

Nedennævnte betingelser for serviceydelser finder anvendelse, såfremt andet ikke er skriftligt aftalt, i samhandlen mellem Atea A/S, CVR-nr. 25 51 14 84, Laurtupvang 6, 2750 Ballerup og koncernforbundne selskaber ("Atea") og Køber, uanset hvor Køber er hjemmehørende, og samtlige anskaffelser kategoriseres som Handelskøb, hvorfor Købelovens deklaratoriske bestemmelser er fraveget som følge af nærværende betingelser.

For visse kontrakttyper kan gælde supplerende betingelser, sådanne betingelser skal have forrang, såfremt disse afviger fra nedennævnte betingelser for serviceydelser. Ved uoverensstemmelse mellem nedennævnte betingelser for serviceydelser og Købers almindelige betingelser er nedennævnte betingelser gældende, med mindre andet er skriftligt aftalt mellem parterne. Atea er berettiget til at overdrage sine rettigheder og forpligtelser til koncernforbundet selskab.

1. KØBERS MEDVIRKEN OG EGNE ÆNDRINGER

1.1. Køber skal vederlagsfrit stille de faciliteter, egne medarbejdere, informationer og andet materiale til rådighed, som er nødvendige for, at Atea kan opfylde sine forpligtelser efter denne kontrakt. Køber skal desuden sikre fri, sikker og uhindret adgang til det IT-udstyr, der skal serviceres. Køber har ansvaret for at opdatere hard- og/eller software, hvis det er nødvendigt for, at Atea kan opfylde sine forpligtelser. Udgifter hertil er Atea uvedkommende. Det kan være en forudsætning for Servicen, at Atea har adgang til Købers edb-system. Udgifterne til eventuel installation af hard- eller software til opfyldelse af denne forudsætning afholdes af Køber. Køber er endelig ansvarlig for, at Køber har de fornødne licenser til den software, som Atea yder Support og Service på, samt at Køber er berettiget til at lade Atea foretage denne.

1.2. Forårsager Købers ændringer i IT-miljøet fejl på IT-systemet, bortfalder Ateas forpligtelser i henhold til aftalen på det berørte udstyr, indtil fejlen/indflydelsen er udbedret/ophørt. Hvis årsagen til fejlen/indflydelsen ikke er udbedret inden 30 dage, er Atea efter eget valg berettiget til at ophæve aftalen uden varsel og uden refusion af eventuelt af Køber forudbetalt vederlag eller forhøje det opkrævede vederlag uden varsel. Ateas beslutning herom skal inden rimelig tid meddeles Køber. Køber kan med mere end 30 dages skriftligt varsel indeholdende beskrivelse af ændringerne anmode om Ateas skriftlige samtykke til ændringerne.

2. BETJENING AF SERVICEANMODNINGER

2.1. Alle fejl skal meldes til Atea, når de konstateres hos Køber og indenfor det aftalte servicetidsrum. Købers anmodning om service skal ske på det i Servicekontrakten angivne kontaksted. Kontaktstedet kan være en kontaktperson eller -afdeling, et telefonnummer, e-mail-adresse eller anden form for elektronisk medie. En anmodning om service skal specificere de opståede fejl, og Køber skal ved henvendelse til Atea angive alle relevante oplysninger om sit IT-udstyr. For at sikre bedst mulig service kan Atea anmode om supplerende skriftlig information fra Køber, eksempelvis via e-mail. Efterlever Køber ikke de ovenfor anførte krav til anmodning om service, er Atea berettiget til at se bort fra den pågældende anmodning om service.

2.2. Inden Køber anmoder om service skal Køber have gennemført de fejlfindingsprocedurer, som Atea eller producenten af udstyret måtte have udleveret til Køber. Køber skal også have sikret og sørget for backup af softwaren, data samt øvrige værdier, der findes i udstyret. Opfylder Køber ikke disse forpligtelser kan Atea særskilt fakturere Køber for tidsforbrug, som kunne være undgået ved Købers gennemførelse af de fejlfindingsprocedurer, der gælder for udstyret.

3. UKURANTE FEJL

3.1. Service leveret under Servicekontrakten omfatter ikke:

- Fejl, der kan henføres til Købers ansattes eller 3. parts uagtsomme eller forsætlige forhold.
- Fejl, som følge af forkert brug i forhold til producentens retningslinjer.
- Fejl, der skyldes, at andre end Atea har udført installation, service eller reparation.
- Fejl, der kan henføres til hændelige begivenheder, som Køber bærer risikoen for såsom: naturkatastrofer, hærverk, brand, lynnedslag, vandskade og lignende ulykker.
- Fejl, som følge af at installationsmiljøet ikke opfylder kravene.
- Fejl, opstået fordi Køber har undladt at få rettet hensigtsmæssigheder, som er skriftligt anført ved et foregående besøg.

