

Forretningsbetingelser

A) Almindelige betingelser for aftale om konsulentydelse

1. Generelt

- 1.1. Disse betingelser er gældende for aftaler mellem Valcore A/S ("Valcore") og en kunde ("Kunden") om levering af konsulentydelse.
- 1.2. Valcore leverer konsulentydelse i forbindelse med Microsoft Dynamics CRM, tillægsprodukter samt generel IT. Der er på ingen måde tale om et ansættelsesforhold.
- 1.3. Kunden kan ikke overdrage aftalen til andre. Valcore kan til enhver tid overdrage de i aftalen indeholdte rettigheder og forpligtelser til tredje part.
- 1.4. Betingelserne beskriver parternes forpligtelser og ansvar og skal medvirke til at sikre samarbejdet mellem Kunden og Valcore, således at de aftalte opgaver gennemføres effektivt og i god kvalitet.

2. Betingelsernes ikrafttræden og ophør

- 2.1. Betingelserne træder i kraft pr. den dato, hvor kunden accepterer et tilbud/opgave/aftale fra Valcore. Kundens betalingsforpligtelse gælder også fra denne dato.
- 2.2. Betingelserne er gældende, så længe der ikke er et skriftligt afbrudt aftaleforhold, mellem Kunden og Valcore.
- 2.3. Aftaleforholdet kan skriftligt opsiges af Kunden med 30 dages varsel mod at betale Valcore for det arbejde, der er udført og/eller aftalt indtil aftaleforholdet ophører, samt evt. erstatning for økonomisk tab som følge af, at opgaven er bortfaldet.
- 2.4. Valcore kan, såfremt Kunden ændrer opgavens indhold eller omfang væsentligt, opsige aftaleforholdet med 14 dages skriftlig varsel med pligt til at fuldføre påbegyndt arbejde mod betaling af det aftalte vederlag.

3. Ydelse og forpligtelse

Kundens og Valcores gensidige forpligtelse

- 3.1. Kunden og Valcore har en gensidig forpligtelse til at oplyse den anden part om planlagte og foretagne ændringer i forhold, der har væsentlig indflydelse på aftaleforholdet.
- 3.2. Kunden og Valcore er gensidigt forpligtet til at oplyse den anden part om ændringer i kontaktinformationer, så snart sådanne ændringer finder sted.

Valcores ydelse og forpligtelse

- 3.3. Valcore skal i aftaleperioden levere de aftalte ydelser.
- 3.4. Valcore sørger for, at kvalificeret personale, gennemfører opgaven i henhold til det aftalte.
- 3.5. Valcore udpeger en projektansvarlig for gennemførelse af opgaver. Denne koordinerer alle Valcore's aktiviteter.
- 3.6. Valcore kan, i det omfang man finder det nødvendigt, benytte ekstern arbejdskraft til løsning af specifikke opgaver.
- 3.7. Valcore er ikke ansvarlig for overskridelser af tids- og ressourcerammer, som ikke skyldes uagtsomhed eller forsæt hos Valcore eller Valcores personale.

Kundens ydelse og forpligtelse

- 3.8. Kunden forpligter sig til at betale for leverancen fra Valcore i aftaleperioden.
- 3.9. Kunden udpeger en kontaktperson, der koordinerer Kundens aktiviteter overfor Valcore samt forsøger at tilrettelægge de bedst mulige forhold for Valcores arbejde.
- 3.10. Kunden skal stille lokaler, udstyr og personale til rådighed for Valcore, i det omfang det findes nødvendigt for gennemførelse af opgaven.

4. Vederlag og betalingsbetingelser

- 4.1. Time- og dagsats mv. fremgår af gældende prislistes, som kan erhverves ved kontakt til Valcore.
- 4.2. Transportomkostninger er ikke indeholdt i Time- og dagsats, men afregnes separat og iht. statens gældende takster.

- 4.3. Ydelse afregnes efter medgået tid, dog minimum 15 minutter.
- 4.4. Fakturering sker løbende hver måned, med mindre andet er specifikt aftalt.
- 4.5. Fakturaen dækker den tid som er medgået til gennemførelse af opgaven frem til faktureringsstidspunktet samt eventuel dækning af udgifter påløbet i samme tidsrum, med mindre andet er aftalt.
- 4.6. Med mindre andet er skriftligt aftalt er alle ydelser forfaldne til betaling senest 30 dage efter fakturadatoen.
- 4.7. Ved manglende betaling er Valcore berettiget til at pålægge rykkergebyrer i overensstemmelse med rentelovens regler. For hver rykkermeddelelse opkræves et rykkergebyr på kr. 100,00 til dækning af administrationsomkostninger.
- 4.8. Rykkermeddelelsen vil blive udsendt med 10 dages mellemrum og maksimalt 3 gange. Rykkerne udsendes efter følgende princip:
 - 1. rykker : betalingspåmindelse uden gebyr og renter
 - 2. rykker : rykkerbrev pålagt gebyrer og renter
 - 3. rykker : overdragelse til inkasso
- 4.9. Endvidere er Valcore berettiget til at beregne rente med 1,5% pr. påbegyndt måned, beregnet fra forfaldstidspunktet til betaling sker.
- 4.10. Kunden er uberettiget til at tilbageholde nogen del af ydelsen som sikkerhed for opfyldelse af eventuelle modkrav.
- 4.11. Hvis gældende betaling ikke falder til tiden forbeholder Valcore sig ret til at stoppe udestående aktiviteter og tilbageholde relevant dokumentationsmateriale indtil manglende udestående er betalt.
- 4.12. Forsinket betaling ud over 30 dage medfører, at Valcores forpligtelse ophører indtil betaling har fundet sted, ligesom Valcore berettiges til at lukke adgang til kundens løsninger eller ophæve aftaleforholdet med omgående virkning og kræve den resterende sum af det aftalte vederlag, som fremgår af eventuel(le) gældende tilbud/opgaver/aftaler, samt evt. erstatning for økonomisk tab som følge af, at opgaven er bortfaldet.
- 4.13. Forhøjelse i Valcores honorarsatser kan højst kræves 2 gange årligt.

