med sådanne krav fra tredjemand, herunder for advokatudgifter, omkostninger, erstatninger og andet, der måtte blive tilkendt tredjemand. Kunden er forpligtet til at bistå Acies under sagen i fornødent omfang. Giver der dom i henhold til sagsøgerens påstand, er Acies forpligtet og berettiget til for egen regning og efter Acies valg:

at skaffe Kunden retten til fortsat at udnytte ydelser leveret af Acies under Aftalen,

at bringe krænkelsen til ophør ved at ændre eller erstatte det leverede, eller

at annullere Aftalen for så vidt angår den pågældende ydelse og lade hver Part tilbagelevere henholdsvis den pågældende ydelse og betalte beløb – med rimeligt fradrag for den brugsværdi, Kunden har opnået i aftaleperioden - hvor muligt.

De under pkt. 0 anførte muligheder, skal udtømmende opregne Kundens beføjelser i de i pkt. 0 beskrevne situationer.

Mangler

Ved enhver ny ordre udsteder Acies en ordrebekræftelse. Ordrebekræftelsen med produkt og –ydelsesspecifikation er udtryk for ydelsens omfang, indhold og kapacitet. Ordrebekræftelsens produkt og –ydelsesspecifikation går forud for den af Kunden eventuelt udarbejdede kravspecifikation i tilfælde af uoverensstemmelser.

Det af Acies leverede Programmel eller Materiel lider af en mangel, såfremt det leverede,

ikke i al væsentlighed er i overensstemmelse med beskrivelsen i ordrebekræftelsen.

Mangler skal straks rapporteres skriftligt til Acies, både når de konstateres i testperioden, jf. pkt. 0, og hvis de konstateres i garantiperioden og menes at være omfattet af garantien, jf. pkt. 0 og pkt. 0. Sker sådan reklamation ikke straks, kan Kunden ikke på et senere tidspunkt påberåbe sig manglen.

Acies kan efter eget valg afhjælpe eventuelle mangler ved efterlevering/omlevering inden for rimelig tid eller ved at meddele Kunden et forholdsmæssigt afslag i købesummen.

I tilfælde af en Parts væsentlige misligholdelse af Aftalen, kan den anden Part hæve Aftalen, såfremt den anden Part har afgivet påkrav herom, og det misligholdt forhold ikke er afhjulpet indenfor den i påkravet fastsatte frist. Den i påkravet fastsatte frist kan dog ikke være kortere end 30 (trediv) Arbejdsdage. Såfremt Aftalen ophæves, skal Kunden afinstallere Programmellet og destruere eventuelle kopier heraf. Kunden skal inden rimelig tid efter modtagelse af anmodning fra Acies erklære og dokumentere, at Kunden har afinstalleret Programmellet og destrueret eventuelle kopier heraf. Materiel skal tilbageleveres til Acies i det omfang, det er muligt.

Uanset at denne Aftale giver en Part adgang til ophævelse, kan der ikke ophæves, såfremt de hævebegrundende forhold konkret må anses for at have uvæsentlig betydning for den pågældende Part.

Kunden kan ikke gøre ophævelse gældende i tilfælde af mangler, udover hvad der fremgår af pkt. 0.

Forsinkelse

Forsinkelse foreligger, hvis ikke Acies overholder den aftalte Afleveringsdato.

Aflevering indenfor 2 Dage efter den aftalte Afleveringsdato betragtes ikke som forsinkelse. Kunden kan ikke ophæve Aftalen eller dele heraf, medmindre forsinkelsen overstiger 60 Dage.

Vederlag og betalingsforpligtelser

Medmindre andet måtte være udtrykkeligt aftalt mellem Parterne, afregnes Acies ydelser i henhold til medgået tid og afholdte omkostninger i overensstemmelse med Acies til enhver tid gældende priser for professionel services, jf. bilag 2.

