

1. Anvendelse og gyldighed

Enhver support- og serviceydelse, herunder telefonsupport, hotline, vedligeholdelse, rådgivning og undersøgelser (herefter benævnt "Support og Service") leveres, uanset om Ementor Danmark A/S (herefter benævnt "EMENTOR") fungerer som hoved- eller underleverandør, i henhold til disse "Almindelige betingelser for support- og serviceydelser". For levering af andre ydelser end Support og Service gælder EMENTORs Almindelige salgs- og leveringsbetingelser. Kundens angivelse af særlige eller generelle vilkår i udbudsmateriale, ordre, accept, købsbetingelser m.v. anses ikke som en fravigelse af disse vilkår, med mindre EMENTOR skriftligt har accepteret fravigelserne.

2. EMENTORs ydelser

EMENTOR leverer forskellige serviceydelser i forbindelse med Support og Service, Applikations og System Hotline og øvrige ydelser på såvel software som hardware, jfr. særskilt afale herom (herefter benævnt "aftalen"). EMENTOR er berettiget til at lade sine forpligtelser i henhold til aftalen udføre af underleverandører. EMENTORs normale arbejdstid er mandag til fredag kl. 8.00- 18.00 (reception og omstilling dog mandag til torsdag kr. 8.00 – 16.30 og fredage 8.00 – 15.30), bortset fra helligdage, 1. maj, Grundlovsdag, nytårsaftensdag samt juleaftensdag.

3. Kundens medvirken

Kunden er forpligtet til at stille de for opgavens løsning nødvendige oplysninger og andet materiale samt personale til rådighed for EMENTOR.

Til at forestå kontakten med EMENTOR skal Kunden udpege en nærmere angivet medarbejder, til hvem enhver henvendelse vedrørende aftalen kan rettes.

Den af Kunden udpegede medarbejder skal være berettiget til at indgå bindende aftaler på Kundens vegne.

EMENTOR er berettiget til at anvende faciliteter og medarbejdere hos Kunden i det omfang, EMENTOR finder dette nødvendigt, og Kunden er forpligtet til vederlagsfrit at stille disse til rådighed for EMENTOR.

Kunden er på EMENTORs anfordring herom forpligtet til at opdatere hard- og/eller software, hvis dette efter EMENTORs opfattelse skønnes nødvendigt for, at EMENTOR kan opfylde sine forpligtelser. Udgifter hertil er EMENTOR uvedkommende.

Det er en forudsætning for levering af Support og Service, at der for EMENTOR er adgang til Kundens edb-system via modem eller anden forbindelse, som sætter EMENTOR i stand til elektronisk opkobling til Kundens edb-system. Udgifterne til eventuel installation af hardware og software til opfyldelse af denne forudsætning afholdes af Kunden. Kunden skal ved henvendelse til EMENTOR angive alle relevante oplysninger om Kundens edb-system. For at sikre bedst mulig Support og Service er EMENTOR efter eget skøn berettiget til at anmode om supplerende skriftlig henvendelse fra Kunden eksempelvis via telefaks eller e-mail.

4. Persondataloven

Kunden er ansvarlig for at persondatalovens bestemmelser, herunder bestemmelserne om sikkerhed, overholdes, og kan ikke gøre EMENTOR ansvarlig herfor.

5. Back-up

Kunden er ansvarlig for og forpligtet til af egen drift at foretage daglig back-up af samtlige systemer, som EMENTOR yder Support og Service på, forinden Support og Service ydes / udføres. EMENTOR er uden ansvar for enhver skade, som Kunden måtte lide som følge af manglende back-up.

6. Softwarelicenser

Kunden er ansvarlig for, at Kunden har de fornødne licenser til den software, som EMENTOR yder Support og Service på, samt at Kunden er berettiget til at lade EMENTOR foretage denne.

7. Vederlag

Såfremt der ikke er indgået anden skriftlig aftale herom, beregnes EMENTORs vederlag på grundlag af den tid, der er medgået til løsningen af opgaven i overensstemmelse med de gældende timsatser i henhold til den til enhver tid gældende prisliste. Der betales fuldt vederlag for rejsetid. For arbejde udenfor nævnte normale arbejdstid kan Ementor udover normalt vederlag kræve betaling i overensstemmelse med EMENTORs til enhver tid gældende til-lægssatser.

