

Canons Leveringsbetingelser for software og konsulentytelser

DEL I: GENERELLE BETINGELSER

1. Aftaleindgåelse og ændringer i aftalte ydelser

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

(1) levering og/eller implementering af en samlet løsning i henhold til Sign On Dokument, evt. i form af et Projekt, hvor der anvendes Projektdokument (herefter under ét kaldet en Samlet Løsning/den Samlede Løsning) eller

(2) Canons Opdateringsaftale (CSS), som omfatter løbende adgang til softwareopdateringer mv., eller

(3) selvstændige leverancer af konsulent-/timeydelser, f.eks. support-ydelser (herefter under ét kaldet Timeydelser, hvorved forstås support- og andre konsulentytelser, som afregnes på timebasis, eller

(4) selvstændige leverancer af software, f.eks. rene licenssalg (herefter kaldet Licenssalg). Software leveret under CSS eller ved Licenssalg, vil altid være standardsoftware, hvorved forstås, at softwaren ikke er udviklet specifikt i henhold til Kundens ønsker.

Levering af udstyr er underlagt "Salgs- og leveringsbetingelser for Canon Danmark" for hardware.

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

Leveringsbetingelser omfatter den fulde Leverance fra Canon, uanset at Canon har påbegyndt Leverancen forud for etableringen af et skriftligt aftalegrundlag. Kunden er dog alene forpligtet til at betale for Leverancerne udført før Aftalens indgåelse, såfremt Kunden var bekendt med eller burde have indset, at Canon havde påbegyndt Leverancen, eller såfremt Kunden senere accepterer at modtage Leverancen. Afgivelse af ordre eller modtagelse af varer/ydelser under Aftalen er ensbetydende med accept af disse leveringsbetingelser.

Kunden bemyndiger sin til enhver tid værende it-ansvarlige eller anden sædvanlige kontaktperson til i enhver henseende at kunne disponere med bindende virkning over for Canon, herunder til at afgive ordrer under samt til at ændre den allerede indgåede Aftale.

Ændringer til Aftalen skal ske ved oprettelse af et tillæg til Aftalen, som skal bekræftes skriftligt af begge Parter for at være gyldige.

Såfremt der foretages yderligere leverancer afledt af eller på anden måde forbundet med Leverancen, vil Leveringsbetingelserne også finde anvendelse på udførelsen af disse leverancer.

2. Aftalte ydelser

Leverancen er nærmere specificeret i Aftalen. Aftalen udgør en udtømmende beskrivelse af Leverancen og de krav, der kan stilles til Leverancen. Canon forbeholder sig retten til at foretage ændringer i de aftalte specifikationer, men Canon 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 Canon 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. Canons ansvar består alene i at levere Leverancen i overensstemmelse med de aftalte specifikationer, i hvilken forbindelse Canon 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. Canons forpligtelser

Det påhviler Canon loyalt at opfylde Aftalen og efterleve de heri indeholdte vilkår.

Canon skal stille kvalificerede ressourcer til rådighed for udførelsen af Leverancen. Canon er til enhver tid berettiget til at udskifte ressourcer, herunder navngivne ressourcer, der er allokert til Aftalen, med andre tilsvarende ressourcer.

Leverancerne skal udføres i overensstemmelse med god it-skik og i henhold til de aftalte specifikationer.

4. Kundens forpligtelser

Kunden skal stille kvalificeret personale til rådighed for Canon i forbindelse med udførelsen af Leverancerne og i påkrævet omfang forsyne Canon med de oplysninger og det eventuelle materiale, der er nødvendigt for Canons opfyldelse af sine forpligtelser. Dette omfatter bl.a. klargøring af licensdokumentation og

tilgængeliggørelse af originale software medier. Kunden skal herunder også påse, at oplysninger er præcise, og at de personer, som Kunden involverer, har tilstrækkelig viden om Kundens krav og Kundens it-system, og at de i øvrigt kan træffe fornødne beslutninger uden ugrundet ophold.

Kunden skal i den daglige drift drage omsorg for, at udstyr og software anvendes i overensstemmelse med gældende forskrifter herfor og god it-skik i øvrigt. Særligt skal fremhæves Kundens pligt til at opfylde de til enhver tid gældende anbefalinger fra Canon eller producenter med hensyn til tekniske og driftsmiljømæssige forhold, at have en konfiguration, der kan håndtere nye opdateringer/releases af det programmel, der er omfattet af Canons ydelse, og i øvrigt følge Canons anvisninger vedrørende installation og anvendelse af udstyr og software. Ved levering af en Samlet Løsning er det Kundens ansvar, at Kundens udstyr og software lever op til de af Canon angivne krav til Kundens it-miljø.

Kunden er indforstået med at skulle bære enhver omkostning i forbindelse med konfigurations- og systemændringer, som nødvendiggøres på grund af ændringer i software, herunder nye versioner og service-pakker mv. Er Kunden ikke indstillet på at afholde de nødvendige omkostninger i den forbindelse, bortfalder Canons forpligtelser i henhold til Aftalen, i det omfang dette er sagligt begrundet.

Kunden skal i tilfælde af udførelse af Leverancerne hos Kunden stille enhver rimelig facilitet og ressource til rådighed for Canon, såsom personale, lokaler med rimelige adgangs-, plads-, lys- og vinduesforhold, arbejdsfaciliteter (fx kontorartikler, pc'er og pc-software) og kommunikationsfaciliteter.

