

Vilkår for service

Version 1.0 december 2007

Indholdsfortegnelse

1.	Anvendelse	1
2.	Definitioner	1
3.	Beskrivelse af service	1
3.1	Vedligeholdelsesstandard.....	1
3.2	Specifikation af Aftalen.....	2
3.3	Undtagelser	2
3.4	Fejlmelding.....	2
3.5	Servicelinje og -modem.....	2
3.6	Opdatering af Udstyr.....	2
3.7	Reserve dele m.v.....	2
3.8	Kundens bistand.....	2
3.9	Kundens sikkerhedsbestemmelser	2
3.10	Ændringer af Udstyr	3
3.11	Ændring i Aftalens omfang	3
3.12	Særlige forhold ved ophør.....	3
4.	Lokaleindretning	3
5.	Dokumentation	3
6.	Aftalens ikrafttræden.....	3
7.	Priser.....	3
7.1	Generelt	3
7.2	Kvartårlige serviceafgifter	3
8.	Betalingsbetingelser	3
9.	Hæftelse for underleverandører.....	3
10.	Leverandørens misligholdelse	4
11.	Leverandørens erstatningspligt	4
12.	Kundens misligholdelse	4
13.	Force Majeure.....	4
14.	Myndighedskrav.....	4
15.	Tavshedspligt	4
16.	Flytning af udstyr	4
17.	Overdragelse.....	5
18.	Opsigelse	5
19.	Lovvalg og værneting	5
20.	Ikrafttræden og afvigelser.....	5

1. Anvendelse

Nærværende vilkår finder anvendelse på alle Aftaler om Service, såfremt Service udføres på Udstyr, der er bestemt til anvendelse i privat eller offentlig virksomhed.

Vilkårene gælder også, selvom der ikke måtte være henvist hertil i det enkelte tilfælde.

Når Leverandøren eller Kunden i tilbud, kontrakter eller andre dokumenter vedrørende Service henviser til, at Leverandørens vilkår for Service finder anvendelse, anses der at være henvist til nærværende vilkår.

2. Definitioner

Ved Aftalen forstås den mellem Kunden og Leverandøren individuelt indgåede kontrakt om Service, hvad enten kontrakten er betegnet som "kontrakt" eller tilvejebringes ved Leverandørens tilbud og Kundens accept eller ved Kundens ordre og Leverandørens accept eller på anden vis.

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

Ved Dag forstås kalenderdag.

Ved Fejlretning forstås udbedring af fejl opstået under normal drift på Udstyret.

Ved Leverandøren forstås TelePunkt Hillerød A/S (CVR-nr. 8256 7518).

Ved Part eller Parterne forstås ud fra den konkrete sammenhæng Kunden eller Leverandøren eller begge.

Ved On-site fejlretning forstås Fejlretning, der af Leverandøren bliver udført på Udstyrets installationsadresse. Udstyret kan være placeret hos Kunden, hos Leverandøren eller på tredjeparts adresse.

Ved Reaktionstid forstås det tidsrum inden for Serviceperioden, der højst må forløbe mellem det tidspunkt, hvor Leverandøren har registreret en fejl i Leverandørens fejlmeldesystem, og til det tidspunkt, hvor Leverandøren påbegynder Fejlretningen.

Ved Remote fejlretning forstås Fejlretning, der af Leverandøren bliver udført via Leverandørens net eller en servicelinje. Det fejlbehæftede udstyr kan være placeret hos Kunden eller Leverandøren.

Ved Serviceperiode forstås det tidsrum inden for en uge, hvor Leverandøren ifølge Aftalen er forpligtet til at udføre Service.

Ved Serviceydelser forstås de ydelser, herunder særligt men ikke udelukkende Driftservice, Beredskabsservice, Puljeservice m.v., der indgår i Aftalen og skal ydes af Leverandøren.

Ved Udstyr forstås hardware og eventuelt software, der er omfattet af Aftalen. Udstyr, der er ejet af Leverandøren og installeret på Kundens lokation i forbindelse med levering af tjenester, er ikke omfattet af nærværende vilkår.

