

Salgs- og leveringsbetingelser

September 2022

Nedenstående salgs- og leveringsbetingelser finder anvendelse, med mindre andet er aftalt mellem **it's IT A/S** og Kunden.

Der tages forbehold for trykfejl og prisændringer.

1. Anvendelse og gyldighed

- 1.1 Alle tilbud, salg, ordrer og leverancer indenfor IT-teknisk support, IT-Outsourcing, IT-løsninger og -services, Hosting, licensaftaler, cloudtjenester, systemudvikling og anden samhandel med **it's IT** (udstyr og software) er omfattet af nærværende salgs- og leveringsbetingelser, medmindre salgs- og leveringsbetingelserne skriftligt er fraveget.
- 1.2 Leveringsbetingelserne omfatter den fulde leverance fra **it's IT**, uanset at **it's IT** 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 **it's IT** havde påbegyndt leverancen, eller såfremt Kunden senere accepterer at modtage leverancen.
- 1.3 Modtagelse af varer/ytelser eller afgivelse af ordre under aftalen er ensbetydende med accept af disse leveringsbetingelser. Foretages der yderligere leverancer afledt af eller på anden måde forbundet med leverancen, vil leveringsbetingelserne også finde anvendelse på udførelsen af disse leverancer.
- 1.4 Nærværende betingelser erstatter tidligere aftaler eller korrespondancer m.v. om salg og levering.

2. Økonomi

- 2.1 Alle priser er i danske kroner og eksklusive moms, forsendelse og forsikring, medmindre andet er angivet.
- 2.2 **it's IT's** priser fremgår af den til enhver tid gældende prisliste, kontrakter, bilag eller af konkret tilbud eller ordre.
- 2.3 Ændringer i valutakurser, afgifter, forsikring, fragt, Microsoft listepreiser, ydelser leveret af tredjemand samt indkøbsomkostninger, herunder eksempelvis licensafgifter til tredjemand, medfører, at **it's IT** er berettiget til at justere priser, eksempelvis ved ændring i licenspriser på software fra tredjemand.
- 2.4 **it's IT** er berettiget til at fakturere betalingen, når levering har fundet sted, eller i henhold til aftalt betalingsplan. For løbende ydelser forud faktureres ydelsen med den i aftalen angivne periode. Timeydelser opgøres og faktureres månedsvist bagud, eller når ydelsen er udført.
- 2.5 Medmindre andet fremgår af aftalen, er **it's IT** berettiget til at fakturere Kunden for de udførte timeydelser på baggrund af det faktisk opgjorte tidsforbrug. Ved besøg på Kundens adresse faktureres også for transporttid. Er timepriser ikke angivet i aftalen, finder **it's IT's** gældende listepreiser anvendelse. De til enhver tid gældende listepreiser kan rekvireres hos **it's IT's** support.

3. Priser og betalingsbetingelser

- 3.1 Serviceaftaler betales for 1,3,6 eller 12 måneder. Betalingen sker forud for serviceaftalens påbegyndelse.
- 3.2 Prisjusteringer vil finde sted, hvis brugerantallet stiger eller falder.
- 3.3 Priserne indekserreguleres årligt i oktober i takt med udviklingen i nettoprisindekset.

- 3.4 Derudover kan der være aftalt yderligere forbrugsafhængig regulering, samt regulering af priser som er betinget af tildeling af administratoradgang til **it's IT**, medmindre andet specifikt er aftalt.
- 3.5 Betalingsbetingelser er 14 dage efter fakturadato.
- 3.6 Kunden er ikke berettiget til at modregne eller tilbageholde nogen del af købesummen på grund af modfordringer, medmindre dette er skriftligt anerkendt af **it's IT**.
- 3.7 Ved manglende betaling er **it's IT** berettiget til at opkræve renter fra forfaldstidspunktet med 2 % pr. måned. Ved betalingsmisligholdelse er **it's IT** herudover berettiget til at suspendere og tilbageholde leverancen eller dele heraf og/eller gennem skriftlig meddelelse til Kunden at hæve aftalen helt eller delvist. Herudover er Kunden erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige regler.
- 3.8 Betaler Kunden ikke rettidigt til forfaldsdatoen er **it's IT** berettiget til at udsende rykkerskrivelser med gebyr i henhold til renteloven.
- 3.9 Ved Kundens manglende rettidige betaling, er **it's IT** berettiget til at ændre betalingsbetingelser til netto kontant eller til at kræve forudbetaling, indtil forholdene er bragt i orden. **it's IT** er først forpligtet til at præstere sin ydelse, når betaling er sket.