Hvis Canon skal bistå Kunden med installation, skal Kunden via remote access give Canon adgang til alle lokationer og udstyr, som er omfattet af en Leverance.

Hvis Canon i forbindelse med udførelsen af Leverancen får adgang til Kundens it-systemer, skal Kunden, forinden arbejdet igangsættes, drage omsorg for, at Canon er gjort skriftligt opmærksom på eventuelle sikkerhedsforskrifter eller andre retningslinjer, som måtte gælde for adgangen til Kundens it-systemer. Kunden skal i fornødent omfang udlevere passwords til Kundens it-systemer.

Kunden skal sikre det it-miljø, Canons medarbejdere arbejder i/med, så der ikke opstår risiko for tab eller skader på Kundens it-systemer, herunder tab af eller skade på data. Kunden skal herunder sikre, at der er taget tilstrækkelig backup, inden Canons medarbejdere får adgang til Kundens it-miljø, så Canon uden risiko for tab af data kan udføre de aftalte Leverancer. Backup skal omfatte enhver form for data og software, herunder data, der måtte vedrøre

igangværende projekter eller opgaver, hvori Canon er involveret. Canon tager, medmindre det er udtrykkeligt og skriftligt aftalt mellem Parterne, ikke backup af sådanne data, uanset om dataene er frembragt af Canon.

Kunden forudsættes at have de for Leverancernes udførelse nødvendige licensrettigheder eller andre rettigheder, og skal holde Canon skadesløs for ethvert krav denne måtte blive mødt med fra tredjemand som følge af manglende opfyldelse af denne forpligtelse.

Det er op til Kunden, for egen regning, at foretage behørig testning af en Leverance i et testmiljø hos Kunden, der modsvarer det driftsmiljø, hvor Leverancen efterfølgende skal sættes i drift. Dette for at begrænse eventuelle følgevirkninger af fejl i Leverancen.

Kunden vil i øvrigt udvise den fleksibilitet og samarbejdsvilje, der er påkrævet med henblik på en hensigtsmæssig levering af Leverancen.

5. Pris og betalingsbetingelser

Generelt

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

Ved betaling efter forfaldstidspunktet beregner Canon en morarente, som udgør 2 % pr. måned, dog minimum kr. 25,- beregnet fra forfaldstidspunktet. Canon 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 Canon 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 Canon, herunder betaling i henhold til andre aftaler med Canon, forbeholder Canon sig ret til at tilbageholde leverancer, indtil restancen er betalt.

Canon fakturerer et administrationsgebyr/miljøbidrag (i henhold til gældende prisliste) på alle fakturaer til dækning af administrationsomkostninger/miljøbidrag.

Canon 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 %. Canon er herudover berettiget til at regulere de aftalte priser i tilfælde af ændringer af udstyret eller som følge af udefrakommende stigninger i Canons omkostninger til service, herunder ændring af offentlige afgifter, prisstigninger på reservedele, valutakursændringer og generelle lønstigninger. Regulering af priser er gældende fra først kommende faktureringsperiode efter prisstigning. Kunden har ret til at opsiges Aftalen til ophør til en måned efter prisforhøjelsen træder i kraft, hvis prisforhøjelsen udgør mere end 5 % pr. år, og Canon fastholder prisstigningen. Kunden har dog ikke ret til at opsiges Aftalen, hvis prisstigningen er mindre end eller lig med stigningen i Danmarks Statistiks nettoprisindeks.

Prissætning

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. Et sådant estimat er baseret på de i Aftalen indeholdte specifikationer og Canons viden om Leverancen på aftaletidspunktet, og er ikke bindende for Canon. Såfremt et estimat overskrides væsentligt, skal Kunden informeres herom, således at Parterne i fællesskab kan aftale de nødvendige konsekvensrettelser. Medmindre overskridelserne kan tilregnes Canons væsentlige misligholdelse, fritages Canon for resultatansvaret, såfremt Kunden ved overskridelse af estimatet ikke ønsker arbejdet fortsat. Kunden betaler i så fald Canon for de konsulentydelse, der er erlagt forinden Kundens anmodning om afslutning af Leverancen. Kunden skal endvidere betale for softwarelicenser samt evt. CSS, som er omfattet af Aftalen.

Er der aftalt en fast pris, er der ikke i denne pris taget højde for krav om, at hele eller dele af de aftalte ydelser skal udføres uden for normal arbejdstid, jf. pkt. 33, med mindre dette fremgår af Aftalen. Canon har i så fald ret til overtidsbetaling.

Al arbejde som udføres uden for normal arbejdstid tillægges 50 % af de til enhver tid gældende timesatser. Mellem kl. 18.00 fredag og kl. 07.59 mandag tillægges dog 100 %.

En fast pris er baseret på de oplysninger og de beskrivelser, der er indeholdt i Aftalen, og såfremt Canon efterfølgende bliver opmærksom på forhold, som må skønnes at have indvirkning på Canons bedømmelse af Leverancen, og som Canon ikke selv burde have været opmærksom på tidligere, kan Canon regulere prisen på baggrund af de fremkomne forhold. I så fald skal Canon meddele Kunden, hvilke konsekvenser disse oplysninger får for den aftalte pris. Ønsker Kunden på den baggrund arbejdet stoppet, skal dette straks meddeles skriftligt til Canon, og Kunden betaler i så fald alene for konsulentydelse, der er udført

indtil Canons modtagelse af anmodningen om at stoppe Leverancen. Kunden skal endvidere betale for softwarelicenser samt evt. CSS, som er omfattet af Aftalen.

