

**Forretningsbetingelser**  
for  
**Piranya Software ApS**

## **1.0. ANVENDELSESOMRÅDE**

- 1.1. Disse forretningsbetingelser gælder for alle tilbud, salg, leverancer og installationer af udviklet soft- og hardware samt konsulentbistand hidrørende fra Piranya Software ApS, cvr. 38274503, medmindre andet er skriftligt aftalt.
- 1.2. Nærværende forretningsbetingelser udgør sammen med tilbuddet, kontrakt og - såfremt det er udarbejdet - en række konkret udfærdiget bilag, det samlede aftalegrundlag. Ændringer til aftalen er kun gældende, hvis det aftales skriftligt mellem parterne.
- 1.3. De relevante bilag omfatter:
- Projektbetingelser
  - Kravsspecifikation
  - Aftale om behandling af persondata
  - Leveringsrapport
- 1.4. Nærværende forretningsbetingelser er opdelt i tre afsnit, som dækker:
1. Generelle betingelser
  2. Licensaftale
  3. Vedligeholdelsesabonnement

## **2.0. ORDFORKLARING**

- 2.1. For at simplificere kommunikationen følger en skematisk forklaring af en række anvendte ord og begreber:

| <b>Ord og begreber</b>  | <b>Betydning</b>  |
|-------------------------|---|
| <b>Løsningen</b>        | Produktet, der leveres, jf. projektbetingelserne.   |
| <b>Piranya Platform</b> | Piranyas egenudviklet Content Management System, der anvendes, som backend til alle produkter udviklet hos Piranya Software ApS.  |
| <b>Software</b>         | Anvendes som et generelt begreb for software. Begrebet kan således dække over et produkt leveret af Piranya, en tredjepart eller et produkt, som ikke omfattes af aftalens begrænsninger. |
| <b>Leverance</b>        | Samlet levering og opsætning af produktet som beskrevet i projektbetingelserne. Dog ikke omfattet eventuel upload til Google Play og App Store.   |
| <b>Arbejdsdag</b>       | Arbejdsdag inden for kontorets åbningstider fra mandag til fredag. Omfatter ikke helligdage, juleaftensdag, nytårsaftensdag og grundlovsdag.  |
| <b>Dag</b>              | Kalenderdag.  |
| <b>Piranya</b>          | Piranya Software ApS (CVR: 38274503).   |

## **3.0. TILBUD, ACCEPT OG ORDREBEKRÆFTELSE**

- 3.1. Endelig aftale mellem kunden og Piranya anses for indgået, når kundens ordre er modtaget indenfor tilbuddets acceptfrist.
- 3.2. Piranya sender snarest muligt en kontrakt pr. mail med oplysninger om ordrenummer, kundens navn og adresse, betalingsmåde samt en oversigt over de bestilte ydelser.
- 3.3. Såfremt acceptfrist ikke angives, gælder en almindelig frist for accept på 30 dage fra tilbuddets datering.

- 3.4. Fremsendes underskrevet tilbud efter acceptfristens udløb, er aftalen kun gyldig ved Piranyas skriftlige accept heraf.
- 3.5. Kunden skal senest 8 dage fra modtagelse af kontrakten meddele om eventuelle uoverensstemmelser med det aftalte. Ellers anses kunden for at have accepteret som angivet i kontrakten.

#### **4.0. LEVERINGSTID**

- 4.1. Levering sker ved digital overførsel / adgang til den bestilte ydelse via internettet eller ved levering på aftalt forretningssted/adresse efter nærmere aftale.
- 4.2. Leveringstiden fastsættes først, når aftalens dokumenter er endelige.
- 4.3. Leveringstiden er fastsat af Piranya efter bedste skøn i overensstemmelse med de forhold, der foreligger ved tilbuddets fremsættelse og aftalens indgåelse. Medmindre andet udtrykkeligt aftales, betragtes en udskydelse af leveringstiden med 20 dage på grund af Piranyas forhold i enhver henseende som rettidig levering, således at kunden ikke af den grund kan udøve nogen beføjelser over for Piranya. Piranya vil dog bestræbe sig på at meddele eventuelle forsinkelser i tidsplanen med 7 dages varsel. Meddelelse om forsinkelse vil blive meddelt til kunden pr. e-mail.
- 4.4. Såfremt forsinkelse ved levering skyldes, at Piranya er i en situation, som angivet i pkt. 8.2, udskydes leveringstiden med den tid, som hindringen varer, idet begge parter dog skal være berettiget til ansvarsfrit at annullere aftalen, når hindringen har varet i mere end 3 måneder. Nærværende bestemmelse finder anvendelse, uanset om årsagen til forsinkelsen indtræffer før eller efter udløbet af den aftalte leveringstid.
- 4.5. Piranya kan ikke stilles til ansvar for forsinket levering som resultat af problemer med, eller forsinkelse i godkendelse af applikationer ved Google Play, App Store eller tilsvarende.