4. RESERVEDELE

4.1. Kun nye reservedele eller reservedele af tilsvarende kvalitet anvendes til reparationer. Udskiftede reservedele tilhører Atea. Hvis der anvendes erstatningsenheder, er Atea berettiget til at udskifte disse med Købers enhed igen efter reparation.

5. SERVICERAPPORT OG MANGLER

5.1. I de situationer, hvor Atea udarbejder en servicereport, skal denne underskrives af Køber og returneres senest 7 dage efter modtagelsen. Nægter Køber at underskrive servicereporten og har Køber samtidig ikke reklameret over mangler efter ovenstående retningslinjer, eller bliver servicereporten af anden grund ikke overgivet til Atea indenfor ovennævnte frist, anses de af Atea ydede services for at være mangelfri i ethvert henseende. Køber skal straks og senest ugedagen efter modtagelsen af servicen foretage kontrol af ydelsen og undersøge denne for eventuelle mangler. For Ateas ydelse af service over en længere periode, skal Køber løbende foretage kontrol af ydelsen. Konstaterer Køber mangler, skal Køber straks skriftligt kontakte Atea med specifikation af de mangler, der gøres gældende. Kontaktes Atea ikke snarest herefter, er retten til at gøre mangler gældende bortfaldet. Ethvert mangelkrav, uanset art, skal være gjort gældende inden for 6 måneder efter leveringstidspunktet. Undlader Køber dette, kan Køber ikke efterfølgende påberåbe sig manglen. Ateas ansvar for fejl og mangler er begrænset til enten at foretage omlevering, afhjælpning af manglen eller at meddele Køber et skønsmæssigt afslag i det aftalte vederlag, efter Ateas eget valg.

6. FORTROLIGHED, DATA OG BACK-UP

6.1. Atea er på Købers anmodning forpligtet til at hemmeligholde fortrolige oplysninger, som Atea modtager vedrørende Købers virksomhed. Køber forpligter sig til at hemmeligholde en-

hver oplysning vedrørende Atea, med mindre oplysningen generelt er tilgængelig for tredjepart. Parternes hemmeligholdelsesforpligtelser vedvarer efter, at andre dele af aftalen er ophørt, jf. Markedsføringsloven § 19,2.

6.2. Såvel Køber som Atea har ret til i reference øjemed at omtale overfor tredjepart, at Servicekontrakten er indgået. Anden markedsføring må kun foretages efter skriftlig accept fra modparten, og kun indtil dette tilbagekaldes.

6.3. Køber er ansvarlig for, at reglerne i lov om behandling af personoplysninger, herunder bestemmelserne om sikkerhed og overholdes, og kan ikke gøre Atea ansvarlig herfor. Køber er ansvarlig for og forpligtet til af egen drift at foretage en efter Ateas skøn sædvanlig backup af samtlige systemer og data, som Atea yder service på, forinden servicen udføres. Atea er uden ansvar for enhver skade, som Køber måtte lide som følge af manglende backup. Eventuelt tidsforbrug til reetablering eller overførsel af data er ikke inkluderet i hverken on-site eller indleveringsservice.

7. VEDERLAG, PRISER OG KLIPPEKORT

7.1. Køber er forpligtet til at betale det aftalte vederlag, som forfalder 30 dage efter fakturadatoen, hvorefter der påløber renter efter rentelovens bestemmelser. Vederlaget kan forhøjes med et forudgående skriftligt varsel på tre måneder. Vederlaget kan desuden forhøjes uden varsel ved ændringer i "Lønindeks for den private sektor i alt" offentliggjort af Danmarks statistik. Forhøjelser gælder den betalingsperiode, der begynder samtidig med eller efter ikrafttrædelsesdatoen for forhøjelsen. Reguleringen af vederlaget tager udgangspunkt i lønindekset for 2. kvartal og 4. kvartalsperioderne med virkning fra tidspunkt for offentliggørelsen. Såfremt Køber anmoder om ydelser, der ikke er omfattet af Servicekontrakten, afregnes denne service i henhold til Ateas til enhver tid gældende standardpriser for den pågældende ydelse. Medmindre andet er aftalt har Atea krav på godtgørelse af alle udlæg, der afholdes i forbindelse med udøvelse af service, herunder udgifter til telefonforbindelse og anden kommunikation, transport, ophold og forplejning. Vederlag dækker timer og kørsel. Tidsforbrug som rækker ud over aftaleperioden, afregnes efter forbrug.