Udlæg

Udlæg mv. er ikke omfattet af faste eller estimerede vederlag og skal således godtgøres særskilt.

Canon har ret til dækning for ethvert udlæg, herunder til transport, transporttid, fortæring og ophold. Transporttid afregnes med 50 % af de til enhver tid gældende timesatser.

Faktureringstidspunkt for de forskellige leverancetyper:

a. Samlet Løsning

Canon er berettiget til at fakturere i henhold til aftalt betalingsplan. Hvis der ikke er aftalt en betalingsplan, er Canon berettiget til at fakturere i henhold til litra c) og d) nedenfor.

b. CSS

Kunden skal betale et årligt vederlag faktureret årligt forud for hver Abonnementsperiode.

c. Timeydelser

Medmindre andet fremgår af Aftalen, er Canon berettiget til at fakturere Kunden løbende for de udførte Timeydelser på baggrund af det faktisk opgjorte tidsforbrug. Canon skal løbende udarbejde behørig dokumentation for omfanget af de leverede Timeydelser i form af timesedler eller lignende. Er timepriser ikke angivet i Aftalen, finder Canons listepreiser på aftaletidspunktet anvendelse.

Særligt om klippekort til betaling af Timeydelser

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 af en Samlet Løsning eller efterfølgende supportydelse under en supportaftale.

Klippekortet faktureres samtidig med, at klippekortet købes, det vil sige typisk ved aftaleindgåelse. Det udgør dermed en forudbetaling af konsulentydelse, jf. ovenstående afsnit, 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 supportydelse, 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.

d. Licenssalg

Canon er berettiget til at fakturere betalingen straks ved Aftalens indgåelse.

6. Dokumentation og vejledning

Medmindre det er aftalt og specificeret i Aftalen, udarbejder Canon ikke dokumentation for Leverancen, og Kunden skal selv vedligeholde eventuelt udarbejdet dokumentation mv.

Med leverancer af udstyr/standardsoftware følger dog produktbeskrivelser og brugervejledninger (på dansk eller engelsk), i det omfang sådanne er udarbejdet og leveret fra producenten.

Alle rettigheder til teknisk dokumentation, som er udarbejdet af Canon, og som leveres til Kunden som led i Leverancen, tilhører Canon. Teknisk dokumentation udgør fortrolig information og skal behandles som sådan af Kunden. Kunden må alene anvende den tekniske dokumentation i forbindelse med Leverancen, og må ikke kopiere eller videregive denne til tredjemand.

7. Levering og leveringstid

Eventuelle aftalte leveringsterminer er omtrentlige. Delleverancer kan finde sted.

Risikoen for en Leverance overgår i alle tilfælde til Kunden på leveringstidspunktet.

Leveringstidspunkt for de forskellige leverancetyper:

a. Samlet Løsning

Levering af den Samlede Løsning anses for sket på Overtagelsesdagen. Dog anses softwarelicenser for leveret, når de er installeret hos Kunden, såfremt levering af softwarelicenser er en del af Aftalen om den Samlede Løsning.

Ved "Overtagelsesdagen" forstås den dag, hvor Kunden, efter at have gennemført User Acceptance Test, godkender Leverancen, og at den lever op til de aftalte specifikationer.

Såfremt Leverancen er opdelt i delleverancer, vil der være en Overtagelsesdag/et leveringstidspunkt pr. deleleverance.

Levering af øvrige ydelser, der udføres under Aftalen efter Overtagelsesdagen, anses for leveret ved Kundens underskrift af Sign Off Dokumentet.

b. CSS eller Licenssalg

Medmindre andet er aftalt, anses levering for sket, når softwaren er udleveret fra Canons lager (ab lager)/stillet

til rådighed for Kunden online, og Canon påtager sig ikke noget ansvar for installation, implementering mv., medmindre andet fremgår af Aftalen. Canon kan på Kundens opfordring og for dennes regning og risiko foranledige transporten gennemført. Levering er i så fald sket ved Canons overgivelse af softwaren til fragtmænd.

Hvis Canon efter aftale med Kunden skal udføre installationen af softwaren er leveringstidspunkt i givet fald det tidspunkt, hvor softwaren er installeret i Kundens it-miljø, således at Kunden har adgang til dette.

c. Timeydelser

For Timeydelser sker levering løbende, efterhånden som Time-ydelserne udføres af Canon. Skal der udføres programmering eller skal der udføres en opgave med et egentligt resultatansvar, anses levering for sket, når Leverancen er stillet til rådighed for Kunden.

8. Forsinkelse og udskydelse

Hvis en af Parterne indser, at der vil opstå forsinkelse med opfyldelsen af Partens forpligtelser under Aftalen, skal Parten uden ugrundet ophold meddele dette til den anden Part. Det påhviler herefter Parterne loyalt at søge forsinkelsen og eventuelle skadelige virkninger af forsinkelsen begrænset mest muligt.

Opfylder Kunden ikke sine forpligtelser i henhold til Aftalen, eller hindres Canon på anden måde i at opfylde sine forpligtelser som følge af årsager, der kan tillægges Kunden, skal Canon være berettiget til at kræve fastsatte frister for udførelse af Leverancen udskudt med varigheden af forsinkelsen samt en rimelig opstartsperiode efter forsinkelsens ophør.