#### **5.0. KUNDENS ANSVAR**

- 5.1. Kunden skal i rette tid levere det i henhold til projektbetingelserne beskrevet materiale.
- 5.2. Såfremt Piranya grundet kundens forhold, ikke leverer i rette tid, omfang og kvalitet, har Piranya ret til at udskyde projektets deadlines og levering med minimum det antal dage, som kunden er forsinket.
- 5.3. Piranya skal senest 2 arbejdsdage fra modtagelse af korrekt materiale oplyse kunden om konsekvenserne af dennes forsinkelse.
- 5.4. Kunden forpligter sig til at sikre lovligheden og rigtigheden af al leveret materiale. Såfremt Piranya påføres et tab grundet ulovlig eller urigtig information forpligter kunden sig til at holde Piranya skadesfri for eventuelt erstatningsansvar.

#### **6.0. SYSTEMTILPASNING OG SPECIALUDVIKLING**

- 6.1. Såfremt kunde ønsker specialudviklet software eller systemtilpasninger af eksisterende produkter, skal der udarbejdes en kravsspecifikation mellem Parterne. Kravsspecifikationen er herefter det gældende dokument.
- 6.2. Prisen for specialudvikling og systemtilpasninger fremgår af det konkrete tilbud, såvel som i projektbetingelserne, og aftales således individuelt for hvert projekt.

#### **7.0. EJENDOM**

- 7.1. Medmindre andet skriftligt er aftalt mellem parterne fastholder Piranya ejendomsretten til udviklede softwareprodukter. Aftalen skal betragtes som en licensaftale. Kunde erhverver således kun en tidsubegrænset, ikke-eksklusiv og uoverdragelig brugsret til den udviklede software jf. i øvrigt pkt. 18.0 nedenfor.
- 7.2. Ejendomsretten til specialudviklede designs og hertil knyttede koder tilfalder kunden, ligesom anvendelse af kundes forretningskendetegn, varemærker, logoer mv. på det leverede ikke medfører at ejendomsretten til disse overgår til Piranya.
- 7.3. Piranya kan uden forbehold til enhver tid overdrage sine rettigheder i henhold til nærværende aftale til tredjemand.

7.4. Kunde er uberettiget til at foretage uautoriseret kopiering, spredning eller offentlig fremførelse af ophavsretligt beskyttet materiale og ting der er Piranyas ejendomsret.

## **8.0. PRODUKTANSVAR**

8.1. De til enhver tid gældende regler om produktansvar i henhold til dansk lovgivning finder anvendelse.

8.2. Force Majeure

8.2.1. Såfremt der indtræder en situation med arbejdskonflikt eller en anden omstændighed, som parterne ikke er herrer over, såsom brand, krig, naturkatastrofer, manglende energiforsyning, mobilisering eller uforudsete militærindkaldelser af tilsvarende omfang, rekvirering, beslaglæggelse, valutarestriktioner, oprør og uroligheder, vareknaphed, restriktioner af drivkraft, samt mangler ved eller forsinkelse af leverancer fra underleverandører, som skyldes nogen af de i dette punkt nævnte omstændigheder, er Piranya ansvarsfri, såfremt omstændighederne forhindrer aftalens opfyldelse eller gør opfyldelsen urimelig byrdefuld.

8.2.2. Omstændigheder som nævnt, der var indtruffet inden tilbuddets afgivelse/aftalens indgåelse, medfører kun ansvarsfrihed, såfremt deres indflydelse på aftalens opfyldelse ikke kunne forudses på dette tidspunkt.

8.2.3. Det påhviler Piranya uden ugrundet ophold skriftligt at underrette Kunde, dersom der indtræffer omstændigheder som nævnt i pkt. 8.2

## **9.0. DRIFT**

9.1. Ekstern hosting

9.1.1. Piranya Softwares løsninger driftes af Piranya selv og hostet hos følgende leverandører:

| <b>Firmanavn</b>    | <b>Adresse</b>                          | <b>VAT-nummer</b> |
|---------------------|---|-------------------|
| Hetzner Online GmbH | Industriestr. 25,<br>91710 Gunzenhausen | DE812871812       |

9.2. Trafikafvikling

9.2.1. Piranya tilbyder ved almindelig trafikafvikling fri trafik til og fra hostede løsninger.

9.2.2. Piranya forbeholder sig retten til enerådigt at vurdere, hvorvidt trafikafviklingen kan karakteriseres, som nødvendigt og alment.

9.2.3. Vurderer Piranya, at trafikafviklingen ikke er almindelig, vil en advarsel blive sendt til kunden. Advarslen skal besvares af kunden indenfor 48 timer.

9.2.4. Såfremt Piranya ikke enten modtager svar fra kunde indenfor 48 timer, eller kunden ikke arbejder tilstrækkeligt hen imod en løsning, kan Piranya vælge at lukke for driften af de produkter, som medfører overbelastning af trafikafviklingen.

