



mipendo ApS

SALGS- OG LEVERINGSBETINGELSER

(TERMS AND CONDITIONS)

Version 1.0
01.01.2017

DEL 1: GENERELLE BETINGELSER

1. Aftaleindgåelse og ændringer i aftalte ydelser

Disse betingelser er gældende for den aftalte leverance (Leverancen) under Parternes aftale (Aftalen). En Leverance kan bestå i

(1) Levering og/eller implementering af standard software og IT udstyr og dertilhørende konsulenttydelser og softwareopdateringsaftaler

(2) Levering og/eller implementering af konsulenttydelser relateret til softwareudvikling

Software leveret under softwareopdateringsaftaler eller ved Licenssalg, vil altid være standardsoftware, hvorved forstås, at softwaren ikke er udviklet specifikt i henhold til Kundens ønsker.

Salgs- og leveringsbetingelserne udgør et supplement til Aftalen. I tilfælde af modstrid mellem Salgs- og leveringsbetingelserne og Aftalens bestemmelser, har Aftalen forrang.

2. Aftalte ydelser

Leverancen er nærmere specificeret i Aftalen. Aftalen udgør en udtømmende beskrivelse af Leverancen og de krav, der kan stilles til Leverancen. MIPENDO forbeholder sig retten til at foretage ændringer i de aftalte specifikationer, men MIPENDO garanterer i så fald som minimum en tilsvarende funktionalitet og ydelse.

Kunden kan alene påberåbe sig indholdet i gyldige tilbud som grundlag for Leverancen. Oplysninger, som MIPENDO har fremsat i brochurer, prislister, annoncer, forudgående tilbud eller drøftelser, på internettet eller mundtligt, har alene relevans for bedømmelsen af Leverancen, i det omfang de er gentaget i Aftalen.

Såfremt Kunden har særlige krav til Leverancen, er Kunden i enhver henseende ansvarlig for, at disse krav er beskrevet i Aftalen. MIPENDOs ansvar består alene i at levere Leverancen i overensstemmelse med de aftalte specifikationer, i hvilken forbindelse MIPENDO er forpligtet til at tilgodese de krav til ydelsernes kvalitet, der følger af Aftalen.

Opfyldelsen af integrationsbehov til eksisterende produkter, krav til opsætningsparametre, dataformater mv. skal være oplyst skriftligt af Kunden og indeholdt i Aftalen.

3. Pris og betalingsbetingelser

Alle priser er ekskl. moms og er, med mindre andet er anført, gældende 30 dage fra tilbudsdato.

Softwarekomponenter og konsulenttydelser der indgår i Leverancen er baseret på MIPENDOs viden om krav og ønsker fra kunden til løsningen på aftaletidspunktet. Medmindre prisen udtrykkeligt er angivet som en fast pris, er angivelse af prisen udtryk for et estimat over den endelige pris, som dermed kan afvige fra estimatet. Kunden er gjort opmærksom på, at såfremt der ændres i projektets omfang vil MIPENDO være berettiget til at fakturere Kunden for yderligere forbrugt tid samt øvrige andre omkostninger der måtte påløbe som konsekvens af ændringerne. Der tages forbehold for udefrakommende ændringer i pris-, valuta- og licensstrukturer.

Medmindre andet er skriftligt aftalt, skal MIPENDOs fakturaer betales senest 15 dage fra fakturadatoen.

Ved betaling efter forfaldstidspunktet beregner MIPENDO en morarente, som udgør 2 % pr. måned, dog minimum kr. 25,- beregnet fra forfaldstidspunktet. MIPENDO er endvidere berettiget til at opkræve maksimale rykkergebyrer og inkassogebyrer i overensstemmelse med den til enhver tid gældende lovgivning.

Kunden betaler den til enhver tid gældende moms og eventuelle andre offentlige afgifter.

Alle priser er angivet danske kroner eksklusiv moms.

Betaling med frigørende virkning kan alene ske til den konto, som fremgår af fakturaen.

Kunden er ikke berettiget til at modregne eventuelle krav, som ikke er skriftligt anerkendt af MIPENDO og har herunder ikke ret til at tilbageholde nogen del af købesummen på grund af sådanne modkrav.

Såfremt Kunden er i restance med betalinger over for MIPENDO, herunder betaling i henhold til andre aftaler med MIPENDO, forbeholder MIPENDO sig ret til at tilbageholde leverancer, indtil restancen er betalt.