Der er skriftligt aftalt fast betaling for Support og Service, og løber aftalen mere end ét år, reguleres vederlaget løbende i overensstemmelse med udviklingen i lønindekset for den private sektor. Regulering sker automatisk hver 12. måned, første gang 12 måneder efter aftalens ikrafttræden, og derefter hver 12. måned.

Alle prisangivelser er eksklusive moms og andre afgifter.

8. Udlæg

Udover det i pkt. 7 nævnte vederlag har EMENTOR krav på godtgørelse af alle udlæg, der afholdes i forbindelse med ydelse af Support og Service, herunder udgifter til telefonforbindelse og anden kommunikation, transport, ophold og forplejning.

9. Betalingsbetingelser

Med mindre der er indgået anden skriftlig aftale herom, faktureres de af EMENTOR afholdte udgifter samt vederlag i henhold til pkt. 7 månedsvist bagud. Dog erlægges vederlaget ved aftaler om fast betaling én gang årligt forud på datoen for indgåelse af aftalen. Faktura forfalder pr. fakturadato med sidste betalingsfrist 14 dage efter fakturadato. Ved overskridelse af betalingsfristen svarer Kunden rente med 1,5% pr. påbegyndt måned af den forfaldne saldo fra seneste rettidige betalingsdato og indtil betaling sker.

10. Hemmeligholdelse

EMENTOR er forpligtet til at hemmeligholde fortrolige oplysninger, som EMENTOR modtager vedrørende Kundens virksomhed.

Kunden forpligter sig til at hemmeligholde fortrolige oplysninger vedrørende EMENTOR. Parternes hemmeligholdelsesforpligtelser vedvarer efter, at andre dele af aftalen er ophørt.

11. Leveringstidspunkt og forsinkelse

Ethvert af EMENTOR meddelt leveringstidspunkt er anslået efter bedste skøn og er ikke bindende for EMENTOR, med mindre det i aftalen udtrykkeligt er specificeret, at der er tale om en fast leveringstid for hele ydelsen eller dele af denne.

Ved forsinkelse er Kunden berettiget til at ophæve aftalen, såfremt forsinkelsen er væsentlig. Kunden kan dog alene ophæve aftalen, såfremt Kunden til EMENTOR med anbefalet brev stiller til EMENTORs direktion har fremsendt skriftligt påkrav med beskrivelse af forsinkelsen og en tilkendegivelse af, at påkravet er at betragte som et hævevarsel, og EMENTOR ikke har gennemført levering af ydelsen inden 60 arbejdsdage efter modtagelsen af påkravet. Vælger Kunden at ophæve aftalen, har ophævelsen alene virkning for fremtiden, således at Kunden fra EMENTOR modtager de resultater af ydelsen, som foreligger på ophævelses-tidspunktet, og således at EMENTOR har ret til vederlag og eventuelle udlæg frem til ophævelses-tidspunktet. Kunden kan ikke gøre andre misligholdelsesbeføjelser gældende i anledning af den opståede forsinkelse, og er således afskåret fra at gøre krav på erstatning af nogen art, herunder erstatning for driftstab, følgeskader eller anden indirekte skade.

Forårsages EMENTORs forsinkelse af forhold, for hvilke Kunden er ansvarlig, herunder eksempelvis Kundens ændring af konfiguration eller kravspecifikation, forsinkelse med levering af tekniske specifikationer eller andre oplysninger, eller udskitning af Kundens ansvarlige nøglepersoner, udskydes EMENTORs leveringsfrist med det antal dage, som modsvarer den opståede forsinkelse med tillæg af det antal dage, der er nødvendige, indtil EMENTOR har de fornødne ressourcer til at fortsætte/gennemføre leverancen. Kan EMENTOR som følge af Kundens forsinkelse ikke disponere de interne ressourcer som forudsat, er EMENTOR berettiget til at kræve vederlag for de medarbejdere, der var disponeret til levering af ydelsen

hhv. de ekstraordinære ressourcer, som EMENTOR har været nødt til at anvende som følge af forsinkelsen.