9.2.5. I de særlige tilfælde, hvor overbelastningen af trafikafviklingen medfører problemer for Piranya's øvrige kunder, kan driften lukkes med øjeblikkelig virkning.

9.2.6. Såfremt kunden benytter scripts enten fra egen udvikling eller tredjepart, skal disse testes og optimeres med det formål at hindre unødigt brug af serverens ressourcer. Såfremt en applikation eller script bliver dømt som værende unødigt belastende for serveren, vil trafikafvikling blive forhindret. Kunden vil modtage advarsel herom.

9.2.7. Ved gentagne problemer forbeholder Piranya sig retten til at annullere aftalen og dermed lukke ned for kundens adgang til deres systemer.

9.3. Driftsvanskeligheder

9.3.1. Piranya forbeholder sig retten til driftsstop og -forstyrrelser i tilfælde af reparation og vedligeholdelse af systemer og servere.

9.3.2. Piranya tilstræber så vidt muligt at varsle eventuelle driftsstop og -forstyrrelser i god tid.

- 9.3.3. Piranya er ikke ansvarlig for datatab, komplikationer, driftsvanskeligheder eller andet grundet dårlig eller manglende kompatibilitet mellem det leverede produkt og tredjepart's udstyr og software.
- 9.4. **Materiale**
- 9.4.1. Som omtalt ovenfor i pkt. 5.4 er kunden ansvarlig for lovligheden af det udleverede materiale, og forpligter sig til at holde Piranya skadesfri for eventuelt erstatningsansvar.
- 9.4.2. Der må ikke forefindes pornografisk, racistisk, stærk politisk eller andet kontroversielt materiale, medmindre andet skriftligt er aftalt parterne.
- 9.4.3. Piranya forbeholder sig retten til enerådigt at definere, hvorvidt materiale er af kontroversiel karakter. Piranya vil som udgangspunkt fremsende en advarsel, men kan dog i grove tilfælde ansvarsfrit vælge at lukke for tjenesten eller at opsige aftalen.
- 9.4.4. Kunden må ikke benytte sit abonnement hos Piranya til at udsende uanmodet henvendelse til bestemte aftagere (SPAM), som defineret i markedsføringsloven. Såfremt Piranya konstaterer at kunden har udsendt SPAM, kan Piranya med øjeblikke virkning ophæve aftalen og stille kunden til ansvar for alle heraf affødte krav.

## **10.0. FEJL OG MANGLER**

### 10.1. Mangler

- 10.1.1. Der foreligger kun en mangel ved løsningen, såfremt denne ikke lever op til kravene anført i projektbetingelserne og evt. udarbejdet kravsspecifikation. Piranya Platform vil altid leve op til kravsspecifikationen for denne, idet der er tale om et standardprodukt, der ikke er individuelt tilpasset bortset fra brugerfladeniveau.
- 10.1.2. Kunden kan ikke påberåbe sig fejl eller mangler, der viser sig 3 måneder efter ydelsens levering. Eventuelle fejl og mangler ved det modtagne skal påberåbes straks og uden ugrundet ophold, efter at denne blev konstateret eller burde have været konstateret.

### 10.2. Afhjælpning af fejl og mangler

- 10.2.1. Piranya forpligter sig til at påbegynde identificering og rettelse af fejl indenfor nedenstående deadlines:

| <b>Problemets natur</b>                    | <b>Påbegyndelse</b> | <b>Løsning eller handleplan</b> |
|--|---------------------|---------------------------------|
| <b>Mindre, overvejende Kosmetiske fejl</b> | 7 arbejdsdage       | 10 arbejdsdage                  |
| <b>Ikke-driftskritiske fejl</b>            | 5 arbejdsdage       | 7 arbejdsdage                   |
| <b>Driftskritiske fejl</b>                 | 1 arbejdsdag        | 3 arbejdsdage                   |

- 10.2.2. Fejludredning kan ske ved ændringer direkte i det leverede produkt eller i forbindelse med frigivelse af en opdatering af Piranyas egenudviklede produkter, herunder Piranya Platform.
- 10.2.3. Ved mindre og ikke-driftskritiske fejl kan Piranya vælge at udskyde rettelsen til en planlagt opdatering af egen software.
- 10.2.4. Piranya forsøger så vidt muligt at levere det præcise mockup, som sendes forinden accept af designet. Der kan dog forefindes mindre afvigelser grundet forskellene i grafisk design og kodning af hjemmeside-design.
- 10.2.5. Såfremt et "pixel perfect" design ønskes, med 100% gengivelse af mockup, skal dette tilkøbes som en ydelse, der udelukkende afregnes på timebasis.

## **11.0. INDESTÅELSE**

- 11.1. Piranya indestår for, at den bestilte ydelse vil blive udført på professionel og faglig forsvarlig måde, men giver ingen garanti for, at ydelsen vil føre til et bestemt resultat for kunden. Ydelsen udføres i henhold til informationerne i kundens ordre samt eventuelle supplerende informationer modtaget fra kunden vedrørende den bestilte ydelse. Piranya påtager sig ikke noget ansvar for fejl eller mangler i ydelsen, som skyldes indholdet af informationer modtaget fra kunden.

