

Generelle vilkår for ECIT Consulting

Anvendelsesområde

Disse generelle vilkår vedrører udelukkende samhandel mellem ECIT Consulting A/S og kunder af ECIT Consulting A/S. Den øvrige ECIT-koncerns aktiviteter er dermed ikke omfattet af disse generelle vilkår. Dog er deling af kundedata på tværs af ECIT (koncernen) nødvendig for at optimere de services, der tilbydes Kunden, og for at ECIT kan yde den bedst mulige kundeservice.

Kunden giver samtykke til, at ECIT;

- a) kan indhente, behandle og internt i koncernen dele generel information om Kunden, hvilket kan inkludere, men ikke er begrænset til, information om Kundens virksomhed og en oversigt over de tjenester og produkter, som Kunden allerede køber fra ECIT. Formålet er at opretholde overblik over eksisterende kundeforhold, sikre, at Kundens behov dækkes gennem individuelle tilpasninger, og yde den bedst mulige kundeservice.
- b) kan indhente, behandle og internt i koncernen dele kontaktoplysninger på Kundens repræsentanter. Det omfatter fulde navne, stillinger, telefonnumre, e-mailadresser og anden relevant kontaktinformation. Kontaktoplysningerne kan anvendes til kommunikation, kundeservice og markedsføringsformål. Kommunikation med Kunden skal ikke være mere omfattende, end hvad Kunden med rimelighed kan forvente.
- c) kan indhente, behandle og internt i koncernen dele kundereferencer, som omfatter brug af udtalelser fra Kunden, Kundens logo samt dokumentation for leverede tjenester og produkter. Kundereferencerne kan anvendes i markedsføringsmateriale, tilbudsdokumenter og anden ekstern kommunikation. Parterne kan udsende fælles pressemeddelelser eller meddelelser forudsat skriftlig forhåndsgodkendelse fra begge Parter.

Nærværende generelle vilkår for Leverandøren fastsætter salgs- og leveringsbetingelserne for både konsulenttydelser og handelsvarer.

Vilkårene er gældende for alle ydelser og varer som leveres af Leverandøren, både leverancer som leveres uden yderligere aftale samt leverancer beskrevet i en evt. indgået implementeringsaftale. Nærværende vilkår kan kun afviges hvis der er indgået anden skriftlig dokumentation.

Konsulenter

Leverandøren kan frit vælge hvilke konsulenter der dedikeres til en opgave, medmindre der er aftalt anderledes i implementeringsaftalen. Leverandøren forbeholder sig samtidig ret til at udskifte konsulenter på en hver given opgave, hvis der stilles med konsulenter med samme kvalifikationer.

Anvendelse af underleverandører er ligeledes legitimt for gennemførelse af opgaverne, og alene Leverandørens ansvar.

Handelsvarer

Med handelsvarer menes hardware og software, samt andre fysiske produkter som til enhver tid er en del af leverancen. Prisen for handelsvarer omhandler alene prisen for produktet. Alle former for medgået tid, herunder levering og installation faktureres særskilt. Risikoen for handelsvarer overgår til kunden ved fysisk levering. Licenser købes altid på 12 måneders kontrakt medmindre andet angives

Licenser og udvidelse af eksisterende licenser hvori kundens navn er registreret krediteres ikke. Heller ikke såfremt kunden har bestilt disse varer ved en fejl, da det ikke er muligt for Leverandøren at returnere sådanne licenser eller udvidelser.

Immaterielle rettigheder og fortrolighed

Kunden anerkender, at ejendomsretten til samtlige immaterielle rettigheder, tilkommer Leverandøren eller dennes underleverandører og partnere. Kunden erhverver ikke ejendomsret, men alene brugsret til aftalens genstand.

Leverandøren må medtage Kunden på referenceliste, men må derudover ikke bruge Kundens navn i markedsføringsøjemed uden forudgående tilladelse fra Kunden. Parterne må ikke videregive oplysninger, der er fortrolige, til tredje mand, medmindre det udtrykkeligt er aftalt.

De produkter samt tilknyttede dokumenter og andet materiale, der er leveret i henhold til nærværende aftale, er Leverandørens ejendom og skal behandles fortroligt i forhold til denne. Enhver af parterne kan desuden til den anden part videregive visse oplysninger, der er klassificeret som fortrolige og skal behandles som sådan af den anden part.

Kildekode(r) for de af aftalen omfattede ydelser er som systemisk indlejrede frit tilgængelige for alle Microsoft- og 3-parts partnere, og således i tilfælde af aftalens ophør, tilgængelig for kunden via brug af andre Microsoft- og 3-parts partnere. Dette gælder ikke ECIT Consulting udviklede produkter som sælges/lejes som færdigudviklede pakker.