MIPENDO forbeholder sig retten til at overdrage fordringer til tredjepart i forbindelse med overgivelse til inkasso.

MIPENDO regulerer de i Aftalen anførte priser én gang årligt med ændringen i nettoprisindekset, med udgangspunkt i det nettoprisindeks, som er gældende på tidspunktet for Aftalens ikrafttræden eller med op til 5 %.

MIPENDO er berettiget til at fakturere i henhold til aftalt betalingsplan. Hvis der ikke er aftalt en betalingsplan, er MIPENDO berettiget til at fakturere Kunden licenser og opdateringsaftale ved aftaleindgåelse og løbende for de udførte Timeydelser på baggrund af det faktisk opgjorte tidsforbrug. MIPENDO skal løbende udarbejde behørig dokumentation for omfanget af de leverede Timeydelser i form af timesedler eller lignende. Er timepriser ikke angivet i Aftalen, finder MIPENDOs listepreiser på aftaletidspunktet anvendelse.

4. Konsulentydelse

Estimerede konsulentydelse er timer til foranalyse, projektstyring, tilpasning, pilotprojekt, implementering og uddannelse af administrator. Udarbejdelse af løsningsforslag indgår i analyse. Ekstra timer, ud over estimeret tid, afregnes til gældende timepris. Al arbejde som udføres udenfor normal arbejdstid tillægges 50 % af de til enhver tid gældende timesatser. Mellem kl. 18.00 fredag og kl. 07.59 mandag tillægges dog 100 %. Arbejde udenfor normal åbningstid er ikke indregnet i tilbudte tidsestimater. Kørsel afregnes særskilt med ½ time pris, pr. påbegyndt time. Evt. bro, hotel og færge afgifter afregnes efter regning.

5. Særligt om klippekort til betaling af konsulentydelse

Kunden kan købe et klippekort til givet antal konsulenttimer og anvende dette til betaling af konsulentydelse. Klippekortet kan anvendes til betaling for konsulentydelse, der indgår i Leverancen eller efterfølgende supportydelse. Klippekortet faktureres samtidig med, at klippekortet købes, det vil sige

typisk ved aftaleindgåelse. Det udgør dermed en forudbetaling af konsulenttydelser og kan forbruges efter behov. Klippekortet udgør dermed ikke en ydelse i sig selv. Hvert klip svarer til betaling for 0,5 time. Der kan ikke afregnes i mindre enheder end 1 klip. Ved henvendelser vedrørende supporttydelser, skal Kunden oplyse, hvis Kunden ønsker at betale med et klippekort, som i så fald vi blive debiteret. Klippekort forældes 1 år efter de er købt og kan ikke refunderes.

6. Diverse

Aflysning af aftalte møder i forbindelse med implementering og uddannelse skal ske senest 4 timer før mødets start. MIPENDO forbeholder sig ret til at fakturere mandetimer og kørsel separat i tilfælde af eventuelt forgæves fremmøde.

Såfremt MIPENDO skriftligt meddeler Kunden at Leverancen er fuldendt og Kunden ikke responderer indenfor 3 uger for accept af Sign-Off, er MIPENDO berettiget til at betragte leverancen som accepteret af Kunden og fakturere evt. restancer.

7. Ansvarsbegrænsing

A. Kundens forhold

MIPENDOs afhjælpningspligt og ansvar for en Leverance omfatter ikke

- (a) fejl opstået som følge af installation foretaget af andre end MIPENDO eller som følge af Kundens anvendelse af produkterne i sammenhæng med andet tilbehør/programmel, som direkte eller indirekte påvirker produkternes funktion,
- (b) fejl opstået som følge af ændringer eller indgreb i produkterne, som ikke er sket i overensstemmelse med MIPENDOs skriftlige instruktioner,
- (c) fejl opstået som følge af Kundens manglende uddannelse eller som følge af anvendelse af produkterne på en anden måde end foreskrevet i den udleverede dokumentation eller ved forsømmelser fra Kundens, dennes personales eller tredjemands side,
- (d) manglende opfyldelse af anvisninger og forpligtelser i tilknytning til MIPENDOs udførelse af de aftalte Leverancer, og
- (e) manglende opfyldelse af behov eller ønsker om funktionalitet, som ikke udtrykkeligt og entydigt er beskrevet i Parternes Aftale.

B. Tredjepartsleverandør – standardsoftware

MIPENDO er ikke ansvarlig for mangler i software, som MIPENDO ikke selv har produceret, og som alene forhandles af MIPENDO, jf. pkt. 19. MIPENDO påtager sig alene at viderebringe Kundens reklamation til producenten af sådan software, og Kundens rettigheder over for producenten følger den reklamations- eller garantiret, der er tilknyttet produktet fra producentens side.