- 11.2. Piranya påtager sig ikke noget ansvar over for kunden, ud over hvad der fremgår af ovennævnte eller af præceptiv lovgivning. Piranya kan således i intet tilfælde gøres ansvarlig for indirekte tab eller følgeskader.

## **12.0. TAVSHEDSPLIGT**

- 12.1. Parterne har ubetinget tavshedspligt vedrørende ikke-offentligt tilgængelige oplysninger.
- 12.2. Tavshedspligten er gældende såvel under som efter aftalens forløb.

## **13.0. PRISER OG BETALING**

- 13.1. Ydelserne faktureres iht. til aftalte pris og betalingsplan i tilbud/kontrakt. For så vidt angår ydelser der afregnes efter medgået tidsforbrug sker dette til den gældende timesats og faktureres månedsvist bagud.
- 13.2. Betaling skal ske senest den dato, fakturaen angiver som sidste rettidige betalingsdag. Såfremt andet ikke er individuelt forhandlet, er betalingsfristen 8 dage fra fakturadato.
- 13.3. Der opkræves et administrationsgebyr på 29,00 kr. på alle udstedte fakturaer. Gebyret dækker over Leverandørens omkostninger i forbindelse med administration og udstedelse af fakturaer.
- 13.4. Ved forsinket betaling opkræves et rykkergebyr på kr. 100,00 pr. rykkerskrivelse samt evt. kompensationsgebyr på kr. 310,00. Piranya udsender dog maksimalt tre rykkerskrivelser med mindst 10 dages mellemrum, hvorefter kravet tages til inkasso. Såfremt der sker ændring i rentelovens satser for rykkergebyrer og kompensationsgebyrer forbeholder Piranya sig ret til uden varsel at ændre størrelsen heraf således at lovens krav og muligheder overholdes.
- 13.5. Der opkræves endvidere morarenter 2 % pr. påbegyndt måned, indtil betaling sker. Betaling af morarenter afskærer ikke Piranya fra at kræve erstatning for det yderligere tab, kundens misligholdelse af betalingspligten, måtte medføre.
- 13.6. Ved kundens misligholdelse af sin betalingsforpligtelse forbeholder Piranya sig endvidere retten til at standse arbejdet på såvel det misligholdte som andre aftaler med samme kunde.
- 13.7. Misligholdelse medfører samtidig frafald af alle rabatsatser.
- 13.8. Kunden, eller dennes concernforbundne selskaber, er ikke berettiget til at tilbageholde nogen del af købesummen eller modregne med eventuelle krav af nogen art mod Piranya.
- 13.9. Piranya kan til enhver tid kræve betaling for udført arbejde, jf. evt. betalingsplan specificeret i projektbetingelserne, såfremt produktet lever op til ordrebeskrivelsen.

## **14.0. ANSVAR, KRAV OG ERSTATNING**

- 14.1. Hver part er ansvarlig for egne handlinger og undtagelser efter gældende ret med de begrænsninger, der følger af aftalegrundlaget. Piranya kan dog under ingen omstændigheder holdes ansvarlig for mere end det direkte tab, som kunden måtte lide. Sælgers samlede ansvar vil dog altid være begrænset til den påviste skade og kan aldrig overstige fakturabeløbet for den solgte genstand.
- 14.2. Piranya hæfter ikke for indirekte tab, herunder driftstab, avancetab eller andre tab, der måtte opstå som følge af forsinkelse eller mangler ved det solgte, medmindre det er forårsaget forsætligt eller groft uagtsomt.
- 14.3. Piranya er ikke ansvarlig for tab eller skade som følge af afbrydelser eller forstyrrelser i Piranya's elektroniske udstyr, ligesom Piranya heller ikke kan stilles til ansvar for afbrydelser og forstyrrelser, der kan tilskrives Piranyas leverandører.
- 14.4. Piranya kan uden ansvar for tab eller skade, redelegere et domæne ved indgåelse af aftale om produktion af hjemmeside. Dette gælder tilsvarende i tilfælde, hvor kunden har egen mailserver, hvor der på denne baggrund opstår forstyrrelser af mail eller webhotel.
- 14.5. Ethvert krav skal af kunden gøres gældende senest 12 måneder efter skadens indtræden.
- 14.6. Kunden indestår for lovligheden af enhver brug af tredjemands rettigheder. Piranya kan således ikke gøres ansvarlig for nogen brug heraf. Såfremt Piranya overfor tredjemand måtte

blive mødt med et krav for krænkelse af tredjemands rettigheder, skal kunden skadesløs holde Piranya herfra i enhver henseende.