Leverandøren bevarer ejendomsretten til det leverede indtil købesummen er modtaget.

Såfremt Leverandøren må gøre sit ejendomsforbehold gældende, er Kunden forpligtet til uden ugrundet ophold dels at afinstallere og returnere programlicens inkl. evt. tilpasninger til Leverandøren, dels at ophøre med brugen af programlicens inkl. evt. tilpasninger. Eventuelle rettigheder i henhold til indgåede abonnementsaftaler (opdatering og / eller hotline support) bortfalder straks ved situationens opståen. Leverandøren eller dennes repræsentant er berettiget til at kontrollere hos Kunden, at afinstallation har fundet sted eller til at få erklæring herpå fra brugers revisor

Krænkelse af tredjemands ret

Leverandøren er ansvarlig for overholdelse af såvel private som offentlige forskrifter, der gælder for Leverandørens ydelser, herunder at Leverandørens ydelser ikke er krænkende i forhold til tredjemands immaterielle rettigheder.

Kunden er ansvarlig for at kundens brug, programmel og aktiviteter sker under overholdelse af de til enhver tid gældende offentlige og private forskrifter, herunder licensvilkår samt lovgivning vedrørende behandling af personoplysninger, markedsføring og forbrugerbeskyttelse, samt anvendelse af immaterielle rettigheder. Kunden skal friholde Leverandøren for ethvert ansvar denne måtte ifalde ved retsstridig brug af de af aftalen omfattede ydelser.

Hvis Kunden bliver bekendt med, krænkelser af tredjemands rettigheder, skal dette straks meddeles Leverandøren.

Kunden er forpligtet til straks, når Kunden måtte få kendskab til eller mistanke om ulovlig aktivitet med relation til Kundens programmel, at underrette Leverandøren herom.

Leverandøren skal straks underrette Kunden, såfremt Leverandøren får kendskab om ulovlig anvendelse af, hacker angreb mod eller tilsvarende forhold angående Kundens programmel.

Priser og betaling

Alle afgifter og vederlag til Leverandøren skal tillægges omsætningsafgift/moms og enhver anden form for skatter eller afgifter, herunder sådanne skatter eller afgifter, der måtte blive pålagt som følge af ændringer i offentlige regelsæt mv. indført efter Aftalens underskrivelse.

Ved enhver forsinkelse af betaling i henhold til Aftalen er Leverandøren berettiget til at beregne sig morarente svarende til rentelovens sats per påbegyndt måned fra

forfaldsdatoen til betaling sker. (Bekendtgørelse af lov om renter ved forsinket betaling m.v. – LBK nr. 459 af 13/05/2014.)

Ved kundens betalingsmisligholdelse, hvorved Kunden ikke betaler et forfaldent tilgodehavende, er Leverandøren berettiget til med 7 dages skriftligt varsel at nedlægge Kundens hosting samt hindre Kundens adgang til Business Central SaaS-licenser og enhver af Leverandørens ydelser, hvorved samtidig i enhver henseende bortfalder Leverandørens forpligtelse til at driftsafvikle Kundens programmel og data, indtil betaling sker.

Adgangshindringen fritager ikke Kunden for fortsat hæftelse og betaling af licensafgifter, abonnementer, hostingafgift og øvrige ydelser i overensstemmelse med aftalens opsigelsesvilkår.

Leverandøren kan udøve tilbageholdelsesret i Kundens lagrede data m.m. til sikkerhed for Kundens betaling af Leverandørens betalingskrav. Efter endelig lukning af kundeforholdet skal Leverandøren give Kunden mulighed for at eksportere Kundens data i en periode på 14 dage, hvorefter data kan slettes uden yderligere varsel.

Leverandøren er uanset årsag uden ansvar for tab af data eller andre tab, herunder direkte eller indirekte tab, som følge af adgangshindring, hostingnedlæggelse eller sletning af data.

Fakturaer fremsendes pr. e-mail medmindre andet er aftalt.

Hvis Kunden måtte have indsigelse mod en fremsendt faktura, skal dette ske senest 14 dage, efter fakturadato

Ved bestilt og aftalt overarbejde uden for Leverandørens normale arbejdstid, vil følgende blive tillagt vores standardpriser:

Normal arbejdstid er alle dage, mandag til fredag 8.30 – 16.30.

Timer ud over normal arbejdstid	Tillæg
Første 3 timer	50 %
Efterfølgende timer	100 %
Lørdage, søndag og helligdage	200 %

Rejsetid, herunder kørsel til og fra kundens adresse faktureres til halv takst af normal timepris. Desuden faktureres kilometergodtgørelse efter statens takst. KM og tid beregnes fra det af Leverandørens kontor som er tættest på kunden.