5. Leverancen

- 5.1. Der kan i leverancen indgå produkter (hardware, standard software og standard løsninger). Der betales særskilt for klargøring, installation og lignende. Risikoen for produkterne overgår til Kunden ved fysisk levering.
- 5.2. Produkter der ikke er udviklet af Valcore (trediepartsprodukter), men er bestilt af Kunden samt produkter, der sammensættes specielt til den enkelte Kunde – herunder licenser eller produkter indkøbt til en specifik Kunde - krediteres ikke, og tages ikke retur.
- 5.3. Valcore har ejendomsretten til alle leverede produkter, indtil den fulde købspris er betalt, hvorefter ejendomsretten overgår til Kunden.
- 5.4. Produkter er underlagt producentens/forhandlerens garanti i det omfang, det fremgår af produktets dokumentation. Valcore påtager sig ingen forpligtelse herudover. For produkter gælder anvisningerne i produktets dokumentation. I tilfælde af fejl eller mangler skal Kunden, straks fejlen eller manglen opdages, påberåbe sig dette over for producenten/forhandleren. Valcore kan assistere Kunden med dette. Dersom andet ikke er aftalt afregnes dette arbejde efter medgået tid til Valcore til enhver tid gældende priser.
- 5.5. Når leverancen er skriftligt godkendt af kunden, eller kunden har taget leverancen i brug (*herunder er gået "live" eller selv er påbegyndt tilpasning i systemet*), betragtes leverancen som leveret og kunden har ikke forrang.

6. Risiko

- 6.1. Valcore bærer risikoen for sagens dokumenter, beskrivelser og instrukser, hvis disse skulle blive beskadiget eller ødelagt ved en tilfældig begivenhed mens de befinder sig i hans varetægt og udenfor Kundens lokaler.
- 6.2. Valcore har ejendomsretten til alle sagens dokumenter, beskrivelser og instrukser, indtil den fulde købspris er betalt, hvorefter ejendomsretten og risikoen overgår til Kunden.

6.3. Kunden tager kopi af det ovennævnte materiale.

7. Rettigheder

- 7.1. Kunden erhverver en ikke-eksklusiv og tidsbegrænset brugsret til resultaterne af Valcores konsulentassistance. Enhver ret, herunder enhver immateriel rettighed til materiale, herunder ophavsret, der er udarbejdet for Kunden i forbindelse med opgavens udførelse, tilhører Valcore. Valcore kan frit anvende det udviklede og dele deraf samt den under arbejdets udførelse oparbejdede know-how til brug for andre kunder.
- 7.2. Valcore kan i sit eget marketingmateriale anvende kundens navn og det leverede som reference, samt en kort beskrivelse af projektet.
- 7.3. Som kunde accepteres modtagelse af nyhedsbreve, samt anden marketingmateriale fra Valcore, med mindre dette direkte er ønsket frabedt.

8. Tavshedspligt – forretningshemmeligheder

- 8.1. Parterne har tavshedspligt og alle konfidentielle oplysninger og alt materiale skal behandles som forretningshemmeligheder. Det samme gælder oplysninger om nogens personlige forhold, oplysninger som kan skade en af parterne eller som kan udnyttes af udenforstående i erhvervsmæssig sammenhæng.
- 8.2. Tavshedspligten gælder parternes ansatte og andre, der handler på parternes vegne i forbindelse med gennemførelse af opgaver.
- 8.3. Parterne forpligter sig til at tage de nødvendige forholdsregler for at undgå at materiale eller oplysninger bliver tilgængeligt for andre i strid med dette punkt, og at der ikke sker utilsigtet spredning af programmer eller dokumentation.
- 8.4. Dette punkt er også gyldigt efter en opgaves ophør. Ansatte eller andre der fratræder deres stilling hos en af parterne skal pålægges tavshedspligt om ovenfor nævnte forhold, også efter fratrædelsen.

9. Ansættelse

- 9.1. I den tid arbejdet pågår, og i et tidsrum af et år efter at opgaven er afsluttet, kan Kunden ikke, uden efter nærmere aftale, ansætte det af Valcores personale, som arbejder eller er tænkt at skulle arbejde i forbindelse med en opgave.

10. Ændringer / Tillæg til aftalte opgaver

- 10.1. Ændringer i en opgaves indhold eller omfang må aftales særskilt. Beskrivelse af ændringer og rammebeløb for tid og omkostninger indarbejdes i tilbud.
- 10.2. Ændringer til opgaven er gældende, når de er godkendt af begge parter.
- 10.3. Ændringer til dato eller tidspunkt for aftalte møder/workshops eller lignende, skal indgives rettidigt til Valcore, dvs. senest to dage før afholdelse.
- 10.4. Såfremt sådanne ændringer (jfr. pkt. 10.3) ikke indgives til Valcore rettidigt, er Valcore berettiget til at fakturere det fulde aftalte beløb for det aftalte møde/workshop eller lignende.
- 10.5. Personaleudskiftning kan ske umiddelbart. Valcore bekoster en eventuel nødvendig oplæring af en ny medarbejder, for at undgå kvalitetsforringelse af arbejdets udførelse ved et skifte.
- 10.6. Der tages forbehold for kortere og længerevarende sygdom hos konsulenter involveret i projektet.

11. Force Majeure

- 11.1. Såfremt der indtræffer en uforudset situation, som ligger udenfor parternes herredømme og kontrol, og som gør det umuligt for vedkommende part at opfylde de aftalte forpligtelser, anses denne Aftale ikke at være misligholdt så længe situationen vedvarer og indtil 5 arbejdsdage efter situationens ophør. Sådanne forhold inkluderer såvel kollektiv som individuel strejke, lockout, og ethvert andet forhold som ligger uden for parternes herredømme og kontrol.
- 11.2. Såfremt situationen varer eller antages at ville vare mere end 20 dage, kan hver af parterne opsige aftaleforholdet med minimum 10 dages varsel. Valcore har i sådanne tilfælde ret til vederlag i forhold til udført arbejde, med tillæg af andre aftalte udgifter, frem til den dag hvor force majeure påberåbes. Kunden har krav på at få overgivet resultaterne af udført arbejde, når vederlaget erlægges.