Canon er, uanset om Canon kræver udskydelse af fastsatte leveringstidspunkter, endvidere berettiget til at kræve meromkostninger dækket, som følge af at Canons ressourcer allokeret til Leverancen ikke har kunnet udnyttes optimalt.

Skyldes en forsinkelse hovedsagelig Kundens forhold, forfalder aftalte betalinger til de oprindeligt fastsatte tidspunkter, uanset at de opgaver, faser, milepæle og test mv., der skulle udløse betalingerne, endnu ikke er gennemført.

9. Ansvar for Leverancerne og reklamationsret

Generelt

Canon har det overordnede ansvar for korrekt og rettidig opfyldelse af Aftalen i overensstemmelse med de aftalte specifikationer. Canon har herunder endvidere initiativpligten under Aftalen.

Afvikling af software er afhængig af en række andre faktorer, som ligger uden for selve softwaren, som f.eks. Kundens hardwareplatform, den valgte konfiguration

og interaktion med anden software, og Kunden er derfor indforstået med at mindre væsentlige fejl eller uhensigtsmæssigheder eller kortvarige afbrydelser kan forekomme.

Der foreligger en mangel ved det leverede, såfremt det ikke opfylder de aftalte specifikationer, og forudsat der ikke er tale om mindre væsentlige afvigelser, som ikke hindrer Kunden i at anvende Leverancen til det påtænkte formål, jf. det forudgående afsnit.

Foreligger der alene væsentlige mangler ved dele af Leverancen, kan Kunden alene ophæve Aftalen for så vidt angår de fejl- eller mangelbehæftede dele, medmindre manglen er af en sådan karakter, at anvendeligheden af den samlede Leverance er væsentligt nedsat.

Såfremt Kunden reklamerer over en fejl, og det viser sig, at fejlen ikke eksisterer/kan reproducere, eller at fejlen ikke er Canons ansvar, er Canon berettiget til betaling efter medgået tid i forbindelse med fejlrrettelse - herunder tid anvendt til undersøgelser.

Dette punkt 9 udgør en udtømmende beskrivelse af Canons ansvar i forbindelse med mangelfulde leverancer, og bestemmelsen skal læses i sammenhæng med de ansvarsbegrænsninger, der følger af disse Leveringsbetingelser.

a. Samlet Løsning

Kunden skal udføre User Acceptance Test i overensstemmelse med Sign On Dokumentet og/eller Projektdokumentet, og Kunden er afskåret fra efter Overtagelsesdagen at påberåbe sig mangler som kunne og burde være opdaget i den forbindelse.

Kunden skal under alle omstændigheder indberette mangler straks, de konstateres, og senest 3 måneder efter Sign Off.

Såfremt manglen vedrører software, som er omfattet af CSS, og manglen ikke er af væsentlig betydning for Kunden, eller Canon har anvist en workaround, som ikke er til væsentlig gene for Kunden, er Canon berettiget til at udskyde udbedring af manglen til en senere Opdatering under CSS.

Ellers skal Canon påbegynde afhjælpning af mangler inden rimelig tid efter modtagelse af fyldestgørende reklamation fra Kunden. Er afhjælpning umulig på grund af ydelsens karakter, eller skønner Canon, at afhjælpning ikke er mulig inden for rimelige tidsmæssige og økonomiske rammer, kan Canon i stedet, til fuld og endelig afgørelse, indrømme Kunden et forholdsmæssigt afslag i prisen på den mangelfulde del af Leverancen eller tilbagebetale vederlaget herfor, i det omfang Leverancen grundet manglen er helt eller delvist ubrugelig for Kunden.

Kunden kan, hvis manglerne er væsentlige, ophæve Aftalen for fremtiden (ex nunc) og kræve erstatning med de begrænsninger, der følger af disse Leveringsbetingelser.

For at undgå tvivl herom understreges, at CSS, Timeydelser samt Licenssalg, der leveres udenfor scope af en Aftale om en Samlet Løsning eller efter Sign Off, anses som selvstændige leverancer, og Canons misligholdelse af sine forpligtelser i den forbindelse udgør dermed ikke misligholdelse i forhold til den Samlede Løsning, og Kunden kan dermed ikke udøve misligholdelsesbeføjelser i relation til en Samlede Løsning i anledning deraf.

Omvendt gælder det dog, at hvis Aftalen ophæves i henhold til dette punkt, ophæves Parternes aftale om CSS samtidig, i det omfang CSS berøres af ophævelsen.

b. CSS og Licenssalg

Dette afsnit gælder medmindre andet er fastsat i licensbetingelserne for den software, som leveres, idet Kundens opmærksomhed i øvrigt henledes på Canons begrænsede ansvar for tredjepartsprodukter.

Den absolutte reklamationsperiode for softwaren udløber 3 måneder efter leveringstidspunktet, og reklamation forudsætter, at Kunden har opfyldt sin almindelige undersøgelsespligt efter dansk rets almindelige regler. Reklamation over for Canon skal fremsættes i umiddelbar forlængelse af denne undersøgelse.

Canon afgør, om afhjælpning af en mangel skal ske ved afhjælpning eller ved omlevering.