Vedligeholdelse faktureres i overensstemmelse med priserne i eventuelt særskilt aftalt vedligeholdelsesaftale, jf. bilag 5.

Acies timepriser fremgår af bilag 2. Al medgået tid opdeles i arbejdstid og transporttid. Der registreres som minimum 15 minutter. Som arbejdstid henregnes tid til forberedelse, udførelse, afslutning (rapport, serviceseddel m.v.), udarbejdelse af dokumentation og udførelse af fejlsøgning.

Transporttiden faktureres med 50 % af timeprisen, og udgifter til transport i bil faktureres Kunden i henhold til statens takster for kørselsgodtgørelse, jf. vedlagte prislister. Alle øvrige transport-, rejse-, og opholdsomkostninger faktureres efter regning.

For tidsforbrug efter klokken 18.00 og før klokken 8.00 på hverdage, beregnes et tillæg på 50 % af timeprisen.

I weekender (fredag efter klokken 14.30 til mandag klokken 8.00) og på helligdage beregnes et tillæg på 100 % af timeprisen.

Fakturering foretages bagud hver måned.

Enhver faktura er forfalden til betaling 14 (fjorten) Dage efter fakturadato.

Ved Kundens forsinkelse med betaling såvel som ved udskydelse af betalinger, som kan henføres til Kundens forhold, betales morarente efter rentelovens regler.

Ved betalingsmisligholdelse udover 14 (fjorten) Dage fra forfaldsdag kan Acies hæve Aftalen som væsentligt misligholdt fra Kundens side.

Alle priser er i danske kroner. I priserne er inkluderet told og øvrige ved Aftalens underskrift gældende afgifter bortset fra moms. Ved ændring af gældende danske afgifter skal priserne reguleres med den økonomiske netto-konsekvens heraf.

Erstatning

Hver Part er ansvarlig efter dansk rets almindelige erstatningsregler overfor den anden Part for direkte tab foranlediget af den første Parts misligholdelse af Aftalen.

Acies samlede ansvar for samtlige tab under denne Aftale er, uanset grundlaget herfor, begrænset til det af Kunden faktisk erlagte vederlag under denne aftale i de forudgående seks (6) måneder forud for den måned, hvori et tab opstår. Ved opgørelse af begrænsningen af

Acies samlede ansvar i medfør af dette pkt. 0, skal fratrækkes ethvert beløb og/eller værdien af enhver compensation Acies tidligere har betalt og/eller ydet til Kunden til dækning af eller som afslag for dennes tab, for hvilke Acies er ansvarlig.

Acies er ikke ansvarlig for fejl og mangler ved tredjemands Programmell og Materiel driftstab, produktionstab, tabt avance og omsætning, tab forbundet med mistede data, rekonstruktionen heraf eller den manglende adgang hertil, mistede besparelser, krav, der rejses af tredjemand mod Kunden samt indirekte tab af nogen art. Begrænsningerne i dette pkt. 0 gælder

kun, såfremt tabet ikke kan henføres til grov uagtsomhed eller forsætlige forhold.

Alle oplysninger i betjeningsvejledninger eller andet skriftligt eller elektronisk materiale udleveret af Acies gives med forbehold for ændringer eller fejl. Acies påtager sig intet ansvar for fejl og mangler i udleveret skriftligt materiale.

Force Majeure

Acies er uden ansvar for manglende opfyldelse af sine forpligtelser i henhold til Aftalen, når den manglende opfyldelse skyldes force majeure, herunder krig, optøjer, terrorisme, strejke, blokade eller lockout hos Acies eller dennes kontrahenter, uanset årsagen hertil, uforudsigeligt svigt, forsinkede eller manglende leverancer fra Acies leverandører, mangel på transportfaciliteter, restriktioner fra offentlige myndigheder, eksport- eller importforbud, naturkatastrofer eller dårlige vejrforhold, brand, mangel på arbejdskraft eller andre forhold, som er uden for Acies rimelige kontrol, og som er egnet til at hindre Acies i opfyldelsen.