12. Misligholdelse

Misligholdelse fra Valcores side

- 12.1. Valcores misligholdelse er defineret ved
- forsinket levering (*hvis levering ikke sker til aftalt tid*) og/eller
- mangler (*hvis det leverede ikke indeholder det aftalte*).
- 12.2. Ved forsinket levering gælder udelukkende forsinkelser, der ikke er forårsaget af Kunden.
- 12.3. En mangel er, i dette tilfælde, noget der eksisterer på det tidspunkt hvor genstanden leveres.
- 12.4. Kunden har pligt til at undersøge, gennemgå og teste systemet grundigt og straks gøre Valcore opmærksom på mangler, inden levering. Kunden kan ikke senere påberåbe sig mangler som han kendte eller burde have opdaget tidligere.
- 12.5. Såfremt den af Valcore leverede konsulentassistance må betegnes som mangelfuld, og dette ikke burde være opdaget af Kunden i forbindelse med Kundens gennemgang, kan Kunden påberåbe sig dette. Reklamation skal ske straks efter manglen opdages og senest 30 dage efter levering.
- 12.6. Ved væsentlig misligholdelse af forhold som ligger indenfor Valcores ansvarsområder (Jfr. pkt. 3), kan Kunden hæve aftaleforholdet med omgående virkning mod at betale Valcore det aftalte vederlag for arbejde som er udført frem til aftalens ophør. Tabt fortjeneste, følgeskader og andre indirekte tab dækkes ikke.

Misligholdelse fra Kundens side

- 12.7. Kundens misligholdelse er defineret ved
- manglende eller forsinket betaling og/eller
- manglende eller forsinket leverance til Valcore, der forsinket eller forhindrer gennemførelsen af gældende aftaler.
- 12.8. Ved forsinket betaling (Jfr. pkt. 4), kan Valcore kræve morarenter i henhold til rentelovens bestemmelser.
- 12.9. Såfremt Kunden på uagtsom eller forsættlig måde forsinket eller forhindrer gennemførelsen af opgaven, kan Valcore ophæve aftaler med omgående virkning og kræve den resterende sum af aftalte vederlag, som fremgår af eventuel(le) gældende aftale(r), samt evt. erstatning for økonomisk tab som følge af at opgaven er bortfaldet.
- 12.10. Ved misligholdelse skal kunden endvidere betale alle omkostninger, herunder rimeligt advokatsalær, som Valcore måtte pådrage sig i forbindelse med håndhævelse af aftalen.

13. Lovvalg og værneting

- 13.1. Aftalen er undergivet dansk lovgivning.

14. Tvister

- 14.1. Såfremt der opstår en uoverensstemmelse mellem parterne i forbindelse med aftaleforholdet, skal parterne søge at indlede forhandlinger med henblik på at løse tvisten. Om nødvendigt skal forhandlingerne søges løst op på højt plan i parternes organisationer. Fører forhandlingerne ikke til noget skal sagen afgøres ved byretten.
- 14.2. Sagen skal føres i den kommune, hvor Valcore har sin adresse.

15. Vanhjemmel

- 15.1. Fremsættes krav fra anden side om, at Leverancer eller dele heraf krænker andres ophavs- og/eller ejendomsrettigheder, og skyldes dette måden Valcore har valgt at udføre arbejdet på, er der tale om misligholdelse og kunden kan påberåbe sig sine misligholdelsesbeføjelser (jfr. pkt. 12). Dette forudsætter at Kunden omgående varsler Valcore om sådanne krav.

B) Almindelige betingelser for aftale om support

16. Generelt

- 16.1. Betingelserne omfatter support og assistance vedr. Microsoft Dynamics CRM og produkter relateret hertil.
- 16.2. Betingelserne er gældende ved tegning af supportabonnement eller køb af support klippekort hos Valcore.

17. Betingelsernes ikrafttræden og ophør

- 17.1. Betingelserne træder i kraft i det øjeblik en kunde erhverver sig et supportabonnement eller supportklippe kort eller i det øjeblik en kunde henvender sig til Valcore vedr. support.
- 17.2. Betingelserne ophører i det øjeblik abonnementet er udløbet eller opsagt (jf. Pkt. 19.4 og 19.6).
- 17.3. Valcore forbeholder sig retten til at kunne opsige kundens supportabonnement, med øjeblikkelig virkning, mod tilbagebetaling af evt. tilgodehavender.

18. Takster og betalingsbetingelser

- 18.1. Gældende priser og takster for Valcores supportabonnementer og klippekort, kan enten findes på Valcores hjemmeside eller ved at henvende sig til Valcores medarbejdere telefonisk (+45 70221464) eller via e-mail (kontakt@valcore.dk).
- 18.2. Fakturering af supportabonnement, sker månedligt forud.
- 18.3. Yderligere forbrug faktureres månedligt bagud.
- 18.4. Fakturering af support klippekort sker ved bestilling.
- 18.5. Ydelser afregnes pr. påbegyndt 15 minutter (1 klip).
(Dvs. hvis en supportopgave har taget 20 minutter at løse, afregnes for 30 minutter, svarende til 2 klip)
- 18.6. Det løbende abonnement nulstilles ved hver måneds udgang. Ubrugte klip kan ikke opspares.
- 18.7. For yderligere betalingsbetingelser henvises til Pkt. 4.6 til og med Pkt. 4.13.

19. Supportabonnement

Licenser

- 19.1. Et abonnement indeholder samme antal købte licenser som der findes i kundens Microsoft Dynamics CRM system.
- 19.2. Kunden skal kunne dokumentere antal købte licenser i CRM, ved nedgradering af antal licenser.
- 19.3. Gældende antal licenser beregnes ud fra antal købte licenser, der skelnes ikke mellem aktive og inaktive licenser.

Varighed, gentegning og opsigelse

- 19.4. Et supportabonnement har 1 års binding, fra købsdato.
- 19.5. Abonnementet gentegnes automatisk, med mindre kunden skriftligt har anmodet om ikke at gentegne abonnementet, senest 1 måned før udløbsdato.
- 19.6. Abonnementet kan opsiges inden udløbsdato, ved at betale ½ år frem.