Software produceret af virksomheder, som er koncernforbundne med MIPENDO, anses for produceret af tredjeparter, og ikke af MIPENDO.

I det omfang Kunden aftager ydelser direkte fra tredjepartsleverandører, herunder f.eks. supportydelser, er tredjepartleverandørens ydelse i det hele underlagt tredjepartens betingelser herfor, og MIPENDO kan ikke drages til ansvar for ydelser udført af tredje-parten.

C. Erstatningsansvarsbegrænsning

MIPENDO kan ikke under nogen omstændigheder ifalde en samlet erstatning og/eller blive afkrævet forholdsmæssigt afslag, der overstiger Kundens samlede betaling i henhold til Aftalen.

MIPENDO er ikke ansvarlig for indirekte tab, følgeskader, skader forårsaget af it-virus og/eller hacking, driftstab, tab af data og omkostninger til disses reetablering samt tab af fortjeneste og øvrige forretningsmæssige tab. Som indirekte tab kategoriseres blandt andet omkostninger forbundet med merforbrug af interne og eksterne ressourcer samt tab som følge af betaling for overarbejde, og tab som følge af meromkostninger ved anskaffelse af erstatningsydelser.

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

8. Projektstyring

MIPENDOs projektmodel læner sig op af PRINCE II. Efter Aftalen er indgået vil der blive foretaget en teknisk afklaring hvor også roller, ansvar, plan og kommunikation aftales mellem partnerne. Leverancen påbegyndes ved kundens accept af Sign-on og afsluttes ved kundens accept af Sign-off. Medmindre andet er aftalt udtrykkeligt og på skrift, har Kunden det overordnede projektansvar, og Kunden er dermed ansvarlig for koordinering af aktiviteterne, der skal gennemføres i henhold til handlingsplanen, herunder i forhold til eventuelle tredjeparts-leverandører. MIPENDOs projektledelsesaktiviteter er begrænset til at koordinere tidsplanen med Kunden samt administration og styring af MIPENDOs egne ressourcer.

9. Sign-off / Reklamation

MIPENDO yder tre måneders reklamationsret på løsningens funktionalitet, beskrevet i sign-on dokumentet såfremt et sådant måtte være udarbejdet. Reklamation skal være MIPENDO i hænde senest tre måneder efter løsningen er leveret, dateret ved underskriftstidspunkt af sign-off såfremt et sådant måtte være udarbejdet. MIPENDO ansvar for eventuelle mangler, herunder pligten til at foretage afhjælpning uden beregning bortfalder tre måneder efter sign-off.

10. Uddannelse

Aftales nærmere. Af hensyn til transport og den øvrige planlægning, ser vi helst at dagene afvikles som "hele" dage, men ikke nødvendigvis i sammenhæng.

11. Dokumentation

Ønskes dokumentation for løsningen skal dette defineres nærmere i samarbejde med Kunden. Udarbejdelse heraf afregnes efter gældende takst.

12. Remote opkobling

MIPENDO har mulighed for at kunne tilgå løsningen via remote opkald, hvilket tilsikrer en hurtigere support samt lavere omkostninger i forbindelse med denne (www.mipendo.dk).

13. Support

Support afregnes enten via klip på klippekort eller ved afregning af til hver tid gældende timepris. I de tilfælde hvor support ydes af tredjepartsleverandør afregnes support direkte mellem kunde og tredjepartsleverandør med mindre andet er aftalt.

14. Fortrolighed og videregivelse af kundeoplysninger og reference

MIPENDO forpligter sig til at behandle alle oplysninger om kunden fortroligt og pålægger i fornødent omfang underleverandører og andre, der bistår MIPENDO med levering af services, ydelser og produkter, tilsvarende forpligtelser. Kunden pålægges samme forpligtelse med hensyn til oplysninger om leverancen, herunder oplysninger om de kontraktuelle og økonomiske forhold samt oplysninger om MIPENDO forhold. MIPENDO er endvidere berettiget til at anvende kunden som reference, når dette sker i generelle vendinger og uden forpligtelser for kunden samt med kundens samtykke.

