

Forretningsbetingelser for MKR IT A/S' leverancer i fm. IT infra-struktur

(MKR IT A/S er i det efterfølgende benævnt MKR)

Gældende fra 1/12 2012

1. Anvendelse og gyldighed

- 1.1 Nærværende forretningsbetingelser finder anvendelse for aftaler inden for IT teknisk support, IT-outsourcing, IT-løsninger og anden samhandel med MKR (*dog undtagen hosting og Carpet Servere*) med mindre andet er skriftligt vedtaget mellem parterne.
- 1.2 Nærværende forretningsbetingelser erstatter tidligere aftaler eller korrespondancer m.v. om salg og levering og finder således anvendelse herpå.
- 1.3 Eventuelle ændringer/tilføjelser til nærværende aftale skal ske skriftligt og vil, når tiltrådt af begge parter, være en del af nærværende aftale.

2. Ydelsen

2.1 Levering og opsætning:

Med mindre andet aftales, forestår MKR levering og installering på købers forretningsadresse.

Leveringstiden er fastsat af sælger efter bedste skøn i overensstemmelse med de forhold, som foreligger ved tilbuddets fremsættelse/aftalens indgåelse. Medmindre andet udtrykkeligt aftales, betragtes en udskydelse af leveringstiden med 14 dage på grund af sælgers forhold i enhver henseende som rettidig levering, således køber ikke af den grund kan udøve misligholdelsesbeføjelser over for sælger.

2.2 Support:

Support ydes som standard inden for normal åbningstid kl. 9:00-16:30 på alle hverdage.

Indkomne henvendelser og opgaver prioriteres efter vigtigheden og løses i prioriteret rækkefølge. Kritiske problemer som vedrører driftsstop og nedbrud på servere har højeste prioritet. Problemer der vedrører flere brugere, har højere prioritet end problemer, der vedrører en enkelt bruger. Lavest prioriteret er problemer, der ikke forhindrer brugeren i at arbejde videre, samt opgaver af en natur, der ikke fordrer en hurtig løsning, såsom rutineeftersyn, opdateringer o.l.

Support-opgaver afregnes som konsulentbistand.

2.3 Konsulentbistand:

Konsulentbistand afregnes efter MKRs prislister, medmindre andet er aftalt.

3. Kundens medvirken

3.1 Medmindre andet skriftligt aftales, har kunden selv ansvaret for installationsforberedelser, herunder:

- Fremskaffelse af logins, software, licenser, koder og nøgler
- kundens eventuelle nødvendige tilstedeværelse
- særskilt IT-stærkstrøm med jording til alle hardware enheder, leveret fra separat el-gruppe
- netværkskabling med nødvendige net-drops
- et omgivende miljø, der kan tilgodese krav til placering af udstyr samt minimal udvikling af varme og støv.

3.2 MKR er berettiget til at fakturere for evt. mertid, der opstår som følge af manglende installationsforberedelser eller tilstedeværelse.

- 3.3 Bortskaffelse af emballage m.v. påhviler kunden.
- 3.4 Kunden er ansvarlig for rigtigheden og fuldstændigheden af kundens kravspecifikation.
- 3.5 MKR' rådgivning er baseret på kundens forudgående egne oplysninger om kapacitet, planlagt brug o.l., jf. kundens kravspecifikation, og MKR kan således ikke holdes ansvarlig for forkert dimensionering, valg af udstyr og software m.v.

4. Vederlag

4.1 Priser:

Alle priser er opgivet ekskl. moms og hvor intet andet er angivet, ekskl. leveringsomk., der afregnes til kostpris.

MKR fakturerer sager pr. påbegyndt halve time medmindre andet er aftalt.

Onsite konsulentbistand (hos kunden) afregnes pr. påbegyndt ½ time.

Offsite-bistand, herunder telefon-, e-mail- og fjernsupport afregnes pr. påbegyndt kvarter.

4.2 Kørselstakst:

Kørsel afregnes til statens takst (pr. 1/1 2013: kr. 3,82 pr km) pr kørt km. Kørsel pålægges moms.

4.3 Fragt mv.:

Omkostninger i forbindelse med fragt og evt. delleveringer påhviler kunden, medmindre anden skriftlig aftale foreligger. Ekspeditionsgebyr i forbindelse med licensabonnementsbestilling påhviler også kunden.

5. Betalingsbetingelser

- 5.1 Betalingsbetingelser: 8 dage efter fakturadato. Ved for sen betaling tillægges 2% i rente pr. påbegyndt måned. Ved rykning pålægges et rykkergebyr kr. 50,00. Ved salg til privatkunder uden CVR-nummer afregnes altid kontant ved leverance.

6. Medarbejdere m.v.

- 6.1 MKRs medarbejdere er underlagt tavshedspligt jf. nedenstående i §7. Denne tavshedspligt er også gældende efter eventuelt ansættelsesforholds ophør uanset årsag.

7. Hemmeligholdelse

7.1 Fortrolighedserklæring:

MKR er underlagt tavshedspligt i forbindelse med adgangen/tilgangen til kundens informationer. I forbindelse med medbringelse af udstyr/datalagringsprodukter/filer m.v., garanterer MKR, at sådanne oplysninger opbevares under betryggende forhold hos MKR, og at udstyr/datalagringsprodukter/filer m.v. tilbageleveres eller destrueres ved aftalens ophør.

8. Kommunikation via internet

- 8.1 Ved fjernsupport accepterer kunde, at MKR overtager kontrollen over kundens IT-installation under selve support processen.

9. Ekstern bistand

- 9.1 MKR indestår for at eventuel bistand, der udføres i MKRs navn, er underlagt samme vilkår som MKR.