3. Beskrivelse af service

3.1 Vedligeholdelsesstandard

Leverandøren skal i overensstemmelse med de aftalte Serviceydelser udføre fejlretning og reparation, der er nødvendig for at holde det af Aftalen omfattede Udstyr i god og driftssikker stand.

Leverandøren er forpligtet til at opretholde kvalificeret viden om Udstyret, så længe Aftalen om Service er gældende.

Endvidere er Leverandøren forpligtet til udelukkende at lade Service udføre af kompetente fagfolk.

3.2 Specifikation af Aftalen

I de til Aftalen hørende specifikationer er angivet følgende:

- Udstyr, der er omfattet af Aftalen
- Serviceydelser, der ydes i henhold til Aftalen
- Serviceperioder, der er gældende for hvert enkelt Serviceydelse
- Reaktionstider, der er gældende for hvert enkelt Serviceydelse
- Kvartårige serviceafgifter, der skal betales i henhold til Aftalen

3.3 Undtagelser

Aftalen omfatter ikke følgende opgaver:

- Sikkerhedskopiering af programmer, kartoteker, data m.m., før servicearbejdet påbegyndes
- Udbedring af følgeskader, herunder opdatering eller rekonstruktion af programmel eller kartoteker, som måtte være beskadiget, tabt eller ændret
- Udskiftning af forbrugsmaterialer
- Fejlmelding til andre leverandører end de, der er nævnt i Aftalen
- Fejlretning, der skyldes at andre end Leverandøren eller en af Leverandøren skriftligt godkendt underleverandør har serviceret eller foretaget indgreb i det af Aftalen omfattede Udstyr
- Fejlretning, der skyldes fejl og forsømmelser fra Kundens side, såsom fejlbetjening, unormal brug eller tilsidesættelse af krav til driftsmiljø
- Fejlretning på Udstyr, der skyldes hændelige begivenheder såsom hærværk, vandskade, brand, lynnedslag, induceret overspænding og uregelmæssigheder i elektricitetsforsyningen
- Fejlretning på udstyr og programmel, der ikke er omfattet af Aftalen eller fejl, som sådant udstyr eller programmel måtte forårsage på det af Aftalen omfattede Udstyr
- Fejlretning på Udstyret uden for den aftalte Serviceperiode
- Fejl på nedgravede og indmurede kabler på Kundens adresse

Når Leverandøren efter Kundens ønske udfører ovennævnte opgaver sker dette efter regning.

3.4 Fejlmelding

Leverandøren skal efter anmodning fra Kunden udbedre alle fejl, der opdages eller opstår i det af Aftalen omfattede Udstyr.

Fejlmelding skal gives uden ugrundet ophold til Leverandøren i henhold til den af Leverandøren til enhver tid oplyste fejlmeldingsprocedure.

Kundens fejlmelding kan ske hele døgnet, hele året, uanset den aftalte Serviceperiode.

3.5 Servicelinje og -modem

Hvis der indgås aftale om, at Kunden skal have servicelinje og modem til brug for Remote fejlretning, betaler Kunden alle omkostninger til dette.

Servicelinjen og modemmet må ikke bruges til andre formål og skal være omfattet af en serviceaftale dækkende alle ugens dage fra 00:00 til 24:00.

3.6 Opdatering af Udstyr

Opfyldelsen af Leverandørens forpligtelser i henhold til Aftalen kan nødvendiggøre, at Udstyret opdateres til en ny version.

Hvis en sådan opdatering bliver nødvendig, meddeler Leverandøren Kunden dette skriftligt, hvorefter Kunden er ansvarlig for, at opdateringen finder sted.

Hvis kunden undlader at foretage den nødvendige opdatering, er Leverandøren berettiget til at opsiges Aftalen helt eller delvist med et skriftligt varsel på 1 måned.

3.7 Reservedele m.v.

De reservedele, Leverandøren anvender, skal være nye eller fungere som nye.

Udskiftede dele tilfalder Leverandøren.

Leverandøren kan efter nærmere aftale opbevare reservedele i rimeligt omfang i Kundens lokaler.

3.8 Kundens bistand

Kunden skal inden for Serviceperioden efter anmodning sikre Leverandøren uhindret adgang til at udføre On-site fejlretning på Udstyret.