Opgradering og nedgradering af abonnement

- 19.7. Det er gratis at opgradere sit abonnement.
- 19.8. Opgradering kan ske pr. den første i næstkommende måned.
- 19.9. Nedgradering kan kun ske i forbindelse med normal gentegning eller ved opsigelse af eksisterende abonnement (se Pkt. 19.6) og gentegning af nyt.

Krav til abonnement

- 19.10. Valcore skal være registreret som kundens "Indirekte forhandler" i kundens Microsoft 365 tenant.
- 19.11. Kunden skal som minimum købe alle sine licenser til Microsoft Dynamics 365 Sales via Valcore.
- 19.12. Hvis ikke pkt. 19.10 og pkt. 19.11 er opfyldt, tillægges et gebyr på 25% på alle priser vedr. supportabonnement.

Forpligtelser

- 19.13. Kunden er forpligtet til at oplyse Valcore om ændring i antallet af købte CRM licenser.
- 19.14. Såfremt kunden ikke har oplyst om disse ændringer, er Valcore berettiget til at kræve betaling for samtlige licenser i hele abonnementsløbetid.

20. Henvendelse og registrering

- 20.1. Henvendelser kan ske via telefon (+45 70221464) eller via e-mail (support@valcore.dk), mandag til torsdag kl. 08.00–16.00 og fredag kl. 08.00–15.30.
- 20.2. Supporthenvendelser via e-mail bekræftes inden for 2 timer.
- 20.3. Alle supporthenvendelser registreres som en sag og lægges i kø i Valcores supportsystem.
- Ved henvendelser via e-mail, registreres sagen automatisk i Valcores supportsystem.
- Ved telefoniske henvendelser registrerer Valcores konsulent sagen i supportsystemet.

21. 3 Kategorier af supportsager

Kategori 1: Issue

- 21.1. En sag, hvor udgangspunktet er, at der er sket en fejl eller en mangel, kategoriseres som et Issue.
- 21.2. Fejl, der er direkte forårsaget af Valcore takseres ikke.
(Eksempelvis ved tilpasninger foretaget i Microsoft CRM)
- 21.3. Fejl, der ikke er direkte forårsaget af Valcore takseres til normale takster.
(Eksempelvis ved manglende adgang til CRM via Outlook, Windows fejlbeskeder ved lukning af CRM vinduer mv.)

Kategori 2: Support

- 21.4. Spørgsmål til brug af Microsoft CRM systemet eller andre systemer betragtes som Support.
- 21.5. Supporthenvendelser takseres til Valcores gældende takster.

Kategori 3: Change Request (Tilpasning)

- 21.6. En sag, hvor udgangspunktet er, ønsker til ændringer eller tilføjelser til Microsoft Dynamics CRM systemet eller andet, betragtes som en Change Request.
- 21.7. Ved Change Request, estimeres opgaven og der gives tilbud
- 21.8. Henvendelser vedr. Change Request takseres ikke.
- 21.9. Har du et Pro-plus abonnement er change requests indeholdt i dit abonnement og takseres som dobbeltklip

Som hovedregel gælder, at hvis en sag kan løses ved at kunden selv henvender sig til Microsoft Support, men vælger at bruge Valcore i stedet, så takseres kunden til Valcores gældende takster.

22. Prioriteringer af supportsager

Prioritet: Normal

- 22.1. Alle sager registreres indledningsvis som "Normal".
- 22.2. Normale sager påbegyndes inden for 24/8/4 timer, afhængig af abonnementstype.
- 22.3. Normale sager takseres til normale takster.

Prioritet: Kritisk

- 22.4. En sag registreres som "Kritisk" på kundens anmodning.
- 22.5. Kritiske sager påbegyndes inden for 1 time.
- 22.6. Kritiske sager takseres med dobbeltklip.

23. Løsning af supportsager

- 23.1. Typisk løses supportsager via telefon eller e-mail.
- 23.2. Sager kan også løses online via fjernstyring af kundens computer. Valcore benytter Teamviewer til fjernsupport.
- 23.3. Sjældent vil sager skulle løses OnSite hos kunden.

C) Almindelige betingelser for aftale om køb af Microsoft Dynamics CRM online via Cloud Solutions Provider (CSP) programmet

24. Generelt

- 24.1. Betingelserne omfatter køb af Microsoft Dynamics CRM online via Valcore A/S, gennem Cloud Solutions Provider (CSP) programmet.

25. Bekræftelse af vilkår og betingelser

- 25.1. Ved skriftlig signatur eller elektronisk accept af disse vilkår betingelser, med hensyn til adgang til og brug af Microsoft Dynamics CRM Online abonnement leveret af Valcore, bekræfter køber at have læst og forstået disse vilkår og betingelser, de almindelige vilkår og betingelser for Valcore, samt de gældende vilkår og betingelser for Microsoft Corporation på Microsoft Dynamics CRM Online.
- 25.2. Accept af ovenstående er lig med en bindende aftale mellem Valcore og køber.
- 25.3. I tilfælde af, en køber accepterer disse vilkår og betingelser på vegne af tredjemand, bekræfter køberen, at han/hun har autoritet til at binde en sådan tredjemand til at overholde disse vilkår og betingelser. Endvidere, er enhver brug af tjenesten svarende til en bekræftelse af aftalen.

26. Ansvar for Microsoft Corporation og Valcore

- 26.1. Microsoft Dynamics CRM Online er en cloud-løsning, som Microsoft Corporation tilbyder til sine kunder. Microsoft Corporation har hovedkontor i USA. Med Microsoft Dynamics CRM Online kan brugere gemme deres data i Microsoft Cloud, gøre brug af tjenesteydelser over internettet, og afhængig af abonnement, gøre brug af software ved hjælp af deres egen terminaludstyr.
- 26.2. Microsoft Corporation er sælger og ejer af Microsoft Dynamics CRM Online. Valcore er en forhandler for Microsoft Corporation, og er herved bemyndiget til at sælge Microsoft Dynamics CRM Online via Cloud Solutions Provider (CSP) programmet, og opkræve betalinger derfor.
- 26.3. Valcore tilbyder ligeledes ekstra ydelser vedrørende Microsoft Dynamics CRM Online. Derfor vedrører dette kontraktlige forhold for køber og Valcore kun opkrævning af betaling og yderligere tjenester til Microsoft Dynamics CRM Online, men ikke på nogen måde produktet Microsoft Dynamics CRM Online.
- 26.4. Sammen med accept af disse vilkår og betingelser, bekræfter køberen, at han/hun har forstået og accepteret vilkår og betingelser for Microsoft Corporation på Microsoft Dynamics CRM Online (Microsoft Cloud-aftalen), som kan findes på Valcores hjemmeside (<http://www.valcore.dk>) eller ved at henvende sig til Valcore.
- 26.5. Valcore er ikke part i Microsoft Cloud-aftalen og bærer ikke forpligtelser over for køberen på grundlag Microsoft Cloud-aftalen. Således er Valcore ikke ansvarlig for hosting, data, databehandling eller tilgængeligheden af Microsoft Dynamics CRM Online på noget tidspunkt.