Såfremt manglen vedrører software, som er omfattet af CSS, og manglen ikke er af væsentlig betydning for Kunden, eller Canon har anvist en workaround, som ikke er til væsentlig gene for Kunden, er Canon berettiget til at udskyde udbedring af manglen til en senere Opdatering under CSS. Såfremt afhjælpning ikke kan ske via remote acces, så afhjælpning skal ske hos Kunden, er Canon berettiget til dækning af transportomkostninger.

Ved afhjælpning skal de berørte dele stilles til Canons disposition i den dertil nødvendige tid. Afhjælpning sker inden for Canons almindelige arbejdstid. På begæring skal repræsentanter fra Kunden være til rådighed under Canons arbejde.

Afhjælper Canon ikke en mangel inden rimelig tid (minimum 20 arbejdsdage) kan Kunden være berettiget til et forholdsmæssigt afslag i overensstemmelse med dansk rets almindelige regler. Desuden kan Kunden hæve Aftalen, hvis der er tale om en væsentlig mangel, og forudsat denne ikke er afhjulpet senest 20 arbejdsdage efter, at det fejlbehæftede udstyr eller

programmel er stillet til Canons disposition. I sådanne tilfælde kan Kunden desuden kræve erstatning med de begrænsninger, der følger af disse Leveringsbetingelser, samt eventuelle særlige betingelser knyttet til leveret software.

c. Timeydelser

Det påhviler Kunden at kontrollere Leverancen og straks at indberette eventuelle mangler til Canon. Reklamation skal under alle omstændigheder være Canon i hænde senest 3 måneder efter udførelsen.

I forhold til afhjælpning og ophævelse gælder det samme som ved litra a) ovenfor.

10. Ejendomsforbehold og tilbageholdelsesret

Leverancen er solgt med ejendomsforbehold og er Canons ejendom, indtil Kunden har betalt hele købesummen med tillæg af renter og omkostninger samt eventuelle udgifter vedrørende det solgte, som måtte være afholdt af Canon på Kundens vegne.

Brugsrettigheder overgår til Kunden, når effektiv betaling har fundet sted.

Er der tale om resultatet af konsulentytelser, Licenssalg eller CSS, kan Canon udøve tilbageholdelsesret i disse indtil effektiv betaling har fundet sted, ligesom Canon er berettiget til at tilbageholde fremtidige ydelser uden ansvar. Tilbageholdelsesretten kan effektueres uden varsel og ansvar.

11. Ansvarsbegrænsning

Kundens forhold

Canons afhjælpningspligt og ansvar for en Leverance omfatter ikke

(a) fejl opstået som følge af installation foretaget af andre end Canon 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 Canons 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 Canons 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.

Tredjepartsleverandør – standardsoftware

Canon er ikke ansvarlig for mangler i software, som Canon ikke selv har produceret, og som alene forhandles af Canon, jf. pkt. 19. Canon 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 Canon, anses for produceret af tredjeparter, og ikke af Canon.

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

Erstatningsansvarsbegrænsning

Canon kan ikke under nogen omstændigheder ifalde en samlet erstatning og/eller blive afkrævet forholdsmæssigt afslag, der overstiger Kundens samlede betaling i henhold til Aftalen. Ved levering af en Samlet Løsning svarer det til Systemvederlaget, og ved CSS svarer det til det årlige vederlag.

Canon 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.

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

12. Særligt i forhold til samarbejde med eller ydelser fra Kundens andre leverandører, herunder hosting-leverandør.

Såfremt udførelsen af Leverancen er afhængig af ydelser eller anden medvirken fra Kundens andre leverandører, herunder Kundens hosting-leverandør, er Kunden i det hele ansvarlig for etableringen af dette samarbejde og afholdelsen af enhver omkostning i den forbindelse.

Dette medfører f.eks. at Canon ikke kan drages til ansvar for følger af forsinkelse af eller mangler ved

tredjepartens ydelser, eller for at Leverancen alene kan udføres indenfor servicevinduer fastsat af en hosting-leverandør, og at Kunden selv må afholde omkostninger til et eventuelt merforbrug af kapacitet/ressourcer hos en hosting-leverandør eller anden tredjepart, som følge af udførelsen af Leverancen.

Medmindre andet specifikt er anført i Aftalen, er det fra Canons side lagt til grund, at udførelsen af Leverancen ikke er afhængig af samarbejde med og/eller ydelser fra Kundens andre leverandører, herunder hosting-leverandør.

13. Force majeure

Canon er frigjort for enhver forpligtelse over for Kunden som følge af omstændigheder, der forhindrer Aftalens opfyldelse eller gør opfyldelsen urimelig byrdefuld, herunder arbejdskonflikt og enhver anden omstændighed, som Parterne ikke er herre over, så som eksempelvis brand, krig, mobilisering eller militærindkaldelser af tilsvarende omfang, rekvirering, beslaglæggelse, valutarestriktioner, oprør og uroligheder, mangel på transportmidler, almindelig vareknaphed, naturkatastrofer, restriktioner af drivkraft samt mangler ved eller forsinkelse af leverancer fra underleverandører, som skyldes nogen af de i dette punkt nævnte omstændigheder.

Hvis force majeure-begivenheden har en varighed på over 90 kalenderdage har hver Part ret til ved skriftligt varsel at opsige Aftalen med øjeblikkelig virkning uden at dette medfører yderligere krav mellem Parterne, herunder kompensation eller erstatning.