Kunden skal inden for Serviceperioden efter anmodning vederlagsfrit medvirke ved enhver Fejlretning ved i nødvendigt omfang at stille kvalificeret personale og fornøden maskintid m.m. til rådighed, også hvor dette omfatter maskintid på udstyr, der ikke er omfattet af Aftalen, men som fungerer i forbindelse med det, hvorpå der skal udføres Service.

Såfremt Fejlretningen nødvendiggør en hel eller delvis afbrydelse af det berørte Udstyr, skal Leverandøren forinden anmode om Kundens tilladelse hertil.

Hvis Kunden undlader at frigøre det berørte Udstyr, bortfalder Leverandørens forpligtelser, indtil frigørelsen har fundet sted.

3.9 Kundens sikkerhedsbestemmelser

Leverandøren skal overholde de sikkerhedsbestemmelser, som Kunden til enhver tid måtte meddele Leverandøren skriftligt.

Hvis Leverandøren konstaterer, at overholdelsen af disse sikkerhedsbestemmelser medfører meromkostninger for Leverandøren, er Leverandøren berettiget til at få disse dækket af Kunden.

3.10 Ændringer af Udstyr

Såfremt Kunden uden Leverandørens samtykke udfører ændringer af Udstyr, eller tilslutter/ indlægger andet udstyr, der øver indflydelse på Udstyrets rette funktioner, er Leverandøren berettiget til for fremtiden at kræve sig fritaget for enhver forpligtelse.

Såfremt Kunden genskaber den oprindelige situation, forbliver Leverandørens forpligtelser bestående.

3.11 Ændring i Aftalens omfang

I Aftalens løbetid kan der efter forudgående aftale foretages ændringer i Aftalens omfang i form af udvidelse af eksisterende Udstyr.

Såfremt udvidelsen er en funktionsafhængig del af det eksisterende Udstyr, jf. punkt 3.2, er Leverandøren berettiget til at ændre Aftalen automatisk i henhold til den foretagne udvidelse.

Kunden er forpligtet til skriftligt at oplyse Leverandøren om alle øvrige udvidelser, herunder udvidelser i form af udstyr leveret af kunden selv eller tredjemand, hvis den pågældende udvidelse skal være omfattet af Aftalen.

Serviceafgiften reguleres herefter ved den førstkomende ordinære opkrævning fra Leverandøren.

Ændringer i Aftalens omfang i form af hel eller delvis nedtagning af Udstyr kan ske i overensstemmelse med punkt 18 om opsigelse.

3.12 Særlige forhold ved ophør

Ved Aftalens ophør er Leverandøren mod betaling forpligtet til at bistå Kunden med overflytning til anden leverandør.

Hvis Kunden ikke senest 3 måneder efter Aftalens udløb underretter Leverandøren om eventuelle mangler i henhold til Aftalen, bortfalder Kundens ret til indsigelser.

4. Lokaleindretning

De lokaler, hvori Udstyret er opstillet, skal af Kunden være indrettet i overensstemmelse med de af Leverandøren fastsatte retningslinjer.

5. Dokumentation

Såfremt Leverandørens udførelse af Service medfører ændringer i Udstyret, skal Leverandøren ændre den hos Kunden foreliggende dokumentation, således at den afspejler de faktiske forhold.

6. Aftalens ikrafttræden

Aftalen træder i kraft på det i Aftalen angivne tidspunkt.

7. Priser

7.1 Generelt

Alle priser er angivet 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 nettokonsekvens heraf.

7.2 Kvartårlige serviceafgifter

De kvartårlige serviceafgifter betales med de i Aftalen fastsatte beløb.

Forhøjelse af de aftalte kvartårlige serviceafgifter kan kræves på grund af ændring i det i medfør af lovbekendtgørelse nr. 76/1999 fastsatte nettoprisindeks for juli måned med virkning fra januar måned.

De i Aftalen anførte kvartårlige serviceafgifter er fastsat ud fra det nettoprisindeks, der er gældende ved Aftalens ikrafttræden.

Leverandøren kan ændre de kvartårlige serviceafgifter udover det i ovenstående angivne, dog skal kunden underrettes skriftligt om ændringen med mindst 3 måneders varsel. Kunden kan herefter opsige den berørte del af serviceaftalen med mindst 1 måneds varsel til udløbet af et kvartal.