27. Pligter, Rettigheder og Forbehold

- 27.1. Kunden og Valcore har en gensidig forpligtelse til at oplyse den anden part om planlagte og foretagne ændringer i forhold, der har væsentlig indflydelse på aftalens virkeområder.
- 27.2. Valcore kan i sit eget marketingmateriale anvende Kundens navn og det leverede som reference.

28. Andre ydelser og produkter

- 28.1. I henhold til Microsoft Cloud Aftale er Valcore en tjenesteudbyder for Microsoft Cloud.
- 28.2. Valcore tilbyder køberen al bistand, rådgivning, brugerservice, og implementering til Microsoft Dynamics CRM Online.
- 28.3. Alle leverede ydelser faktureres i overensstemmelse med Valcores til enhver tids gældende prislister.
- 28.4. Alle leverede ydelser er omfattet af Valcores Almindelige betingelser for Valcore (se afsnit A), som køber bekræfter at have forstået og accepteret, sammen med accept af disse vilkår.

29. Abonnementsperiode

- 29.1. Varigheden af abonnementsperioden er 1 måned
- 29.2. Køber kan øge eller reducere antallet af brugere inden for abonnementsperioden.
- 29.3. Ved afslutningen af en abonnementsperiode, fornyes abonnementet for 1 måned af gangen, medmindre en opsigelse er annonceret mindst 30 dage før udløbet af abonnementsperioden.

30. Priser og betalingsbetingelser

- 30.1. Der skal som minimum købes 5 licenser af typen Microsoft Dynamics CRM Professional, det er ikke muligt at reducere antallet af licenser under denne grænse.
- 30.2. Priser for de af Valcore leverede Microsoft Dynamics CRM Online abonnements-tjenester ("Priser") er baseret på Microsoft Corporations officielle prislister.
- 30.3. Gældende priser og takster, kan enten findes på Valcores hjemmeside eller ved at henvende sig til Valcores medarbejdere telefonisk (+45 70221464) eller via e-mail (kontakt@valcore.dk).
- 30.4. Licenserne faktureres månedsvis bagud, med betalingsfrist på 14 dage fra fakturadato.
- 30.5. For yderligere betalingsbetingelser henvises til Pkt. 4.6 til og med Pkt. 4.13.
- 30.6. Den aktuelle prislister i DKK fra Microsoft Corporation på underskrivelsestidspunktet, vil være gyldig i abonnementsperioden.
- 30.7. Prisen vil blive opdateret i overensstemmelse med den officielle prislister fra Microsoft på tidspunktet for fornyelse af abonnementet, medmindre abonnementet er opsagt i henhold til afsnit 29 i disse vilkår og betingelser.

31. Manglende betaling

- 31.1. I tilfælde af manglende betaling, forbeholder Valcore sig ret til at opkræve og deaktivere de relaterede tjenester midlertidigt i overensstemmelse med de almindelige vilkår og betingelser for Valcore (se afsnit 4.7 til 4.12).
- 31.2. Ved genaktivering af deaktiverede tjenester kan Valcore opkræve et gebyr på 20% af abonnementsprisen for en abonnementsperiode, for reaktivering.
- 31.3. Valcore forbeholder sig ret til at afmelde købers tjenester hos Microsoft Corporation 30 dage efter deaktivering af tjenesterne, såfremt betaling stadig ikke har fundet sted. Herefter gælder Microsoft's regler for sletning af databasen, jfr. vilkår og betingelser for Microsoft Corporation på Microsoft Dynamics CRM Online (Microsoft Cloud-aftalen).
- 31.4. Valcore er ikke ansvarlig for varetagelse af kundens data, hvis de leverede tjenester er blevet deaktiveret eller brugerens opsætning er blevet slettet.

32. Tvister

- 32.1. I tilfælde af tvist over Microsoft Dynamics CRM Online abonnementsservice leveret af Valcore, vil en sådan tvist alene være mellem den respektive køber og Microsoft Corporation.
- 32.2. Den gældende lov og værneting i en sådan tvist, vil være underlagt bestemmelserne i Microsoft Cloud Aftalen og de til enhver tid gældende love.
- 32.3. Ved at gennemføre registrering, bekræfter køber af Microsoft Dynamics CRM Online abonnementsservice leveret af Valcore for nævnte bestemmelser og forpligter ham/hende til ikke at stille eventuelle krav til Valcore på baggrund af reklamationer i forbindelse med Microsoft Dynamics CRM Online abonnementsservice leveret af Valcore, undtaget opkrævning af gebyrer eller leverede ydelser som nævnt i afsnit 30 ovenfor.
- 32.4. Denne aftale er underlagt dansk ret. Eventuelle spørgsmål i forbindelse med gennemførelsen eller fortolkningen af denne aftale eller nogen af dens bestemmelser skal indbringes for byretten i Roskilde, Danmark.

D) Almindelige betingelser for aftale om køb af Microsoft Dynamics CRM online via New Commerce Experience (NCE) programmet

33. Generelt

- 33.1. Betingelserne omfatter køb af Microsoft Dynamics CRM online via Valcore A/S, gennem New Commerce Experience (NCE) programmet.