7.2. Ved klippekort forstås Købers køb af et antal konsulenttimer til timesatsen i henhold til den til enhver tid gældende prisliste, der betales kontant forud. Når Atea har ydet konsulentbistand til Køber, fratrækker Atea det antal klip, der modsvarer Ateas vederlag. Der betales fuldt vederlag for rejsetid. Arbejde udenfor normal arbejdstid vederlægges med dobbelt timesats. Udvalg eller Ateas andre tilgodehavender hos Køber kan efter Ateas beslutning enten fratreges klippekortet eller faktureres særskilt. Et klippekort gælder i 12 måneder fra Købers betaling, hvorefter ubrugte klip bortfalder. Et klippekort kan ikke overdrages til tredjepart.

8. FORSINKELSE, HÆFTELSE OG FORCE MAJEURE

8.1. Overskrider Atea de aftalte serviceniveauer og reaktionstider af årsager, der alene skyldes Ateas forhold, er Køber berettiget til konventionalbod fra udløbet af det aftalte servicetidsrum og reaktionstid. Konventionalboden udgør 0,5 % for hver hele arbejdsdag, forsinkelsen varer, beregnet af den del af det aftalte vederlag, som dækker den del af servicen, der er omfattet af forsinkelsen. Konventionalboden kan ikke overstige 10 % af det aftalte vederlag for den forsinkede del af servicen. Overskrider Atea service- og reaktionstiden med mere end 3 hele arbejdsdage, er Køber berettiget til at hæfte aftalen. Vælger Køber at ophæve aftalen, har Køber alene ret til at få tilbagebetalt eventuelt allerede betalt vederlag vedrørende den forsinkede ydelse, men ikke vederlag vedrørende andre ydelser. Køber 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. Bevirker forhold, for hvilke Køber er ansvarlig, herunder eksempelvis Købers ændring af konfiguration, kravspecifikation, forsinkelse med levering af tekniske specifikationer eller andre oplysninger, ændring eller udskiftning af Købers ansvarlige nøgleperson, en forsinkelse af Ateas leverance, udskydes Ateas leveringsfrist med det antal dage, som modsvarer den opståede forsinkelse med tillæg af det antal dage, indtil Atea har de fornødne ressourcer til at fortsætte/gennemføre ydelsen. Kan Atea som følge af Købers forsinkelse ikke disponere de interne ressourcer som forudsat, er Atea berettiget til at kræve vederlag for de medarbejdere, der var disponeret til levering af ydelsen hhv. de ekstraordinære ressourcer, som Atea har været nødt til at anvende som følge af forsinkelsen.

8.2. Atea er ikke ansvarlig for indirekte tab, herunder tabt avance, goodwill, manglende eller ikke opnåede økonomiske fordele og målsætninger, produktionstab, tab af data, tab som følge af at Ateas leverancer ikke kan benyttes som forudsat, eller tab som følge af at en aftale med tredjemand falder bort eller misligholdes. Ateas erstatningsansvar er begrænset til forhold, der udgør grov uagtsomhed.

8.3. Ateas ansvar for ethvert tab eller skade er beløbsmæssigt begrænset til 25 % af det beløb, Køber har elagt for produktet eller ydelsen, hvorpå kravet baseres, og kan maksimalt udgøre DKK 250.000.

8.4. Atea er ikke ansvarlig overfor Køber, når følgende omstændigheder indtræder efter servicekontraktens indgåelse og hindrer eller udsætter opfyldelsen af aftalen: Krig, oprør og uroligheder, terroraktioner, naturkatastrofer, generalstrejker, brand, valutarestriktioner, eksportrestriktioner, dødsfald eller andre omstændigheder, som Atea ikke er herre over. I dette tilfælde er Atea berettiget til at udskyde levering, indtil opfyldelseshindringen er ophørt eller alternativt erstatningsfrit annullere aftalen helt eller delvist.

9. IKRAFTTRÆDEN, OPSIGELSE, TVISTER

9.1. Servicekontrakten træder i kraft på den i Servicekontrakten anførte dato og er, med mindre andet er aftalt i Servicekontrakten, gældende i minimum 12 måneder, i hvilken periode Servicekontrakten er uopsigelig for Køber. Efter denne periode kan Køber opsiges kontrakten med 3 måneders skriftligt varsel til udløb af en kalendermåned. Atea kan uanset aftaleperiodens længde til enhver tid opsiges Servicekontrakten med 3 måneders forudgående skriftligt varsel.

9.2. Tvister i anledning af nærværende betingelser for serviceydelser afgøres efter dansk ret, dog undtaget dansk rets lovvælsregler. Værneting for retssag anlagt af Køber mod Atea er Ateas hjemting. Værneting for retssag anlagt af Atea mod Køber er Ateas hjemting eller Købers almindelige hjemting, efter Ateas valg.