4. Levering og opsætning

- 4.1 Hvis intet andet er aftalt, leverer og installerer **it's IT** på Kundens forretningsadresse. Medmindre andet udtrykkeligt aftales betragtes en udskydelse af leveringstiden med op til 14 dage på grund af **it's IT's** forhold i enhver henseende som rettidig levering, således at Kunden ikke af denne grund kan udøve misligholdelsesbeføjelser over for **it's IT**. Omkostninger i forbindelse med fragt og evt. delleveringer påhviler Kunden, medmindre anden skriftlig aftale foreligger.
- 4.2 Medmindre andet er aftalt, anses levering for sket, når service, cloudtjenesten, udstyr og/eller standardsoftware er udleveret fra **it's IT** lager (ab lager)/stillet til rådighed for Kunden online.
- 4.3 Ekspeditionsgebyr i forbindelse med licens-abonnementsbestilling påhviler Kunden. Medmindre andet skriftligt aftales, har Kunden selv ansvaret for installationsforberedelser, herunder:
 - Fremskaffelse af logins og software
 - Kundens nødvendige tilstedeværelse
 - Særskilt edb-stærkstrøm med samme jording til alle hardwareenheder, leveret fra separat el-gruppe
 - Netværkskabling med nødvendige net-drops
 - Samt et omgivende miljø, der kan tilgodese krav til placering af udstyr samt minimal udvikling af varme og støv.
 - **it's IT** er berettiget til at fakturere for evt. mertid der opstår, som følge af manglende installationsforberedelser eller tilstedeværelse.
- 4.4 Ved køb af Hardware gennem **it's IT** er der på visse varetyper omvendt betalingspligt. Dette medfører, at der bliver udstedt en faktura til Kunden uden moms. Det påhviler herefter Kunden at afregne momsen.

5. Ejerforhold

- 5.1 **it's IT** ejer servere (fysiske og virtuelle) i eget datacenter samt on-premise på Kundens lokation, som stilles til rådighed på lejebasis, medmindre andet specifikt er aftalt.