34. Bekræftelse af vilkår og betingelser

- 34.1. Ved skriftlig signatur eller elektronisk accept af disse vilkår betingelser, med hensyn til adgang til og brug af Microsoft Dynamics CRM Online abonnement leveret af Valcore, bekræfter køber at have læst og forstået disse vilkår og betingelser, de almindelige vilkår og betingelser for Valcore, samt de gældende vilkår og betingelser for Microsoft Corporation på Microsoft Dynamics CRM Online.
- 34.2. Accept af ovenstående er lig med en bindende aftale mellem Valcore og køber.
- 34.3. I tilfælde af, en køber accepterer disse vilkår og betingelser på vegne af tredjemand, bekræfter køberen, at han/hun har autoritet til at binde en sådan tredjemand til at overholde disse vilkår og betingelser. Endvidere, er enhver brug af tjenesten svarende til en bekræftelse af aftalen.

35. Ansvar for Microsoft Corporation og Valcore

- 35.1. Microsoft Dynamics CRM Online er en cloud-løsning, som Microsoft Corporation tilbyder til sine kunder. Microsoft Corporation har hovedkontor i USA. Med Microsoft Dynamics CRM Online kan brugere gemme deres data i Microsoft Cloud, gøre brug af tjenesteydelser over internettet, og afhængig af abonnement, gøre brug af software ved hjælp af deres egen terminaludstyr.
- 35.2. Microsoft Corporation er sælger og ejer af Microsoft Dynamics CRM Online. Valcore er en forhandler for Microsoft Corporation, og er herved bemyndiget til at sælge Microsoft Dynamics CRM Online New Commerce Experience (NCE) programmet, og opkræve betalinger derfor.
- 35.3. Valcore tilbyder ligeledes ekstra ydelser vedrørende Microsoft Dynamics CRM Online. Derfor vedrører dette kontraktlige forhold for køber og Valcore kun opkrævning af betaling og yderligere tjenester til Microsoft Dynamics CRM Online, men ikke på nogen måde produktet Microsoft Dynamics CRM Online.
- 35.4. Sammen med accept af disse vilkår og betingelser, bekræfter køberen, at han/hun har forstået og accepteret vilkår og betingelser for Microsoft Corporation på Microsoft Dynamics CRM Online (Microsoft Cloud-aftalen), som kan findes på Valcores hjemmeside (<http://www.valcore.dk>) eller ved at henvende sig til Valcore.
- 35.5. Valcore er ikke part i Microsoft Cloud-aftalen og bærer ikke forpligtelser over for køberen på grundlag Microsoft Cloud-aftalen. Således er Valcore ikke ansvarlig for data, databehandling eller tilgængeligheden af Microsoft Dynamics CRM Online på noget tidspunkt.

36. Pligter, Rettigheder og Forbehold

- 36.1. Kunden og Valcore har en gensidig forpligtelse til at oplyse den anden part om planlagte og foretagne ændringer i forhold, der har væsentlig indflydelse på aftalens virkeområder.
- 36.2. Valcore kan i sit eget marketingmateriale anvende Kundens navn og det leverede som reference.

37. Andre ydelser og produkter

- 37.1. I henhold til Microsoft Cloud Aftale er Valcore en tjenesteudbyder for Microsoft Cloud.
- 37.2. Valcore tilbyder køberen al bistand, rådgivning, brugerservice, og implementering til Microsoft Dynamics CRM Online.
- 37.3. Alle leverede ydelser faktureres i overensstemmelse med Valcores til enhver tids gældende prisliste.
- 37.4. Alle leverede ydelser er omfattet af Valcores Almindelige betingelser for Valcore (se afsnit A), som køber bekræfter at have

forstået og accepteret, sammen med accept af disse vilkår.

38. Abonnementsperiode

- 38.1. Varigheden af abonnementsperioden er 1 år og der betales forud for hele perioden
- 38.2. Køber kan kun øge antallet af brugere inden for abonnementsperioden. Det er ikke muligt at reducere antallet af brugere.
- 38.3. Ønskes mulighed for fleksibilitet i forhold op- og nedjustering af antallet af brugere er dette muligt for en merbetaling på 20% pr. licens.
- 38.4. Ved afslutningen af en abonnementsperiode, fornyes abonnementet for 1 år ad gangen, medmindre en opsigelse er annonceret mindst 30 dage før udløbet af abonnementsperioden. Der er på fornyelsesdagen mulighed for at nedjustere antallet af brugere.

39. Priser og betalingsbetingelser

- 39.1. Priser for de af Valcore leverede Microsoft Dynamics CRM Online abonnements-tjenester ("Priser") er baseret på Microsoft Corporations officielle prisliste.
- 39.2. Gældende priser og takster, kan enten findes på Valcores hjemmeside eller ved at henvende sig til Valcores medarbejdere telefonisk (+45 70221464) eller via e-mail (kontakt@valcore.dk).
- 39.3. Licenserne faktureres årligt forud, med betalingsfrist på 14 dage fra fakturadato.
- 39.4. For yderligere betalingsbetingelser henvises til Pkt. 4.6 til og med Pkt. 4.13.
- 39.5. Den aktuelle prisliste i DKK fra Microsoft Corporation på underskrivelsestidspunktet, vil være gyldig i abonnementsperioden.
- 39.6. Prisen vil blive opdateret i overensstemmelse med den officielle prisliste fra Microsoft på tidspunktet for fornyelse af abonnementet, medmindre abonnementet er opsagt i henhold til afsnit 38 i disse vilkår og betingelser.

40. Manglende betaling

- 40.1. I tilfælde af manglende betaling, forbeholder Valcore sig ret til at opkræve og deaktivere de relaterede tjenester midlertidigt i overensstemmelse med de almindelige vilkår og betingelser for Valcore (se afsnit 4.7 til 4.12).
- 40.2. Ved genaktivering af deaktiverede tjenester kan køber blive opkrævet et gebyr for genaktivering.
- 40.3. Valcore forbeholder sig ret til at afmelde købers tjenester hos Microsoft Corporation 30 dage efter deaktivering af tjenesterne, såfremt betaling stadig ikke har fundet sted. Herefter gælder Microsoft's regler for sletning af databasen, jfr. vilkår og betingelser for Microsoft Corporation på Microsoft Dynamics CRM Online (Microsoft Cloud-aftalen).
- 40.4. Valcore er ikke ansvarlig for varetagelse af kundens data, hvis de leverede tjenester er blevet deaktiveret eller brugerens opsætning er blevet slettet.