Direkte transportomkostninger, som fly, taxa, brobizz, gennemfaktureres direkte til kunden.

Ophold og forplejning ved overnatning gennemfaktureres direkte til kunden. Alle de her nævnte omkostninger, med undtagelse af rejsetid som alm. kørsel skal aftales og afstemmes mellem kunden og Leverandøren. Leverandøren er forpligtiget til at sikre at rejseomkostninger gennemføres til bedst mulige pris, ligesom ophold og forplejning skal foretages på rimeligt niveau.

Kundens forpligtigelser til at undersøge og indberette mangler

Kunden skal altid medvirke aktivt i processen, i enhver henseende hvor gennemførelsen af leverancen med rette kræver Kundens engagement. Det betyder bl.a. at Kunden har pligt til at informere Leverandøren om alle forhold, der har betydning for leverancens gennemførelse. Kunden skal også medvirke til planlægning af arbejdet og sikre at dedikere nok egne ressourcer, så Leverandøren kan gennemføre leverancen planmæssigt.

Hvis Kundens manglende ressourcer eller gennemførelse af egne opgaver, påfører Leverandøren ekstra tidsforbrug, herunder direkte ventetid, vil dette tidsforbrug blive faktureret særskilt.

Det er medmindre andet er aftalt, Kundens ansvar at alle installationer, herunder IT og kommunikationslinjer er testet og klar til brug inden Leverandøren påbegynder leverancen. Det er samtidig Kundens ansvar at der til enhver tid er foretaget backup af de systemer som Leverandøren skal gennemføre leverancen på.

Det påhviler Kunden at kontrollere leverancer og enhver form for tjenesteydelser, der leveres af Leverandøren, og at indberette eventuelle mangler til Leverandøren uden ugrundet ophold efter levering. Ved indberetning af mangler skal Kunden give en beskrivelse af problemet, således at dette kan reproducere hos Leverandøren.

Hvis Kunden indberetter et forhold om en mangel, og det viser sig, at der ikke foreligger en mangel, eller at der foreligger en mangel, som Leverandøren ikke er ansvarlig for, er Leverandøren berettiget til at fakturere Kunden for alt arbejdet udført af Leverandøren – inklusiv undersøgelsen – i forbindelse hermed, baseret på Leverandørens til enhver tid gældende prislister og betingelser for det pågældende arbejde

Konsulenttydelser

Konsulenttydelser faktureres i henhold til Leverandøren, til enhver tid gældende timepriser, medmindre andet er skriftligt aftalt. Der faktureres efter forbrugt tid, opgjort i påbegyndte timer, dage eller uger. Der faktureres en gang pr. måned. Af fakturaen fremgår dato for arbejdets udførelse, antal timer leveret samt en beskrivelse.

Handelsvarer faktureres ved levering.

Faktura fremsendes pr. mail til angivet kontaktperson i PDF-format.

Betalingsbetingelser

Betaling skal foretages senest 14 dage efter fakturadato medmindre andet er aftalt.

Ved forsinket betaling tillægges 2% pr. påbegyndt måned regnet fra forfaldstidspunktet, ligesom der vil blive opkrævet et rykkergebyr på kr. 75,00 pr. rykker.

Indsigelser

Hvis kunden måtte have indsigelser mod en fremsendt faktura, skal dette ske senest 14 dage, efter fakturadato.

Opsigelse

For opsigelse gælder de for de enkelte delydelser gældende opsigelsesvilkår eller alternativt det der fremgår af samarbejdsaftalen som standard.

Mangler og ophævelse

En væsentlig mangel anses alene at foreligge, hvis manglen medfører, at væsentlige dele af Aftalens genstand ikke opfylder de specifikationer og beskrivelser i dokumentationen, der er fastsat i henhold til aftalegrundlaget. Væsentlig mangel/misligholdelse foreligger endvidere, hvis Leverandøren erklæres konkurs, standser sine betalinger eller indleder forhandlinger om frivillig akkord eller tvangsakkord.

Ifald der foreligger en væsentlig mangel ved Leverandørens ydelse, kan Kunden efter meddelt skriftligt varsel med 30 dages frist til at afhjælpe misligholdelsen og såfremt afhjælpning ikke er sket, ophæve aftalen. Kunden har ikke krav på refusion af licensafgifter og andet for tiden før ophævelsen.

Leverandøren er berettiget til skriftligt at hæve aftalen med øjeblikkelig virkning i tilfælde af væsentlig misligholdelse fra Kunden, såsom:

- Manglende overholdelse af betalingsforpligtelser.
- Kendskab til, at Kundens programmel eller anvendelse heraf indebærer ulovlig aktivitet eller forhold eller omstændigheder, der kan begrunde et erstatningskrav mod Leverandøren eller Kunden.
- Kunden tilsidesætter den gældende brugs- og sikkerhedspolitik på en sådan måde, at tilsidesættelsen kan indebære fare for Leverandørens systemer.