De kvartårlige serviceafgifter betales fra Aftalens ikrafttræden.

8. Betalingsbetingelser

Alle betalinger ifølge Aftalen forfalder til betaling 21 Dage fra fakturadato.

Ved forsinket betaling er Leverandøren berettiget til at opkræve morarenter i henhold til rentelovens bestemmelser herom fra betalingsfristens udløb, og indtil betaling sker.

Leverandøren er endvidere berettiget til at opkræve gebyr ved udsendelse af erindringsskrivelser/rykkerbreve.

De kvartårlige serviceafgifter faktureres kvartalsvis forud.

Kunden er ikke berettiget til at modregne eventuelle modkrav, som ikke er skriftligt anerkendt af Leverandøren, og har ikke ret til at tilbageholde nogen del af betalingen på grund af modfordringer af nogen art.

9. Hæftelse for underleverandører

Leverandøren er berettiget til at anvende underleverandører til udførelse af Serviceydelserne.

Leverandøren hæfter for sine eventuelle underleverandører efter Aftalen på ganske samme måde som for sine egne forhold.

10. Leverandørens misligholdelse

Kunden kan hæve Aftalen, såfremt Leverandøren væsentligt misligholder sine forpligtelser.

Forinden ophævelse kan finde sted, skal Kunden have afgivet skriftlig reklamation, og Leverandøren skal forgæves have forsøgt at afhjælpe forholdet inden rimelig tid efter modtagelsen af reklamationen.

Følgende forhold anses altid for væsentlig misligholdelse med den virkning, at Kunden kan hæve Aftalen:

Leverandørens konkurs, betalingsstandsning, åbning af forhandlinger om akkord eller væsentligt forringede økonomiske forhold i øvrigt, i det omfang konkurslovens regler ikke er til hinder derfor

Om andre beføjelser i anledning af Leverandørens misligholdelse end de i nærværende punkt nævnte gælder dansk rets almindelige regler, jf. dog punkt 11 og punkt 13.

11. Leverandørens erstatningspligt

Leverandøren er erstatningspligtig over for Kunden efter dansk rets almindelige regler, jf. dog bestemmelserne i nærværende punkt og punkt 13.

Leverandørens erstatningspligt omfatter ikke indirekte tab, herunder, tabt avance, produktionstab og driftstab samt tab som følge af, at en aftale mellem Kunden og tredjemand falder bort, misligholdes eller lignende.

Leverandørens samlede erstatningspligt i forbindelse med Leverandørens misligholdelse af Aftalen er begrænset til de af Kunden i de seneste 2 kvartaler betalte kvartårlige serviceafgifter under Aftalen.

Når krav rejses, men der endnu ikke er betalt kvartårlige serviceafgifter i 2 kvartaler, fastsættes beløbet til 2 gange den gennemsnitlige kvartårlige betaling foretaget under Aftalen.

12. Kundens misligholdelse

Om Kundens misligholdelse af betalingsforpligtelserne og om Kundens fordringshaver mora gælder dansk rets almindelige regler.

Følgende forhold anses dog altid for væsentlig misligholdelse, der berettiger Leverandøren til straks at hæve Aftalen helt eller delvis efter Leverandørens valg:

Overskridelse af den aftalte betalingsfrist med mere end 30 Arbejdsdage, Kundens konkurs, betalingsstandsning, åbning af forhandlinger om akkord eller væsentligt forringede økonomiske forhold i øvrigt

Hvis kunden ikke opfylder en eller flere af sine forpligtelser i henhold til Aftalen, og dette medfører

meromkostninger for Leverandøren, er Leverandøren berettiget til at få disse dækket af Kunden.

13. Force Majeure

Hverken Leverandøren eller Kunden skal i henhold til Aftalen anses for ansvarlig over for den anden Part, for misligholdelse, der skyldes forhold, der ligger udenfor Partens kontrol, herunder særligt men ikke udelukkende regeringsforanstaltninger, naturkatastrofer, lynnedslag, oversvømmelse eller anden betydelig vandskade, ildebrand, afbrudt energiforsyning eller transportmuligheder, krig, oprør, sabotage, hærværk, tyveri, strejke og lockout også blandt Partens egne medarbejdere, og som Parten ikke ved Aftalens underskrift burde have taget i betragtning og ej heller burde have undgået eller overvundet.