41. Tvister

- 41.1. I tilfælde af tvist over Microsoft Dynamics CRM Online abonnementsservice leveret af Valcore, vil en sådan tvist alene være mellem den respektive køber og Microsoft Corporation.
- 41.2. Den gældende lov og værneting i en sådan tvist, vil være underlagt bestemmelserne i Microsoft Cloud Aftalen og de til enhver tid gældende love.
- 41.3. Ved at gennemføre registreringen, bekræfter køber af Microsoft Dynamics CRM Online abonnementsservice leveret af Valcore forpligtelse og forpligter ham/hende til ikke at stille eventuelle krav til Valcore på baggrund af reklamationer i forbindelse med Microsoft Dynamics CRM Online abonnementsservice leveret af Valcore, undtaget opkrævning af gebyrer eller leverede ydelser som nævnt i afsnit 30 ovenfor.
- 41.4. Denne aftale er underlagt dansk ret. Eventuelle spørgsmål i forbindelse med gennemførelsen eller fortolkningen af denne aftale eller nogen af dens bestemmelser skal indbringes for byretten i Roskilde, Danmark.

E) Almindelige betingelser for aftale om køb af software fra tredjepartsleverandører

42. Generelt

- 42.1. Betingelserne omfatter køb af tredjeparts software til købers Microsoft Dynamics 365 Sales løsning via Valcore

43. Bekræftelse af vilkår og betingelser

- 43.1. Ved skriftlig signatur eller elektronisk accept af disse betingelser, med hensyn til køb af tredjeparts software leveret via Valcore, bekræfter køber at have læst og forstået disse vilkår og betingelser, de almindelige vilkår og betingelser for Valcore, samt de gældende vilkår og betingelser for de(n) aktuelle software.
- 43.2. Accept af ovenstående er lig med en bindende aftale mellem Valcore og køber.
- 43.3. I tilfælde af, en køber accepterer disse vilkår og betingelser på vegne af tredjemand, bekræfter køberen, at han/hun har autoritet til at binde en sådan tredjemand til at overholde disse vilkår og betingelser. Endvidere, er enhver brug af tjenesten svarende til en bekræftelse af aftalen.

44. Ansvar for tredjeparts software

- 44.1. I henhold til tredjeparts software er Valcore en tjenesteudbyder for tredjepartsleverandøren.
- 44.2. Valcore tilbyder køberen al bistand, rådgivning, brugerservice, og implementering af den købte tredjeparts software.
- 44.3. Alle leverede ydelser forbundet med leverancen af tredjeparts software faktureres i overensstemmelse med Valcores til enhver tids gældende prisliste (Se afsnit A)
- 44.4. Valcore har ingen indflydelse på videreudviklingen og vedligeholdelsen af tredjeparts leverandørernes softwareprodukter og bærer derfor ingen forpligtelser over for køberen i forhold til dette. Således er Valcore ikke ansvarlig for evt. hosting, data, databehandling eller tilgængeligheden af tredjeparts softwaren på noget tidspunkt.
- 44.5. Tredjeparts software er underlagt tredjepartsleverandørens garanti i det omfang, det fremgår af softwarens dokumentation. Valcore påtager sig ingen forpligtelser herudover. I tilfælde af fejl eller mangler skal køber, når fejlen eller manglen opdages kontakte Valcore, som varetager kontakt med tredjepartsleverandøren.
- 44.6. Køber kan ikke stille eventuelle krav til Valcore på baggrund af reklamationer i forbindelse med tredjeparts software leveret af Valcore

45. Pligter, Rettigheder og Forbehold

- 45.1. Køber og Valcore har en gensidig forpligtelse til at oplyse den anden part om planlagte og foretagne ændringer i forhold, der har væsentlig indflydelse på aftalens virkeområder.
- 45.2. Valcore kan i sit eget marketingmateriale anvende købers navn og det leverede som reference.

46. Priser og betalingsbetingelser

- 46.1. Priser for de af Valcore leverede tredjeparts software er baseret på tredjepartsleverandørens til en hver tid gældende priser og betalingsbetingelser.
- 46.2. Gældende priser og takster, kan oplyses ved at henvende sig til Valcore.
- 46.3. Softwaren faktureres forud, med betalingsfrist på 14 dage fra fakturadato.
- 46.4. Aftaler vedrørende tredjeparts software fornyes automatisk, medmindre en opsigelse er annonceret i henhold til tredjepartsleverandørens gældende opsigelsesvarsel.
- 46.5. For yderligere betalingsbetingelser henvises til Pkt. 4.6 til og med Pkt. 4.12.

47. Manglende betaling

- 47.1. I tilfælde af manglende betaling, forbeholder Valcore sig ret til at opkræve betalingen i overensstemmelse med de almindelige vilkår og betingelser for Valcore (se afsnit 4.7 til 4.12).
- 47.2. I tilfælde af manglende betaling, risikerer køber at tredjepartsleverandøren deaktiverer de relaterede tjenester midlertidigt og at der ved genaktivering af deaktiverede tjenester

kan blive opkrævet et gebyr for genaktivering jfr.

Tredjepartsleverandørens betingelser og vilkår.

- 47.3. Valcore er ikke ansvarlig for varetagelse af kundens data, hvis de leverede tjenester er blevet deaktiveret eller brugerens opsætning er blevet slettet.

48. Tvister

- 48.1. I tilfælde af tvist over tredjeparts software leveret af Valcore, vil en sådan tvist alene være mellem den respektive køber og tredjepartsleverandøren.
- 48.2. Den gældende lov og værneting i en sådan tvist, vil være underlagt tredjepartsleverandørens bestemmelser og de til enhver tid gældende love.
- 48.3. Denne aftale er underlagt dansk ret. Eventuelle spørgsmål i forbindelse med gennemførelsen eller fortolkningen af denne aftale eller nogen af dens bestemmelser skal indbringes for byretten i Roskilde, Danmark.