10. Rettigheder

10.1 Ejerforhold:

- Hardware og licenser betalt af MKR, er MKR' ejendom.
- Hardware og licenser betalt af kunden, eksempelvis PC'ere, switch, firewall m.v., er kundens ejendom.
- Kunden ejer alle kundedata.
- Hardware fra MKR, som opstilles hos kunden, udlånes til kunden på kundens ansvar. Forsikringspligten for hardware, arbejdstid m.v. overgives hermed til kunden, således systemet fuldt ud kan gendannes uden tab for MKR.
- Hardware fra MKR, som er opstillet hos kunden, må i udgangspunktet og under almindelige omstændigheder, kun håndteres, opsættes, repareres, ændres, udskiftes m.v. af medarbejdere fra MKR. Undtagelse kan gælde efter aftale.

10.2 Ved programmel:

Kunden erhverver ikke eneret til anvendelse af det i aftalen omfattede programmel.

Denne aftale kan ikke overdrages til tredieemand uden den anden parts skriftlige godkendelse.

10.3 Ejendomsforbehold:

Der tages ejendomsforbehold over de solgte genstande. MKR er berettiget til at tilbagetage ovennævnte genstande og annullere købet, såfremt køber misligholder sin betalingsforpligtelse.

10.4 Ophavsret:

Al ophavsret, ejendomsret samt copyright til de udleverede programmer, manualer og anden dokumentation, tilhører producenten af ditto.

Kunden erklærer i denne forbindelse:

- at kunden overfor tredieemand, til enhver tid, vil afstå fra at udlevere eller fremlægge fortrolig information, der måtte fremgå direkte eller indirekte af det af MKR udleverede materiale, i henhold til denne aftale.
- at kunden ikke, udover normal sikkerhedskopiering, vil kopiere nogen del af det udleverede materiale, herunder specielt programmel eller dele heraf, der er lagret på magnetiserbare ydre enheder
- at overtrædelse af ovenstående kan medføre erstatningsansvar.

11. Garanti og ansvar

11.1 Ansvar og begrænsning:

MKR yder, inden for nærværende aftale, ikke support på:

- * Installationer, herunder særlige netværkskonfigurationer i Windows-miljøet eller under andre operativsystemer, som ikke er accepteret / kendt af MKR.
- * Software der ikke er medleveret til systemet eller som er accepteret af MKR ved købet/aftalens indgåelse.
- * Anden hardware end den accepterede.

11.2 MKR erklærer i forbindelse med hardware og software leveret af MKR, at dette i videst muligt omfang er fejlfrit ved leveringen, ligesom der er overensstemmelse mellem den udleverede dokumentation af hardwaren/softwaren og den faktiske hardware/software.

11.3 MKR's ansvar begrænser sig til, i tilfælde af fejl, at anviser en måde at omgå fejlen på. Det være sig ved support, reparation, ændring af source code eller ombytning af produktet. MKR påtager sig intet ansvar for hardwaren/softwaren, dets værdi som handelsobjekt eller dets egnethed for nærmere specificeret anvendelsesområde. MKR fralægger sig ethvert ansvar for mistet indtjening, datatab, direkte eller indirekte afledt af hardwaren/softwaren, eller for anden skade opstået som følge af anvendelsen af denne.

- 11.4 Det er kundens eget ansvar, at lovligheden af det på MKR's servere lagrede materiale følger den danske lovgivning, samt overholder skrevne og uskrevne etiske regler omkring Internettet. MKR fralægger sig ethvert ansvar for tab af data, tabt arbejdsfortjeneste eller anden form for direkte/indirekte tab. Dette gælder uanset om tabet skyldes system-nedbrud, uvedkommendes adgang eller anden form for manglende levering af bestilte serviceydelser/produkter eller andre forhold hos MKR.
Det påhviler altid kunden selv at foretage den nødvendige backup af egne data.
- 11.5 Et erstatningskrav over for MKR kan ikke overstige købesummen for den solgte genstand eller ydelse.
- 11.6 MKR hæfter ikke for driftstab, avancetab eller andre indirekte tab, herunder indirekte tab, som opstår som følge af forsinkelse eller mangler ved det solgte.
- 11.7 Såfremt forsinkelse ved levering skyldes, at MKR er forhindret i levering på grund af arbejdskonflikt, brand, krig, vareknaphed, mangler eller forsinkelse ved leverancer fra underleverandører, dødsfald, manglende transportmuligheder, valutarestriktioner, sygdom, samt alle tilfælde af force majeure, udskydes leveringen med den tid, som hindringen varer.
Sælger skal i disse tilfælde give køber skriftlig meddelelse herom.
- 11.8 I den udstrækning ovennævnte omstændigheder påvirker MKR' drift efter aftalens indgåelse, kan MKR tillige ikke holdes økonomisk eller teknisk ansvarlig.

12. Misligholdelse

- 12.1 I tilfælde af væsentlig misligholdelse er hver af parterne berettiget til, uden varsel, at opsige nærværende aftale, uden overholdelse af det fastsatte opsigelsesvarsel.
- 12.2 Ved væsentlig misligholdelse forstås bl.a.:
- for sen eller manglende betaling
 - manglende overholdelse af kontraktmæssige ydelser
 - brud på lov om ophavsret

14. Tvister

- 14.1 Parterne skal, i tilfælde af uoverensstemmelse, søge at nå til en løsning som på rimelig måde tilgodeser begge interesser. Såfremt en sådan løsning ikke kan opnås, skal parternes uoverensstemmelse løses efter dansk ret ved Retten i Nakskov.