## **15.0. SPECIFIKKE BETINGELSER FOR INDIVIDUELLE PRODUKTER**

### **15.1. Produkter indeholdende reklameindtægter**

- 15.1.1. Medmindre andet skriftligt er aftalt, finder nedenstående betingelser anvendelse i tilfælde, hvor der mellem kunden og Piranya er lavet aftale om reklameplads i løsningen.
- 15.1.2. Reklamepladsens dimension og placering i applikationen skal overholde specifikationskravene angivet i projektbetingelserne, og må på intet tidspunkt ændres, fjernes eller på anden måde påvirkes uden Piranya's forudgående skriftlige samtykke.
- 15.1.3. Piranya ejer reklamepladsen og oppebærer indtægterne heraf. Alt indhold i reklamepladsen administreres, ejes og håndteres af Piranya. Så længe projektbetingelsernes overordnede rammer overholdes afgør alene Piranya hvilke annoncer og materiale, der skal vises på reklamepladsen.
- 15.1.4. Piranya kan til enhver tid deaktivere og aktivere reklamepladsen.
- 15.1.5. Piranya har ret til at opdatere og udvide funktionaliteten i reklamepladsen, så længe dette ikke er i strid med projektbetingelserne.
- 15.1.6. Medmindre andet er skriftligt aftalt, må kunden ikke bevidst gøre løsningen utilgængelig eller på anden måde mindre attraktiv for brugerne. Såfremt kunden skulle handle i strid med førnævnte fastholder Piranya sig retten til at gøre et evt. erstatningskrav gældende.
- 15.1.7. Reklamepladsen kan frikøbes fra Piranyas ejerskab, såfremt dette er fastlagt i projektbetingelserne.

### **15.2. Uddannelse**

- 15.2.1. Det er muligt at tilkøbe uddannelse separat eller som en del af det købte produkt.
- 15.2.2. En uddannelsesdag er defineret som en arbejdsdag fra kl. 09:00-16:00, inklusiv 1 times betalt pause af kunden. Pauserne er fordelt således:
  - 15 min formiddagspause
  - 30 min frokost
  - 15 min eftermiddagspause
- 15.2.3. En halv uddannelsesdag strækker sig fra kl. 09:00-11:45, eller fra kl. 12:15-16:00, inklusiv 15 minutters betalt pause af kunden.
- 15.2.4. Medmindre andet er aftalt foregår uddannelsesdagen(e) i lokaler betalt og anvist af kunden. Kunden betaler forplejning af deltagere og undervisere.
- 15.2.5. Kunden er forpligtet til at betale typiske rejseomkostninger i forbindelse med arbejdet, herunder bl.a. mad, transport, materialer og overnatning. Rejser med offentlig transport, afholder kunden den komplette omkostning herfor. Rejse på 1. klasse med offentlig transport accepteres. Ved transport i egen bil eller firmabil, betales en godtgørelse svarende til statens kilometertakst.
- 15.2.6. Såfremt undervisningen er af et egenudviklet produkt, vil uddannelsesforløbet omfatte en generel gennemgang af de købte produkter, med tilhørende eksempler og øvelser tilrettet den enkelte virksomhed. Såfremt undervisningen angår et specialudviklet produkt, vil undervisningsforløbet skulle tilrettelægges fra bunden med fokus på løsningen og virksomheden.
- 15.2.7. Medmindre andet forudgående aftales skriftligt, er priserne med forbehold for deltagelse af maksimum 12 deltagere. Ved hver deltager over 12 fakturerer Piranya en ekstra pris på 10 % af den aftalte pris.
- 15.2.8. Ønskes yderligere uddannelse i umiddelbar forlængelse af ovenstående, aftales prisen herfor direkte mellem parterne.