- 5.2 For servere og infrastruktur i **it's IT's** datacenter er det ligeledes **it's IT** der ejer alt hardware, netværksinfrastruktur, styresystemer, licenser, egenudviklede scripts og bat-filer, monitoreringssoftware, programmer og systemopsætning, medmindre andet specifikt er aftalt.
- 5.3 Hardware og licenser, som er betalt af **it's IT** ejes af **it's IT**. Kunden ejer hardware og licenser betalt af Kunden, såsom pc'er, switch, firewall m.v., med undtagelse af cloudtjenester, medmindre andet specifikt er aftalt
- 5.4 Kunden ejer alt kundedata som den Dataansvarlige. Der henvises i øvrigt til eventuel Databehandleraftale indgået mellem Kunden og **it's IT**.
- 5.5 Da **it's IT** ejer alt serverhardware kan det i tilfælde af f.eks. konkurs i Hosting center flyttes til en ny lokation. **it's IT** har i den forbindelse en samarbejdspartner der kan overtage driften i tilfælde af, at **it's IT** går konkurs.
- 5.6 Hardware fra **it's IT**, som opstilles hos Kunden, udlånes til Kunden på Kundens ansvar. Forsikringspligten for hardware, arbejdstid m.v. overgives hermed til Kunden, således at systemet fuldt ud kan gendannes uden tab for **it's IT**.
- 5.7 Hardware fra **it's IT**, som er opstillet hos Kunden, må i udgangspunktet og under almindelige omstændigheder, kun håndteres, opsættes, repareres, ændres, udskiftes m.v. af medarbejdere fra **it's IT**. Undtagelse kan gælde efter aftale.
- 5.8 Der tages ejendomsforbehold over de solgte genstande. **it's IT** er berettiget til at tilbagetage ovennævnte genstande og annullere købet, såfremt Kunden misligholder sin betalingsforpligtelse.
- 6. Abonnementer**
- 6.1 Alle produkter og ydelser som erhverves via et abonnement, forlænges automatisk ved udløb med mindre andet er angivet skriftligt.
- 6.2 Ved abonnements-tjenester der leveres af en tredjepart, følger bindingsperioden af de(n) relevante licensaftale(r), med mindre andet specifikt er aftalt
- 6.3 Ved køb af Microsoft NCE licenser kan Kunden vælge imellem fakturering per måned eller forudbetalt licens med et års bindingsperiode. Ved begge typer licenser, er det kundens ansvar, at angive hvor mange licenser der ønskes inden bindingsperioden påbegyndes. Ved køb af NCE30 licenser per måned gælder følgende vilkår:
- Kunden kan frit vælge at opskalere eller nedskalere antallet af licenser med måneds varsel. Ved køb af NCE365 licenser med et års bindingsperiode gælder følgende vilkår:
 - Forudsætning for indgåelse er, at den fulde pris for perioden forudbetales ved bestilling.
 - Kunden kan frit vælge at opskalere antallet af licenser i bindingsperioden.
 - Nedskalering er ikke muligt i bindingsperioden, og kan kun foretages ved opstart af næste bindingsperiode.
- 6.4 Ved oprettelse af brugere samt tilhørende licenser og services, forbeholder **it's IT** sig retten til at fakturere brugeren for hele den indeværende måned hvor bestilling sker. Bestillinger skal ske hurtigst muligt og senest 2 arbejdsdage inden ønsket oprettelsesdato.
- 6.5 Ved lukning af brugere samt tilhørende licenser og services, forbeholder **it's IT** sig retten til at fakturere brugeren for hele den indeværende måned hvor bestilling sker. Lukningen skal ske hurtigst muligt og senest 2 arbejdsdage inden ønsket lukkedato.
- 6.6 **it's IT** forbeholder sig ret til at opkræve hastetillæg, såfremt der rekvireres omgående assistance, rekvireres konsulentbistand udenfor normal åbningstid, eller såfremt en bestilling kommer senere end 2 arbejdsdage inden ønsket oprettelsesdato eller lukkedato.
- 7. Administratorrettigheder**
- 7.1 **it's IT** er administrator på Kundens server, i sin egenskab som Databehandler. Yderligere aftaler beskrives i indgået databehandleraftale med Kunden.
- 7.2 **it's IT** tildeles den nødvendige administratoradgang på licensaftaler og/eller cloudtjenester.
- 8. Ansvarsbegrænsning og reklamationsret**
- 8.1 **it's IT** har det overordnede ansvar for korrekt og rettidig opfyldelse af aftalen i overensstemmelse med de aftalte specifikationer. **it's IT** har herunder endvidere initiativpligten under aftalen.
- 8.2 Der foreligger en mangel ved det leverede, såfremt leverancen 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.
- 8.3 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.
- 8.4 Den absolutte reklamationsperiode for hardware og software udløber 12 måneder efter leveringstidspunktet, og reklamation forudsætter, at Kunden har opfyldt sin almindelige undersøgelsespligt efter dansk rets almindelige regler. Reklamation over for **it's IT** skal fremsættes i umiddelbar forlængelse af denne undersøgelse.
- 8.5 **it's IT** afgør, om afhjælpning af en mangel skal ske ved afhjælpning eller ved ombytning af den fejl- eller mangelbehæftede enhed.
- 8.6 Risikoen for udstyr og standardprogrammer overgår i alle tilfælde til Kunden på leveringstidspunktet.
- 8.7 Såfremt **it's IT** anmoder derom, skal Kunden umiddelbart efter reklamationen for Kundens egen regning og risiko returnere den angiveligt mangelfulde leverance til **it's IT** i original emballage. Herefter vil **it's IT** tage stilling til om man vil foretage en eventuel afhjælpning/ombytning.
- 8.8 Ændringer eller indgreb i **it's IT** leverancer eller ydelser uden skriftligt samtykke, fritager **it's IT** for enhver forpligtelse og ethvert ansvar.
- 8.9 **it's IT** er kun forpligtet til at erstatte Kundens tab, der er en følge af væsentlig misligholdelse med en leverance eller anden væsentlig misligholdelse fra **it's IT** side og **it's IT** er alene ansvarlig for Kundens direkte tab i det omfang, ansvaret er omfattet af **it's IT** IT-ansvarsforsikring.
- 8.10 **it's IT** er ikke ansvarlig for indirekte tab og følgeskader, herunder driftstab, øgede driftsudgifter, mistede besparelser, avance, eller indirekte udgifter i forbindelse med tab af data.