Ovennævnte force majeure klausul er gældende uanset om opfyldeshindringerne berører Acies eller en af Acies udpeget underleverandør eller transportør.

Debitorforsikring

Acies tegner debitorforsikring hos Euler Hermes Kreditforsikring. Ethvert tilbud udarbejdet af Acies forudsætter, at Kunden kan debitorforsikres i dette selskab.

Afslår Euler Hermes Kreditforsikring at debitorfor-sikre Kunden, forbeholder Acies sig ret til at kræve særskilt sikkerhedsstillelse fra Kunden for betaling af vederlaget.

Ændringer

Acies forbeholder sig retten til ved almindeligt brev til Kunden og uden yderligere varsel at ændre vilkårene i denne Aftale og justere de til

enhver tid gældende timepriser, dog kun for ordrer bekræftet ved ordrebekræftelser udstedt *efter* ændringen. Sådanne justeringer vil dog typisk finde sted pr. 1. januar. Ved ændring af statens takster for kørselsgodtgørelse, ændres satsen automatisk.

Opsigelse

Aftalen kan opsiges af begge Parter med et skriftligt varsel på 3 (tre) måneder.

Overdragelse

Kunden kan ikke uden Acies forudgående skriftlige samtykke helt eller delvist overdrage sine rettigheder og forpligtelser efter denne Aftale til tredjemand.

Acies kan ikke uden Kundens forudgående skriftlige samtykke helt eller delvist overdrage sine rettigheder og forpligtelser ifølge denne Aftale til tredjemand. Acies er dog til enhver tid berettiget til uden Kundens skriftlige samtykke at overdrage sine rettigheder og forpligtelser ifølge denne Aftale som led i et salg af den af Acies drevne virksomhed eller til selskaber, der er koncernforbundne med Acies som defineret i den danske aktieselskabslov § 2.

Referencer

Acies skal være berettiget til på en loyal måde at benytte Kunden som reference i markedsføringsøjemed.

Tavshedspligt

Parterne skal iagttage tavshed med hensyn til de oplysninger, data og dokumenter, der udveksles mellem Parterne, og som enten ved påtegning er markeret "FORTROLIGT", eller hvor det ved udlevering tilkendegives, at oplysningerne er fortrolige, og dette bekræftes skriftligt senest 7 (syv) Dage efter oplysningernes udlevering. Indholdet af denne Aftale er fortroligt.

Enhver driftsmanual eller lignende materiale, der leveres til Kunden af Acies under denne Aftale, er at betragte som fortrolig information og er underlagt Kundens tavshedspligt.

Uanset det ovenfor anførte skal en Part være berettiget til at anvende sin generelle viden, koncepter, ideer og know-how.

Lovalg og tvister

Enhver tvist, der opstår af eller i forbindelse med Acies levering af ydelser i henhold til denne Aftale, skal afgøres endeligt og bindende for begge Parter i overensstemmelse med dansk ret med undtagelse af dansk rets internationalt privatretlige regler samt United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods (CISG).

Eventuelle tvister der ikke kan løses i mindelighed, skal afgøres endeligt og bindende ved voldgift i henhold til „Regler for behandling af voldgiftssager ved Det Danske Voldgiftsinstitut“ (The Danish Institute of Arbitration), som er gældende ved voldgiftssagens anlæg.

Voldgiftsretten skal have sit sæde i Silkeborg, Danmark, og skal bestå af 3 medlemmer Voldgiftsretten sammensættes således, at hver af Parterne vælger en voldgiftsmand, og Byretten i Viborg udpeger en formand.

Voldgiftsretten afgør ved kendelse, hvem der skal afholde omkostningerne i forbindelse med voldgiftssagens behandling.

Acies kan uanset ovenstående vælge at sagsøge Kunden ved Byretten i Viborg for så vidt angår tvister om købesummens betaling.