- 15.2.9. Lokalerne som anvendes til uddannelsesforløbet, skal understøtte et alment godkendt arbejdsmiljø, indeholde en projekter med lærred samt minimum indeholde ét ledigt 230v strømudtag.
- 15.3. Konsulentbistand
- 15.3.1. Kunden kan ved køb af produkter tilkøbe konsulentbistand.
- 15.3.2. Konsulenten betales på timebasis af kunden, med den til enhver tid gældende sats.
- 15.3.3. Kunden er forpligtet til at betale konsulentens typiske omkostninger i forbindelse med arbejdet, herunder bl.a. mad, transport, materialer og overnatning. Rejser konsulenten med offentlig transport, afholder kunden den komplette omkostning herfor. Rejse på 1. klasse med offentlig transport accepteres. Ved transport i egen bil eller firmabil, betales en godtgørelse svarende til statens kilometertakst.
- 15.4. Hardware
- 15.4.1. Såfremt Piranya har påtaget sig at stå for indkøb, opsætning og installation af hardware eller dele heraf, er nedenstående betingelser gældende, medmindre andet skriftligt er aftalt i projektbetingelserne.
- 15.4.2. Kunden forpligter sig til at tillade Piranya uhindret adgang til eksisterende hardware og alle nødvendige systemer i denne periode.
- 15.4.3. Er hardware indkøbt fra tredjepart, kan Piranya ikke stilles ansvarlig for manglende kompatibilitet mellem egenudviklet software og tredjemands hardware. Derimod garanterer Piranya, at egenudviklet software kan køre på anbefalede produkter.
- 15.4.4. Såfremt Piranya, som følge af kundens forhold ikke kan fuldføre installationen indenfor det aftalte tidsrum, er Piranya berettiget til at fakturere det fulde beløb for installationen.
- 15.4.5. Aflysning eller ændring af installation skal ske med min. 5 dages varsel, ellers forbeholder Piranya sig retten til at fakturere 50 % af den totale installationspris. Såfremt aflysning sker 48 timer inden aftalens start, forbeholder Piranya sig retten til at fakturere det fulde beløb.
- 15.5. Projektledelse
- 15.5.1. Medmindre andet er aftalt skriftligt i projektbetingelserne, gælder nedenstående betingelser for projektledelse mellem parterne.
- 15.5.2. Hver aftalepart udpeger internt en kontaktperson, som skal være ansvarlig for projektet. Piranyas kontaktperson vil agere som projektleder, og skal derfor koordinere alle tiltag, ændringer og aftaler i forbindelse med projektet.
- 15.5.3. Såfremt projektlederen skal udføre arbejde uden for Piranyas faciliteter, gælder samme betingelser som for konsulentbistand jf. pkt. 15.3.

## **16.0. HENVENDELSER**

- 16.1. Spørgsmål vedrørende kontrakten kan ske på anvist telefonnummer og/eller anvist e-mail-adresse.

## **17.0. VÆRNETING**

- 17.1. Parternes samhandel er i alle henseender underlagt dansk ret. Enhver uoverensstemmelse, der måtte opstå mellem parterne skal afgøres med værneting ved Retten i Aalborg.

## **18.0. LICENSAFTALE**

### 18.1. Ejendomsforbehold

- 18.1.1. Piranya forbeholder sig, med de begrænsninger, der følger af ufravigelige retsregler, ejendomsretten til det solgte.
- 18.1.2. Alt egenudviklet software samt software udviklet som værende integreret med Piranya Platform er alene Piranya's ejendom. Den aftalte pris på såvel opsætning som abonnement, er således alene en licensaftale til systemet.



- 18.2. Brugsretten
- 18.2.1. Ved kontraktindgåelse og betaling af vedligeholdelsesabonnementet erhverver kunden en ikke-eksklusiv, tidsubegrænset, brugsret. Brugsretten gælder alene til det i projektbetingelserne specificerede formål.
- 18.2.2. Løsninger hostet hos Piranya må kun anvendes til det i projektbetingelserne specificerede formål. Løsningerne må hverken benyttes i eller overdrages til andre virksomheder.
- 18.2.3. Materiale udleveret i forbindelse med uddannelse og brug, må ikke vises eller videregives til tredjepart uden Piranyas skriftlige accept.
- 18.2.4. Brugsretten til aftalte løsning betinges af rettidig indbetaling af den fulde abonnementssum.
- 18.2.5. Brugsretten til Piranya Software ophører med aftalens ophør.
- 18.3. Tredjemands immaterielle rettigheder
- 18.3.1. Piranya forpligter sig til at respektere tredjemands immaterielle rettigheder.
- 18.3.2. Såfremt de af Piranya leverede produkter krænker tredjemands ret, forpligter Piranya sig til at holde kunden skadesfri. Dette gælder ikke for dele leveret af kunden.