14. Aflysning og flytning

Aflysning af aftalte møder eller flytning af konsulentydelse, f.eks. uddannelse, skal meddeles den relevante kontaktperson hos Canon senest 24 timer før planlagt start.

Ved meddelelse derefter, herunder i tilfælde af eventuelt forgæves fremmøde, forbeholder Canon sig ret til at særskilt at fakturere for forbrugt tid og kørsel, eller som oprindeligt aftalt.

15. Tavshedspligt

Canons konsulenter skal iagttage sædvanlig tavshedspligt i forhold til de oplysninger, der opnås indsigt i i forbindelse med arbejdets udførelse. En eventuel skærpet tavshedspligt skal følge af særskilt aftale.

16. Tvister

Uoverensstemmelser, som måtte opstå i forbindelse med Aftalen, skal afgøres efter dansk ret ved Canons vedtægtsbestemte hjemting Københavns Byret.

DEL II: SÆRLIGE BETINGELSER FOR SOFTWARE

17. Supplerende vilkår

I det omfang Canon leverer standardsoftware eller udvikler kode eller andre materialer m.v. til Kunden under Aftalen finder bestemmelserne indeholdt i denne Del II anvendelse som supplement til øvrige vilkår indeholdt i disse Leveringsbetingelser.

18. Licensbetingelser og disses forrang

Kunden er gjort bekendt med, at brugen af den software, der leveres er underlagt supplerede betingelser, eksempelvis licensbetingelser. Disse betingelser er i så fald vedlagt Aftalen eller stillet til rådighed for Kunden på anden vis, og disse betingelser anses for accepteret af Kunden ved tiltrædelsen af Aftalen. Kunden er pligtig til at orientere sig i sådanne betingelser og respektere disse.

Vilkårene kan i den forbindelse optræde som en integreret del af softwaren. Indhold i betingelserne vedrørende brugsrettigheder og afhjælpning af fejl og ansvar i øvrigt har forrang i forhold til indholdet i disse Leveringsbetingelser.

Kunden er bekendt med, at softwaren er beskyttet som ophavsretligt værk, og er i øvrigt indforstået med at overholde dansk rets til enhver tid gældende regler for omgang med programmel, der er beskyttet af ophavsretsloven, og med mindre andet fremgår af licensbetingelserne gældende for softwaren, opnår Kunden en ikke-eksklusiv og uoverdragelig ret til at bruge softwaren internt i Kundens virksomhed, og under skyldig hensyntagen til de begrænsninger, der måtte gælde i forhold til eksempelvis brug i koncernforbundne selskaber og antal brugere. Kunden har herunder alene ret til at kopiere, ændre, vedligeholde og videreudvikle software i det omfang dette fremgår af præceptive regler i ophavsretsloven.

Kunden er pligtig at sikre sig, at denne erhverver de fornødne licensrettigheder, og er i øvrigt indforstået med at indrømme Canon eller tredjemand adgang til at foretage audit eller kræve nødvendige oplysninger udleveret med henblik på at verificere, at Kunden er korrekt licenseret.

19. Særlige vilkår for tredjepartsprogrammel

Kunden er indforstået med, at der kan indgå tredjepartsprogrammel i Leverancen, som er udviklet og/eller produceret af tredjemand, og som Canon alene er forhandler af.

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

Kunden er gjort udtrykkeligt opmærksom på, at da Canon ikke er indehaver af ophavs- og eller ejendomsretten til denne software, er Canon underlagt visse begrænsninger i adgangen til at kunne foretage ændringer, tilføjelser eller afhjælpning i produkterne. I øvrigt har Canon ikke den nødvendige knowhow og tekniske indsigt i denne software til at kunne foretage en eventuel afhjælpning af mangler.

Som konsekvens heraf hæfter Canon ikke for fejl i tredjeparts-programmel.

Kunden er derudover indforstået med, at det kan være en betingelse fra tredjemands side, at Kunden tiltræder End User License Agreement eller anden aftale, f.eks. Maintenance- og Supportaftale, direkte overfor tredjemand, for at Kunden tildeles brugsret eller adgang til Opdateringer mv.

20. Individuelt udviklet software

Skal Canon under Aftalen udvikle software, herunder eventuelt udarbejde eller levere tilhørende dokumentation, brugermanualer eller lignende, tilfalder ejendoms- og ophavsretten til softwaren og det dertil hørende materiale Canon. Canon kan som konsekvens heraf frit disponere over dette i enhver henseende.

Kunden opnår en brugsret til denne software og det dertil relaterede materiale i overensstemmelse med indholdet i Parternes Aftale. Følger andet ikke af Aftalen, er der tale om tidsubegrænset, ikke-eksklusiv, uoverdragelig ret til at anvende softwaren i den juridiske enhed, der har erhvervet retten hertil og til det antal brugere, der er anført i Aftalen. Kunden har herunder alene ret til at kopiere, ændre, vedligeholde og videreudvikle software i det omfang dette fremgår af præceptive regler i ophavsretsloven. Brugsretten kan være underlagt yderligere betingelser, som i så fald er specificeret i Aftalen.

Software, der skal udvikles af Canon, skal udvikles og programmeres efter de retningslinjer og specifikationer, der aftales mellem Parterne. Canon er alene ansvarlig for, at softwaren lever op til de specifikationer, der følger af Aftalen, og Canon påtager sig intet ansvar for integrationsmuligheder mv., medmindre dette er specificeret i Aftalen. Canon påtager sig ingen forpligtelser vedrørende vedligeholdelse af specialprogrammeret software. Ønsker Kunden udviklingen dokumenteret, skal dette særskilt fremgå af Aftalen.