F) Almindelige betingelser for aftale om Fri Brugersupport

49. Generelt

- 49.1. Betingelserne omfatter Fri brugersupport vedr. Microsoft Dynamics 365 Sales (CRM) og produkter relateret hertil i kundens CRM Miljø.
- 49.2. Betingelserne er gældende ved tegning af aftale om Fri brugersupport herefter benævnt "Fri support".

50. Betingelsernes ikrafttræden og ophør

- 50.1. Betingelserne træder i kraft i det øjeblik en kunde erhverver sig Fri Support.
- 50.2. Betingelserne ophører i det øjeblik Fri Support aftalen er udløbet eller opsagt (jf. Pkt. 19.4 og 19.6).
- 50.3. Valcore forbeholder sig retten til at kunne opsige kundens Fri Support, med øjeblikkelig virkning, mod tilbagebetaling af evt. tilgodehavender.

51. Priser, fakturering og betalingsbetingelser

- 51.1. Prisen for Fri support er baseret på antallet af brugere med en aktiv licens til Microsoft Dynamics 365 Sales (også kaldet "supportbrugere") og beregnes ud fra en prismatrix.
- 51.2. For at få mere information om priser skal man henvende sig til Valcores medarbejdere telefonisk (+45 70221464) eller via e-mail (support@valcore.dk).
- 51.3. Fakturering af Fri support, sker årligt forud.
- 51.4. Prisen justeres én gang årligt, forud for fakturering af ny periode, via et review på antallet af aktive brugere (jf. Pkt. 51.1)
- 51.5. For yderligere betalingsbetingelser henvises til Pkt. 4.6 til og med Pkt. 4.13.

52. Aftalen

Varighed, gentegning og opsigelse

- 52.1. Aftalen har 1 års binding, fra købsdato.
- 52.2. Aftalen gentegnes automatisk, med mindre kunden skriftligt har anmodet om ikke at gentegne abonnementet, senest 1 måned før udløbsdato.
- 52.3. Aftalen kan opsiges af kunden forud for gældende opsigelsesvarsel, kunden vil dog stadig have adgang til Fri support i den resterende del af perioden og der foretages ingen tilbagebetaling.

Justering af aftalen

- 52.4. Justering af aftalen er baseret på ændring af antal supportbrugere, der er registreres på aftalen og dermed udgør prisen (jfr. Pkt. 51.1)
- 52.5. Aftalen justeres automatisk ved gentegning.
- 52.6. Aftalen kan løbende opjusteres, inden gentegning, såfremt kunden har en stigning af aktive supportbrugere på 25% eller derover ift. den gældende aftale, mod merbetaling der matcher prisen for det opjusterede antal brugere.
- 52.7. Aftalen kan ikke nedjusteres inden gentegning.

Krav til aftalen

- 52.8. Valcore skal være registreret som kundens "Indirekte forhandler" i kundens Microsoft 365 tenant
- 52.9. Kunden skal som minimum købe alle sine licenser til Microsoft Dynamics 365 Sales via Valcore.
- 52.10. Hvis ikke pkt. 52.8 og pkt. 52.9 er opfyldt, tillægges et gebyr på 25% på alle priser vedr. Fri Support.

Forpligtelser

- 52.11. Såfremt antallet af aktive brugere af Microsoft Dynamics 365 Sales (CRM) stiger med 25% eller derover, i aftaleperioden, i forhold til antallet af aktive brugere ved (gen-)tegnning af aftalen, er kunden forpligtet til aktivt, at oplyse Valcore om det nye antal aktive brugere.
- 52.12. Såfremt kunden ikke oplyser om disse ændringer, eller giver forkerte oplysninger, er Valcore berettiget til at kræve betaling for alle aktive brugere, i alle måneder, hvori der er givet forkerte eller mangelfulde oplysninger.

53. Henvendelse og registrering

- 53.1. Support-henvendelser kan ske via telefon (+45 70221464) eller via e-mail (support@valcore.dk), mandag til torsdag kl. 09.00–16.00 og fredag kl. 09.00-15.30.
- 53.2. Supporthenvendelser via e-mail bekræftes inden for 2 timer.
- 53.3. Alle supporthenvendelser registreres som en sag og lægges i kø i Valcores supportsystem.
 - Ved henvendelser via e-mail, registreres sagen automatisk i Valcores supportsystem.
 - Ved telefoniske henvendelser registrerer Valcore sagen i supportsystemet.

54. 3 Kategorier af supportsager

Kategori 1: *Issue*

- 54.1. En sag, hvor udgangspunktet er, at der er sket en fejl eller en mangel, kategoriseres som et *Issue*.
- 54.2. Fejl, der er direkte forårsaget af Valcore takseres ikke. (*Eksempelvis ved tilpasninger foretaget i Microsoft CRM*)
- 54.3. Fejl, der ikke er direkte forårsaget af Valcore takseres til normale takster. (*Eksempelvis ved manglende adgang til CRM via Outlook, Windows fejlbeskeder ved lukning af CRM vinduer mv.*)

Kategori 2: *Support*

- 54.4. Spørgsmål til brug af Microsoft CRM systemet eller andre systemer betragtes som *Support*.
- 54.5. Supporthenvendelser er indeholdt i aftalen.
- 54.6. Såfremt en supportsag kræver Microsoft's involvering, vil Valcore bistå med dialogen med Microsoft og holde kunden opdateret.

Kategori 3: *Change Request (Tilpasning)*

- 54.7. En sag, hvor udgangspunktet er ønsker til ændringer eller tilføjelser til Microsoft Dynamics CRM systemet eller andet, betragtes som en *Change Request*.
- 54.8. Ved *Change Request*, estimeres opgaven og der gives tilbud

55. Prioriteringer af supportsager

Prioritet: Normal

- 55.1. Alle sager registreres indledningsvis som "Normal".
- 55.2. Normale sager påbegyndes inden for 4 timer.

Prioritet: Kritisk

- 55.3. En sag registreres som "Kritisk" på kundens anmodning.
- 55.4. Kritiske sager påbegyndes inden for 1 time.

56. Løsning af supportsager

- 56.1. Typisk løses supportsager via telefon eller e-mail.
- 56.2. Sager kan også løses online via fjernstyring af kundens computer. Valcore benytter Teamviewer til fjernsupport.
- 56.3. Sjældent vil sager skulle løses OnSite hos kunden.