I andre tilfælde af misligholdelse af Kundens forpligtelser i henhold til Aftalen, kan Leverandøren – efter meddelt skriftligt varsel med 30 dages frist til at afhjælpe misligholdelsen og afhjælpning ikke er sket – ophæve Aftalen.

Kunden har ikke krav på hel eller delvis refusion af licensafgiften eller andre vederlag, som følge af Aftalen med Leverandøren, hvis Leverandøren berettiget ophæver Aftalen.

Ansvarsbegrænsning

Leverandøren er ikke ansvarlig for skade på Kundens produktionsapparat.

Leverandøren er i intet tilfælde ansvarlig for direkte tab, eller indirekte tab, såsom tidstab, driftstab, tabt avance og andre følgeskader samt andre økonomiske konsekvenser.

Leverandøren fraskriver sig ethvert ansvar, som måtte opstå som følge af de ydelser, som tredje part tilbyder Kunden.

Leverandøren påtager sig intet erstatningsansvar for opgradering, service og support af software, hvis dette er foretaget af tredjemand eller Kunden.

I tilfælde af skadesforvoldelse ved grov uagtsomhed er Leverandøren erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige regler begrænset til erstatningsansvar for direkte tab.

For licenserede ydelser er licensgivers vilkår vedrørende ansvar/ansvarsbegrænsninger gældende.

Leverandøren kan alene drages til ansvar for ydelser og varer som er leveret af Leverandøren.

Leverandøren er ikke ansvarlig for mangler og fejl, der skyldes mangelfuld vedligeholdelse samt ukorrekt installering foretaget af andre end Leverandøren.

Opdateringer eller andre ændringer foretaget uden Leverandørens skriftlige samtykke, der måtte forårsage fejl, nedbrud eller lignede er uden ansvar for Leverandøren.

Produktansvar

Leverandøren er kun ansvarlig for skader forvoldt på ting eller personer, hvis det kan bevises, at skaden skyldes fejl eller forsømmelse, forvoldt af et af de af Leverandøren leverede produkter eller ydelser. Det skal desuden bevises at produkterne eller ydelsen er defekt og skaden rent faktisk skyldes denne defekt, samt en dokumenteret sammenhæng mellem defekten og skaden.

Leverandørens ansvar for tingsskade gælder i et år fra varen eller ydelsen er leveret til Kunden og kan ikke overstige DKK 100.000,00.

Såfremt Leverandøren måtte pådrage sig produktansvar overfor Kunden, er Leverandørens ansvar alene begrænset til det direkte tab. Ansvarer omfatter ikke følgeskader på f.eks. tilsluttet udstyr, driftstab, tabt arbejdsfortjeneste, andre følgeomkostninger etc.

Force majeure

Ingen af parterne ifalder ansvar over for den anden part for forhold, der er et resultat af omstændigheder, som den pågældende part ikke er herre over, og som ikke burde have været taget i betragtning, da samarbejdsaftalen blev underskrevet, og ej heller på anden måde burde have været overvejet eller overvundet af denne part. Herunder hører udfald eller nedbrud i internetforbindelse, kabelbrud m.m. De af en parts forpligtelser, som er undergivet force majeure omstændigheder, suspenderes i den periode force majeure situationen varer.

Overdragelse

Denne aftale kan af Leverandøren uden Kundens samtykke overdrages til en tredjemand som er Microsoft- og/eller 3-parts-partner, og som forpligter sig til at videreføre Leverandørens forpligtelser overfor Kunden.

Kunden kan ikke videregive eller overdrage Kundens aftale i henhold til nærværende Aftale til tredjemand.

Fortolkning

Overskrifterne på Aftalens bestemmelser er indsat af praktiske årsager og skal ikke tillægges betydning ved fortolkning af Aftalen.

Tavshedspligt

Begge parter har i forhold til hinanden tavshedspligt og skal behandle modtagne oplysninger fortroligt. Såfremt en part måtte ønske det, skal den anden part til enhver tid returnere alle udleverede dokumenter eller andet materiale, herunder elektronisk data.

Twister

Aftalen er underlagt dansk ret.

Enhver uenighed i forbindelse med opfyldelsen af en aftale, skal søges løst ved konstruktiv dialog med deltagelse af relevante personer fra begge parter, herunder beslutningstagere fra begge parter. I tilfælde af, at en sådan konflikt ikke kan løses ved en sådan dialog, må sagen afgøres ved de ordinære danske domstole i henhold til dansk ret.