Forhold hos en underleverandør anses kun for force majeure, såfremt der for underleverandøren foreligger en hindring, der omfattes af ovenstående afsnit, og som Leverandøren ikke burde have undgået eller overvundet.

Force majeure kan højst gøres gældende med det antal Arbejdsdage, som force majeure situationen varer.

14. Myndighedskrav

Leverandøren indestår for, at Service udføres på en sådan måde, at alle relevante myndighedsforskrifter overholdes.

15. Tavshedspligt

Leverandøren, dennes personale, underleverandører, konsulenter og andre, der bistår Leverandøren, skal iagttage ubetinget tavshed med hensyn til oplysninger vedrørende Kundens eller andres forhold, som de får kendskab til i forbindelse med opfyldelse af Aftalen.

Kunden, dennes personale, konsulenter og andre, der bistår Kunden, pålægges tilsvarende forpligtelse med hensyn til oplysninger om Leverandørens forhold, som gælder for Leverandøren med hensyn til Kundens forhold.

Hverken Kunden eller Leverandøren må uden den anden Parts forudgående skriftlige tilladelse udsende offentlig meddelelse om Aftalen eller offentliggøre noget om Aftalens indhold.

16. Flytning af udstyr

Under forudsætning af, at Leverandøren er skriftligt orienteret, er Kunden berettiget til at flytte Udstyret eller dele heraf til andre lokaler i Danmark bortset fra Grønland og Færøerne.

Hvis flytningen medfører ændrede serviceforhold, kan Leverandøren kræve vilkårene for Service ændret.

Vilkårene ændres ikke ved Leverandørens modtagelse af ensidigt udformede vilkår eller lignende, uanset om Leverandøren har gjort indsigelse overfor disse vilkår.

17. Overdragelse

Leverandøren kan til enhver tid overdrage sine rettigheder og forpligtelser i henhold til Aftalen til et hvilket som helst selskab hørende til TelePunkt Hillerød A/S.

Leverandøren kan kun med Kundens skriftlige samtykke overdrage sine rettigheder og forpligtelser i henhold til Aftalen til selskaber udenfor TelePunkt Hillerød A/S.

Kunden er dog forpligtet til at acceptere overdragelse til sådanne selskaber, mod hvem Kunden ikke har berettigede indsigelser af økonomisk eller anden karakter.

Kunden kan kun med Leverandørens skriftlige samtykke overdrage sine rettigheder og forpligtelser i henhold til Aftalen til trediemand.

Leverandøren er dog forpligtet til at acceptere overdragelse til trediemand, mod hvem Leverandøren ikke har berettigede indsigelser af økonomisk eller anden karakter.

18. Opsigelse

Parterne kan med et skriftligt varsel på 3 måneder opsig Aftalen eller dele af denne til udløbet af et kvartal, dog tidligst til ophør 12 måneder efter Aftalens ikrafttræden.

19. Lovvalg og værneting

Nærværende vilkår og Aftalen som helhed er undergivet dansk ret.

Medmindre der træffes bestemmelse om voldgift, jf. nedenstående afsnit, afgøres tvister af den Byret i hvis kreds, Kundens hovedkontor er beliggende som aftalt værneting.

Såfremt der opstår en uoverensstemmelse mellem Parterne i forbindelse med nærværende vilkår eller Aftalen som helhed, og sagsgenstanden overstiger 500.000 kr. eller ikke kan opgøres økonomisk, er hver af Parterne berettiget til at kræve uoverensstemmelsen afgjort endeligt ved voldgift i overensstemmelse med "Regler for behandling af sager ved Det Danske Voldgiftsinstitut".

Alle medlemmer af voldgiftsretten udpeges af instituttet i overensstemmelse med ovennævnte regler.

20. Ikrafttræden og afvigelser

Nærværende vilkår træder i kraft den 1. december 2007.

Afvigelser fra vilkårene kræver særskilt, skriftlig aftale mellem Kunden og Leverandøren.