## **19.0. VEDLIGEHOULDELSSESABONNEMENT OG ANDRE FASTE AFTALER**

- 19.1. Forløb
- 19.1.1. Vedligeholdelsesabonnement og andre faste aftaler træder i kraft ved aftaleindgåelse (vedligeholdelsesabonnement aktiveres ved levering/lancering, dog senest 3 mdr. efter aftaleindgåelse, medmindre andet er aftalt). Alene såfremt leveringstidspunktet bliver udskudt grundet forhold, som Piranya er ansvarlige for, udskydes vedligeholdelsesabonnement og andre faste aftaler med et tilsvarende antal dage.
- 19.1.2. Aftalen kan efter 12 måneder opsiges af begge parter, med minimum 3 måneders varsel førend udløbet af en abonnementsperiode.
- 19.1.3. Efter udløb af den 12 måneder uopsigelige abonnementsperiode forlænges abonnementsperioden automatisk med 12 måneder ad gangen, medmindre andet skriftligt er aftalt.
- 19.1.4. Medmindre andet aftales skriftligt frafalder licensaftalen, herunder brugsret til løsningen og Piranya-plattformen, ligeledes ved opsigelse af vedligeholdelsesabonnement.
- 19.1.5. Opsigelsen skal ske skriftlig til e-mail: [kontakt@piranya.dk](mailto:kontakt@piranya.dk).
- 19.2. Pris og betingelser
- 19.2.1. Pris vil fremgå af tilbud/kontrakt.
- 19.2.2. Piranya Software ApS kan uden varsel én gang årligt regulere de gældende priser med udviklingen i nettoprisindekset, eller med en minimumforøgelse på 3 % pr. år. Som udgangspunkt reguleres prisen hvert år pr. 1. januar på basis af udviklingen i nettoprisindekset for oktober måned året før. Prisen kan endvidere reguleres til enhver tid med 6 måneders varsel.
- Piranya Software ApS kan vælge at opsamle indeksregulering for flere perioder i en samlet regulering (for flere år på én gang). Falder nettoprisindekset bort, træder et andet af Piranya Software ApS valgt indeks, der måler en tilsvarende prisudvikling, i stedet.
- 19.2.3. Foruden den årlige regulering, forbeholder Piranya sig ret til at gennemføre yderligere prisregulering f.eks. hvis dette begrundes i udvidet funktionalitet, behov for support fra kunden eller lignende omstændigheder, der øger værdien for kunden eller skaber en større arbejds-mængde for Piranya.
- 19.2.4. Et abonnement faktureres for den løbende abonnementsperiode forud. Såfremt en prisregulering sker for en indeværende abonnementsperiode, vil differencen blive faktureret pro rata fra dagen for prisreguleringen, frem til slutningen af abonnementsperioden.
- 19.3. Afhjælpning af fejl
- 19.3.1. Ved indberetning, forpligter Piranya sig til, så længe vedligeholdelsesabonnementet er gældende, at udbedre fejl og mangler i systemet.

- 19.3.2. Såfremt fejl og mangler opstår som en følge af ændringer og opdateringer fra Piranyas side, forpligter Piranya sig til at udbedre disse jf. deadlines oplistet i pkt. 10.2
- 19.3.3. Ved fejl og mangler, som skyldes ændringer eller opdateringer fra tredjepart kan udbedring aftales med Piranya.
- 19.3.4. Såfremt fejl og mangler skyldes tredjeparts ændringer eller opdatering, forbeholder Piranya sig en 2-måneders udbedringsfrist fra modtagelse af reklamation.
- 19.3.5. Afhjælpning af reklamation kan foretages ved individuel afhjælpning overfor den enkelte kunde, eller ved frigivelse af generelle opdateringer til Piranya Platform og derigennem alle Piranyas systemer.
- 19.4. Applikationsopdateringer
- 19.4.1. Ved køb af vedligeholdelsesabonnement, købes ligeledes licens til opdateringer af udviklede applikationer som beskrevet i projektbetingelserne. Herunder gælder endvidere opdateringer til Piranyas egenudviklede software, såfremt dette er gjort tilgængeligt i forbindelse med køb af applikationen.
- 19.4.2. Opdatering af applikation kan omfatte, men er ikke begrænset til: forbedringer af ydeevne, stabilitet, funktionalitet, kompatibilitet med andre systemer.
- 19.4.3. Piranya forbeholder sig retten til at opdatere hele eller dele af applikationen efter behov og uden forudgående varsel. Piranya forpligter sig endvidere til at sikre godkendelse og upload til tredjeparter, som f.eks. App Store og Google Play.
- 19.4.4. Kræver opdatering af en kundes system adgang til kundens eller tredjeparts data, er kunden forpligtet til at sikre konstant, uhindret adgang til denne datakilde.

## **20.0. PIRANYA PLATFORM**

- 20.1. Ved køb af vedligeholdelsesabonnement, købes ligeledes licens til Piranya Platformen. Denne licens er udelukkende en licens, der tillader brug af Piranya Platformen.
- 20.2. Serveren er leveret af tredjepart, og Piranya kan derfor ikke stilles til ansvar for opetid, nedbrud, ustabilitet, ændringer i service eller lignende, som måtte være et resultat af tredjeparts ændringer, opdateringer eller problemer.
- 20.3. Licensen omfatter alle fremtidige opdateringer af Piranya Platform så længe vedligeholdelsesabonnementet er betalt.
- 20.4. Piranya har ret til at opdatere hele eller dele af Piranya Platform, til enhver tid uden forudgående varsel eller godkendelse. Opdateringer uden forudgående varsel forudsætter dog en maksimal nedetid på systemet på maksimum 3 timer.
- 20.5. Såfremt en opdatering medfører en længere nedetid end anført ovenfor, forpligter Piranya sig til at give et forudgående varsel på minimum 14 dage, som oplyser om; dato, tidsrum og baggrund for nedetiden.
- 20.6. Nægter kunden ved Piranyas anmodning, hel eller delvis opdatering af systemet, betragtes dette som anmodet udskydelse fra kundens side. Ved anmodet udskydelse, fraskriver Piranya sig ansvaret for manglende funktionalitet eller tabt data i perioden for udskydelsen.
- 20.7. Data i Piranya Platform er kundens ejendom og opbevares udelukkende af Piranya til understøttelse af kundens forretning. Såfremt, der ikke foreligger en aftale om fornyelse af abonnement, vil alt data straks blive slettet ved udløb af abonnementsaftalen.
- 20.8. Piranya bestræber sig altid på at udføre fyldestgørende og korrekt backup af alt data i Piranya Platform.