12. Ændringer i Kundens edb-system

Såfremt Kunden ønsker at foretage ændringer i Kundens edb-system, meddeler Kunden EMENTOR dette med en beskrivelse af ændringerne samt et varsel på mindst 30 dage inden ændringen ønskes iværksat. Såfremt EMENTOR kan godkende den foreslåede ændring, meddeler EMENTOR skriftligt Kunden sit samtykke samt hvilken effekt ændringen får på EMENTORs vederlag, jfr. pkt. 7. Såfremt Kunden foretager en ændring uden EMENTORs skriftlige samtykke, er EMENTOR efter eget valg berettiget til at ophæve aftalen uden varsel og uden refusion af eventuel af Kunden forudbetalt vederlag eller forhøje det opråbvede vederlag uden varsel. EMENTORs beslutning herom skal inden rimelig tid efter at ændringen er kommet til EMENTORs kundskab meddeles Kunden.

13. Immaterielle rettigheder

EMENTOR har alle rettigheder til resultaterne af ydelsen eller er berettiget til at sublicensere disse på vegne af tredjemand. Kunden skal respektere EMENTORs/tredjemands rettigheder, og Kunden er ansvarlig for tilsidesættelse af disse rettigheder, herunder uberettiget videregivelse af resultaterne til tredjemand. Kunden erhverver alene en ikke-eksklusiv, uoverdragelig brug ret til resultaterne og må ikke foretage ændringer heri. I intet tilfælde erhverver Kunden ret til værktøjer, metoder og andet, der er anvendt til levering af ydelsen eller indgår i denne, idet rettighederne hertil forbliver hos EMENTOR/tredjemand.

14. Markedsføring

EMENTOR er berettiget til i eget markedsføringsmateriale at anvende Kunden og det leverede som reference, herunder eventuelt med en kort beskrivelse af projektforløbet.

15. Forbud mod ansættelse

Kunden forpligter sig til, under aftalens løbetid og ind til der er forløbet 12 måneder efter dennes ophør, ikke at ansætte eller på anden vis beskæftige de af EMENTORs eller til EMENTOR eksternt knyttede konsulenter eller andet personale, der har været i kontakt med Kunden i forbindelse med levering af EMENTORs ydelse(r) til Kunden. Ved Kundens overtrædelse af ovennævnte forbud forpligter Kunden sig til at betale en konventionalbød til EMENTOR, der udgør kr. 100.000,00 for hver overtrædelse. Består overtrædelsen i opretholdelsen af en tilstand, foreligger der en overtrædelse for hver påbegyndt måned. Betaling af konventionalbød medfører ikke bortfald af ovennævnte forpligtelse.

16. Reklamation og mangler

Kunden er forpligtet til straks og senest ugedagen efter modtagelsen af en leverance at foretage kontrol af ydelsen samt at undersøge denne for eventuelle mangler. Konstatierer Kunden mangler, skal Kunden straks skriftligt reklamere til EMENTOR med specifikation af de mangler, der gøres gældende. Reklameres der ikke rettidigt, er retten til at gøre mangler gældende bortfaldet. Ethvert mangelskrav, uanset art, skal være gjort gældende inden for 12 måneder efter leverings-tidspunktet. Undlader Kunden dette, kan Kunden ikke efterfølgende påberåbe sig manglen. EMENTORs ansvar for fejl og mangler er altid og i enhver situation begrænset til enten at foretage omlevering, afhjælpning af manglen eller at meddele Kunden et rimeligt forholdsmæssigt afslag i den aftalte købesum. Kunden kan ikke gøre andre mangelsbeføjelser gældende.

17. Servicereport

Ved udførelse af den mellem EMENTOR og Kunden aftalte support og service, udarbejder EMENTOR, når EMENTOR finder dette nødvendigt, efter ydelsen er færdiggjort en servicereport, som Kunden har pligt til at underskrive og returnere til EMENTOR inden 7 dage efter fremsendelse heraf fra EMENTOR. Såfremt Kunden nægter at underskrive servicereport og Kunden ikke har reklameret over mangler i henhold til ovenstående retningslinier, jfr. pkt. 16 eller servicereporten af anden grund ikke overgives til EMENTOR inden for ovennævnte frist, anses den af EMENTOR ydede support og service at være mangelfri i enhver henseende.