Parterne må ikke videregive fortrolige oplysninger til tredjemand, som indhentes under samarbejdet. Denne fortrolighedserklæring er bindende for begge parter såvel som for ansatte hos parterne. Fortrolighedserklæringen er gældende såvel under som efter ansættelse hos en af parterne. Det er op til parterne at sikre at deres medarbejdere, underleverandører og andre som kommer i besiddelse af fortrolig viden, bliver instrueret i ikke at viderebringe denne viden til tredjemand. Ingen af parterne må anvende fortrolig viden som er indhentet under forretningsforholdet, til at konkurrere med den anden part.

DEL 2: SÆRLIGE BETINGELSER FOR KONSULENTYDELSER RELATERET TIL SOFTWAREUDVIKLING

15. Tidsbestemmelse

Med mindre det er uddybet på anden måde, er udregningerne på den tid, de skal bruges til en opgave, et foreløbigt overslag. En sådan udregning vil være korrekt på udregningstidspunktet. I situationer, hvor udregningen ikke viser sig at være korrekt, vil kunden blive faktureret for den faktiske tid, der er brugt, hvis der ikke på forhånd er opnået enighed om andet.

Skulle det blive nødvendigt at bruge mere tid på en enkelt opgave end først beregnet, vil MIPENDO snarest muligt kontakte kunden og foreslå en ny aftale. Den beregnede tid vil ikke blive overskredet, uden der først

er opnået enighed med kunden. Hvis en tidsberegning skal forlænges, skal både kunden og MIPENDO være enige om opgavens status i hvert enkelt tilfælde. En ny aftale skal altid indeholde en estimeret beregning af den ekstra tid, der skal bruges til at gøre opgaven færdig.

16. Tidsberegning

En tidsberegning kan være angivet i dage, der beregnes som en 8 timers arbejdsdag. Den faktiske tid, der er brugt på en opgave, vil blive udregnet i timer. Timeberegning beregnes i medgåede halve timer. Den eneste undtagelse er, at der kan være truffet aftale om en dagspris. I sådanne tilfælde vil det udførte arbejde blive udregnet i dage eller dele heraf.

17. Opsigelse

Opsiges en kontrakt før en aftalt opgave er udført, faktureres kunden for den hidtil udførte opgave og for udlæg MIPENDO har afholdt i forbindelse med opgaven. Ekstraudgifter, der er påført MIPENDO som følge af opsigelsen, specificeres og faktureres separat. MIPENDO vil kun acceptere en skriftlig og begrundet opsigelse.

Aftaler, der bliver opsagt af en kunde mindre end en uge før den planlagte påbegyndelse af en opgave, vil blive faktureret med 50 % af den aftale slutpris for opgaven, med mindre der på forhånd er aftalt andet. Aflysning af aftalte møder dagen før mødets start. MIPENDO forbeholder sig ret til at fakturere mandetimer og kørsel separat i tilfælde af eventuelt forgæves fremmøde.

18. Udsættelse af aftaler

Aftaler, der nødvendigvis må udsættes ved opstart eller afslutning af en opgave, anses ikke for opsagt.

19. Serviceydelser og kvalitetssikring

MIPENDO forventes at udføre alle konsulentytelser så hurtigt som muligt, professionelt og kvalitetssikret. Ved større projekter kan nogle ydelser blive udført af underleverandører. Disse underleverandører er nøje udvalgte ud fra krav om høj kvalitet og professionalisme.

20. Projektstyrning af udviklingsopgaver

Ved større projekter hvor MIPENDO er ansvarlig for projektet vil projektmodel lignende "SCRUM" blive anvendt, med mindre der er på forhånd er aftalt andet. Dette før at sikre kvalitet og kundens forventninger.

21. Support på specialudviklet software

Support og vedligehold ydes efter aftale med kunden på leverede løsninger. I disse tilfælde indgås en særskilt aftale med mulighed for SLA.

22. Varighed af ydelser

En konsulentydelse, der ventes at vare mere end en uge (5 almindelige arbejdsdage), vil kun blive påbegyndt, hvis der foreligger en skriftlig aftale mellem kunden og MIPENDO herom.

23. Klausul om beskyttelse af immaterielle aktiver

Kunden må ikke uden skriftlig aftale og betaling til MIPENDO rekvirere ydelser eller indgå aftaler direkte med MIPENDOs underleverandører eller ansatte i en periode på to [2] år efter seneste fakturadato. Ved overtrædelse skal kunden betale en konventionalbod svarende til 50 procent af det samlede vederlag Kunden har betalt MIPENDO i en periode på to [2] år fra og med seneste fakturadato, dog minimum 150.000 kr. pr. overtrædelse.