## **21.0. SERVICE, HOTLINE MV.**

- 21.1. Såfremt kunden besidder et gyldigt vedligeholdelsesabonnement, og opfylder betingelserne beskrevet heri, kan han gøre brug af Piranyas Service Hotline.
- 21.2. Fri Hotline Support hos Leverandøren (op til 20 timer årligt). Support gives inden for normal åbningstid som er alle hverdage:

Mandag til Torsdag Kl. 08.00 – 16.00  
Fredag Kl. 08.00 – 15.00

- 21.3. Udover fri support inden for ovenstående tidsrum, yder Leverandøren support efter henvendelse i øvrige perioder året rundt (Akut Support).
- 21.4. Akut Support udenfor normal åbningstid må kun benyttes ved direkte fejl, f.eks. kritiske nedbrud eller fejl, der forårsager at tjenesten ikke virker efter hensigten. Aktivering af Akut Support vagttelefon kan medføre ekstra omkostninger for Kunden.
- 21.5. Leverandøren forbeholder sig ret til at opkræve gældende timesats og gebyrer i forbindelse med ydelse af f.eks. ekstraordinær support, service, udvikling og e-mail, herunder overskridelse af det årlige antal supporttimer til rådighed.
- 21.6. Kundens forpligtelser
- 21.6.1. Kunden forpligter sig til at levere al nødvendig information samt adgang til ressource, hardware og software.
- 21.6.2. Kunden forpligter sig til at træffe rimelige foranstaltninger mod selv at løse ovenstående problemer. Dette kan bl.a. omfatte opdatering af firmware, Piranya Platform samt sikre korrekt kabelføring.
- 21.6.3. Kunden har pligt til at oplære administratorer og brugere af systemet internt i virksomheden. Grundlæggende oplæring suppleret med eventuelle kurser er nødvendige forudsætninger for brug af Piranyas Service Hotline.
- 21.6.4. Kunden forpligter sig til at udpege mindst én systemadministrator, der skal agere kontaktperson til Piranya. Kontaktpersonen forpligtes til at have den fornødne uddannelse ift. Piranyas systemer og er ansvarlig for opbevaring og fremskaffelse af dokumentation for drift og administration i forbindelse med Service Hotline.
- 21.7. Piranyas forpligtelser
- 21.7.1. Piranyas Service Hotline tilbyder som udgangspunkt telefonisk og elektronisk fjernsupport. Kunden skal således give Piranya Service Hotline adgang til at etablere forbindelse til enheden, hvor fejlen opleves.
- 21.7.2. Aftalen omfatter komplet support af Piranyas systemer. Aftalen omfatter dog ikke løsninger fra tredjeparter, selvom disse integreres til, eller leveres som en del af løsningen.
- 21.7.3. Piranyas Service Hotline omfatter ikke instruktion af nyt personale, genoprettelse af korrupte databaser, tabt data, kartoteker og lignende. Tilpasning af designelementer, menupunkter eller ændring af applikationsfunktionalitet omfattes heller ikke.
- 21.7.4. Piranyas Service Hotline er kun gyldig, såfremt det leverede, ikke er blevet modificeret eller skadet af kunden, uden Piranyas forudgående skriftlige accept.
- 21.7.5. Hotline er samtidig ikke gældende i følgende tilfælde:
- Årsager udenfor Piranyas kontrol.
  - Problemer, som skyldes tredjemand, herunder bl.a. software, som ikke er købt igennem Piranya.
  - Såfremt kunden har frabedt opdateringer af Piranya's software.
  - Såfremt kunden har frabedt opdateringer på software, der indgår i Piranya Platform, herunder opdateringer til styresystem og browser mv., der betyder, at versionen ikke længere er understøttet af Piranya.
  - Manglende betaling.
- 21.7.6. Ønsker kunden konsulentbistand eller teknisk support vedrørende problemer, som ikke dækkes af Service Hotline, faktureres dette til den til enhver tid gældende timesats.
- 22.0. REFERENCE OG MARKEDSFØRING**
- 22.1.1. Fra Aftalens indgåelse og i en periode på indtil 5 år efter Aftalens ophør er Leverandøren berettiget til på en loyal måde at anføre Kunden som reference.

22.1.2.

Kunden accepterer at modtage Leverandørens nyhedsmail, som kan indeholde opdateringer, guides, tilbud, produktlanceringer el.lign. Accepten kan til enhver tid tilbagekaldes ved at klikke på linket i bunden af fremsendte mails, eller ved at skrive til [support@piranya.dk](mailto:support@piranya.dk).