18. Produktansvar

For produktansvar er EMENTOR alene ansvarlig i henhold til de bestemmelser i produktansvarsloven, der ikke kan fraviges ved aftale. EMENTOR fraskriver sig ansvar for produktskader på ethvert andet grundlag. Kunden er forpligtet til uden ugrundet ophold skriftligt at meddele EMENTOR, såfremt Kunden bliver bekendt med, at der er indtrådt en skade forårsaget af det leverede, at tredjemand påstår, at der er indtrådt en sådan skade, eller at der er fare for, at der vil indtræde en sådan skade. I den udstrækning EMENTOR måtte blive pålagt ansvar overfor tredjemand, er Kunden forpligtet til at holde EMENTOR skadesløs i samme omfang, som EMENTORs ansvar er begrænset i henhold til nærværende pkt. 18.

19. Begrænset hæftelse

EMENTOR hæfter, uanset på hvilket grundlag et krav rejses og uanset graden af uagtsomhed, ikke for indirekte tab eller følgeskader som eksempelvis driftstab, avancetab, tab af data eller omkostninger i forbindelse med retablering heraf, tab af goodwill, forvanskning af meddelelser, tab af forventet besparelse og lignende. EMENTORs ansvar for ethvert tab eller skade er beløbsmæssigt begrænset til 25% af det beløb, Kunden har erlagt for den ydelse (eller mangel på samme), hvorpå kravet baseres. Uanset størrelsen af vederlaget for ydelsen og graden af uagtsomhed, er EMENTORs samlede erstatningsansvar beløbsmæssigt maksimalt kr. 250.000.

20. Force majeure

EMENTOR er ikke ansvarlig overfor Kunden, når følgende omstændigheder indtræder efter Aftalens indgåelse og hindrer eller udsætter opfyldelsen af Aftalen: krig og mobilisering, oprør og uroligheder, terroraktioner, naturkatastrofer, strejker og lockouts, vareknaphed, mangler over forsinkelse ved leverancer fra underleverandører, brand, manglende transportmuligheder, valutarestriktioner, import- og eksportrestriktioner, dødsfald, sygdom eller fratreden af nøglepersoner, edb-vira eller andre omstændigheder, som EMENTOR ikke er direkte herre over. I dette tilfælde er EMENTOR berettiget til at udskyde levering, indtil opfyldeshindringen er ophørt eller alternativt ansvarsfrit annullere aftalen helt eller delvist.

21. Ikrafttræden og opsigelse

Er intet andet skriftligt aftalt, træder aftalen i kraft ved parternes underskrift og løber, indtil den opsiges.

Aftalen kan af Kunden opsiges med 6 måneders forudgående skriftligt varsel til udløbet af et kalenderår. Opsigelse fra Kundens side kan dog ikke finde sted før tidligst efter 12 måneder efter ikrafttrædelsesdatoen. EMENTOR kan opsiges aftalen med 3 måneders forudgående skriftligt varsel.

22. Lovvalg og værneting

Enhvert tvist mellem EMENTOR og Kunden skal afgøres efter dansk ret. Førnævnte lovalvsregel omfatter dog ikke dansk rets internationale privatretlige regler.

Tvister skal efter EMENTORs valg afgøres med So- og Handelsretten i København subsidiært Københavns Byret som rette værneting eller ved voldgift ved en af Det Danske Voldgiftsinstitut nedsat voldgift i overensstemmelse med "Regler for behandling af sager ved Det Danske Voldgiftsinstitut (Copenhagen Arbitration)". Hver part udpeger en voldgiftsmand, medens voldgiftsrettens formand udvænes af Institutet. Såfremt en part ikke inden 30 dage efter at have indgivet og modtaget underretning om begæring om voldgift har udpeget en voldgiftsmand, udvænes også denne af Institutet i overensstemmelse med ovennævnte regler.

Uanset ovenstående kan EMENTOR dog altid vælge at sagsøge Kunden ved dennes hjemting.