Vælger Kunden på et senere tidspunkt at installere nye releases/versioner af det standardprogrammel, den

individuelle software er udviklet til at bruges sammen med, er det Kundens eget ansvar at sikre den fortsatte integration og funktionalitet, og Canon indestår ikke for, at den individuelle software kan fungere sammen med senere releases og versioner.

Canon indestår for, at den af Canon udviklede software ikke krænker tredjemands ret, herunder patent- eller ophavsrettigheder af nogen art.

DEL III: SÆRLIGE BETINGELSER FOR LEVERANCER AF SAMLEDE LØSNINGER

21. Supplerende vilkår

I det omfang Canons Leverance består i leverance af en Samlet Løsning til Kunden, finder bestemmelserne indeholdt i denne Del III anvendelse som supplement til øvrige vilkår indeholdt i disse Leveringsbetingelser.

22. Handlingsplan, Sign On Dokument og Projektdokument

Til brug for styring og specifikation af Leverancen anvendes ovenstående dokumenter, hvis indhold og tilblivelse er nærmere beskrevet i Aftalen.

Når handlingsplanen, Sign On Dokumentet og/eller Projektdokumentet er godkendt af begge Parter, udgør disse med eventuelle underbilag en integreret del af Parternes Aftale om Leverancen.

I tilfælde af modstrid har handlingsplan, Sign On Dokument og Projektdokument forrang for Aftalens øvrige bestemmelser.

23. Gennemførelsen af Leverancen

Leverancen gennemføres i overensstemmelse med det i Aftalen beskrevne, herunder det udarbejdede Sign On Dokument og/eller Projektdokument og handlingsplanen.

Det er i alle henseender en forudsætning for gennemførelsen af Leverancen, at Kunden deltager aktivt gennem hele forløbet.

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.

Canons projektledelsesaktiviteter er begrænset til at koordinere tidsplanen med Kunden samt administration og styring af Canons egne ressourcer.

Det er i øvrigt i handlingsplanen beskrevet, hvem der er ansvarlig for de forskellige aktiviteter.

24. Parternes samarbejde om Leverancen

Parterne er enige om i hele forløbet at samarbejde med en positiv, professionel og ansvarlig holdning og yde en særdeles betydelig indsats for at opnå det bedst mulige resultat. Parterne skal herunder udvise den fleksibilitet, som må anses for rimelig og sædvanlig ved gennemførelse af tilsvarende it-leverancer.

Parterne skal løbende informere hinanden om ethvert forhold, som skønnes at have betydning for en hensigtsmæssig gennemførelse af Leverancen, herunder er Parterne bl.a. gensidigt forpligtede til at påpege eventuelle fejl eller ufuldstændigheder i materiale mv. udarbejdet af den anden Part uden ugrundet ophold efter det opdages.

Parterne er endvidere forpligtede til at deltage i samarbejdsorganisation og opfylde de tilhørende opgaver som beskrevet i handlingsplanen og/eller Projektdokumentet.

Af hensyn til fremdriften i Leverancen er det afgørende, at hver af Parterne sikrer at samarbejdsorganisationen er bemandedet, så den fornødne beslutningskompetence er til stede, og at forretningsmæssige beslutninger vedrørende Leverancen kan træffes med kort varsel.

25. Ændringer

Hver af Parterne kan undervejs i Projektet fremsætte en anmodning om ændring (Request for Change - RFC).

Canon har det overordnede ansvar for håndteringen af ændringsanmodninger.

Vurdering af RFC

Alle RFC klassificeres som følgende:

- a) Must Have: Nødvendig for Leverancens gennemførelse eller succes;
- b) Should Have: Burde implementeres for maksimalt udbytte af Leverancen;
- c) Could have: En mulighed, men ikke noget der ændrer hverken muligheder eller fordele væsentligt;
- d) Wont have (for now): En mulighed, men ikke noget der umiddelbart er relevant for Leverancen;

RFC klassificeret under litra b) - d) behandles ikke yderligere, men dokumenteres i et issue register til eventuel senere behandling.

Håndtering af RFC

RFC klassificeret under litra a) behandles efter nedenstående procedure:

- 1) Collect: Information om den ønskede ændring og ændringens konsekvenser samles;
- 2) Examine: De opsamlede informationer vurderes og beskrives;
- 3) Propose: Der laves et forslag til implementering af den ønskede ændring (Løsningsforslaget);
- 4) Decide: Kundens udpegede kontaktperson/projektleder træffer beslutning om, hvorvidt forslaget kan godkendes;
- 5) Implement: Den ønskede ændring implementeres;

Canon udarbejder Løsningsforslaget, der som minimum skal indeholde en beskrivelse af: (a) ændringen, (b) konsekvenserne for det afgivne estimat/prisen, (c) konsekvenserne for tidsplanen, herunder også angivelse af tidsplanen for gennemførelse af ændringer, (d) nødvendigt uddannelse og andre ydelser, (e) eventuelle konsekvenserne i forhold til CSS og for andre leverandørers planlagte ydelser.

Såfremt dette er nødvendigt for at undgå unødigt tab, er Parterne gensidigt forpligtede til at acceptere ændringer, der kun i ubetydelig grad påvirker vilkårene for Leverancen, og som ikke påfører Parterne omkostninger.

Uanset om et Løsningsforslag vedtages eller ej, kan Canon kræve vederlag for udarbejdelsen heraf. Vederlaget opgøres efter medgået tid til den aftalte timepris, og faktureres særskilt.

En ændring skal ikke anses for vedtaget før Parterne har tiltrådt et tillæg til Aftalen, der indeholder det Løsningsforslag, som Parterne begge har accepteret. Medmindre andet aftales, sker den yderligere leverance på samme vilkår som fastsat i Aftalen i øvrigt.

26. Udtrædelsesadgang

Enhver af Parterne kan indtil afslutning af Fase 1 ved skriftlig meddelelse til den anden Part udtræde af nærværende Aftale.

Ved sådan udtræden bortfalder begge Parternes forpligtelser til videre opfyldelse af nærværende Aftale.

Materiale, så som rapporter, skemaer og diagrammer, samt viden, der er frembragt i afklaringsfasen frem til udtrædelsestidspunktet, kan Kunden anvende til alternativ opfyldelse af Kundens behov. Retten omfatter dog ikke prototyper eller forretningshemmeligheder, der

er relateret til de produkter, der skulle leveres i henhold til Aftalen.

Ved udtræden er Kunden forpligtet til at betale for licenserne til standardsoftwaren samt CSS og de konsulentydelse, der allerede er udført.

27. Uenighed om klassificering af RFC eller opfyldelse af krav til kvalitet

Såfremt der er uenighed om, klassificering af en RFC eller hvorvidt kravene til Leverancens kvalitet er opfyldte, så User Acceptance Test er bestået, jf. Sign On Dokumentet, kan hver af Parterne henvise spørgsmålet til Kundens og Canons kontaktperson/projektleder, der sammen afgør det. Kan der ikke opnås enighed, skal forhandlingerne søges løftet op på højt plan i Parternes organisationer. Hvis enighed fortsat ikke opnås, kan hver af Parterne anmode Det Danske Voldgiftsinstitut om at udmelde en uvildig sagkyndig, der afgør spørgsmålet endeligt og bindende for begge Parter.

Twister om fortolkning af Aftalen og andre juridiske spørgsmål kan ikke afgøres af den sagkyndige. Den sagkyndige træffer afgørelse om fordelingen af sit honorar på Parterne under hensyntagen til afgørelsens udfald.

DEL IV: SÆRLIGE BETINGELSER FOR CSS OG SUPPORT

28. Generelt

CSS samt eventuelle supportydelser leveres som selvstændige ydelser og skal hver især anses for selvstændige leverancer, idet supportydelser anses for timeydelser.

29. Løbetid og opsigelse

CSS er uopsigelig indtil udløbet af den minimumsløbetid, som er angivet på Aftalen. Opsiges CSS ikke med minimum 3 måneders skriftligt varsel inden udløbet af den angivne minimumsløbetid, forlænges CSS automatisk på uændrede vilkår i efterfølgende 12 måneders perioder, indtil den opsiges af en af Parterne med 3 måneders skriftligt varsel til udløbet af den indeværende 12 måneders periode.

Aftaler om support kan opsiges skriftligt af begge Parter med 3 måneders varsel til udgangen af en måned.

30. Gentegning af CSS efter opsigelse

Såfremt Kunden opsiger CSS og senere ønsker at gentegne CSS, vil det være afhængig af softwareleverandørens vilkår, på hvilke betingelser dette kan ske, og gentegning vil dermed skulle ske i henhold til ny og særskilt aftale mellem Parterne.

DEL V: SÆRLIGE BETINGELSER FOR TIMEYDELSE

31. Supplerende vilkår

I det omfang Canon skal levere Timeydelser til Kunden, finder bestemmelserne indeholdt i denne Del IV anvendelse som supplement til øvrige vilkår indeholdt i disse Leveringsbetingelser.

32. Konsulentprofil m.v.

Hvor intet andet er angivet, vil assistancen blive ydet af konsulenter valgt af Canon. Hvor der er angivet navngivne konsulenter, vil det som udgangspunkt være en af disse konsulenter, der leverer assistancen. Canon har dog til hver en tid ret til at udskifte en konsulent med en anden konsulent, eventuelt fra en underleverandør, med tilsvarende kompetence.

Såfremt der ikke er aftalt konkrete krav til resultatet af Canons ydelser, påtager Canon sig intet resultatansvar eller ansvar for ydelsens hensigtsmæssighed, idet konsulentassistancen alene er en timebaseret arbejdsydelse. Canon er alene ansvarlig for, at Canons ressourcer lever op til en god faglig standard og er kvalificerede til at udføre de aftalte opgaver.

33. Arbejdstid

Den normale arbejdstid for Canons konsulenter er mandag – torsdag kl. 08.00 – 16.00 og fredag kl. 08.00 – 15.00 (dansk tid), idet nationale danske helligdage dog er undtaget. Timeydelser, som leveres udenfor dette tidsrum, og som ikke er omfattet af en fast løbende afgift, vil blive faktureret med de til enhver tid gældende overarbejdstillæg.

34. Kundens instruktionsbeføjelse

Canon fraskriver sig ethvert ansvar for tab og skader, der opstår, i forbindelse med at Canon stiller konsulenter til rådighed for opgaver, hvor den overordnede ledelse af opgavens udførelse styres af Kunden eller tredjemand.