- 8.11 **it's IT** kan ikke drages til ansvar, hvis forsinkelse eller mangel ved en leverance skyldes forsinkelse eller forringede forbindelser i kommunikationsinfrastrukturen, som **it's IT** ikke er ansvarlig for, eller forsinkede eller manglende leverancer fra forsyningsvirksomheder eller fremmede leverandører, der ikke er underlagt **it's IT** administration og hvis ydelser er en forudsætning for **it's IT** leverance. F.eks. Microsoft MCA og OST ved cloudtjenester.
- 8.12 Det er Kundens ansvar at al lagret eller installeret software er licenseret, og at brugen heraf følger licensgivers regler. Kunden er tillige ansvarlig for fremskaffelse af de nødvendige licenser, samt opbevaring af licensbeviser, originale datamedier o.l. medmindre andet er aftalt.
- 8.13 **it's IT's** samlede erstatningsansvar pr. skade, herunder serieskader, kan under ingen omstændigheder overstige månedlig værdi af aftalen med Kunden x 2, herunder maksimalt **it's IT's** erstatningsmaksimum på **it's IT** IT-ansvarsforsikring på kr. 10 mio.
- 8.14 **it's IT** er ikke forpligtet til at udlevere kildekode (IP rettigheder).
- 9. Ansvar for tingskade, forvoldt af materiel (produktansvar)**
- 9.1 For produktansvar er **it's IT** ansvarlig i overensstemmelse med de gældende bestemmelser i produktansvarsloven, der ikke kan fraviges ved aftale. **it's IT** fraskriver produktansvar på ethvert andet grundlag.
- 9.2 Produktansvaret for tingskade kan beløbsmæssigt ikke overstige månedlig værdi af aftalen med Kunden x 2, herunder maksimalt dækningen på **it's IT's** produktansvarsforsikring.
- 9.3 **it's IT** hæfter i intet tilfælde for indirekte tab og følgeskader som eksempelvis driftstab, avancetab, tidstab og lignende indirekte tab, jf. pkt. 8.10.
- 9.4 De nævnte begrænsninger i **it's IT** ansvar gælder ikke, hvis **it's IT** har gjort sig skyldig i særdeles grov uagtsomhed.
- 10. Force Majeure**
- 10.1 Såfremt forsinkelse eller anden mangel skyldes, at **it's IT** er forhindret i levering på grund af arbejdskonflikt, brand, krig, vareknaphed, mangler eller forsinkelse ved leverancer fra underleverandører, dødsfald, manglende transportmuligheder, valutarestriktioner, sygdom, samt tilfælde af force majeure i øvrigt, udskydes leveringen eller udbedring af manglen med den tid, som hindringen varer. **it's IT** skal i disse tilfælde give Kunden skriftlig meddelelse herom. I den udstrækning at ovennævnte omstændigheder påvirker **it's IT** drift efter aftalens indgåelse, kan **it's IT** tillige ikke holdes økonomisk eller teknisk ansvarlig.
- 11. Timeydelser**
- 11.1 Det påhviler Kunden at kontrollere det leverede og straks at indberette eventuelle mangler til **it's IT**. Reklamation skal under alle omstændigheder være **it's IT** i hænde senest 3 dage efter udførelsen.
- 11.2 **it's IT** skal påbegynde afhjælpning af mangler inden rimelig tid efter modtagelse af fyldestgørende reklamation fra Kunden. Såfremt afhjælpning er umulig på grund af ydelsens karakter, eller skønner **it's IT**, at afhjælpning ikke er mulig inden for rimelige tidsmæssige og økonomiske rammer, kan **it's IT** i stedet, til fuld og endelig afgørelse, indrømme Kunden et forholdsmæssigt afslag i prisen på den mangelfulde leverance eller tilbagebetale vederlaget for den mangelfulde timeydelse, hvis denne grundet manglerne er ubrugelig for Kunden.
- 11.3 Kunden kan, hvis manglerne er væsentlige, ophæve aftalen 8 dage efter, at Kunden har fremsendt påkrav om, at den misligholdende adfærd skal rettes, og den ikke er blevet det.
- 11.4 Kunden er ansvarlig for rigtigheden og fuldstændigheden af kundens kravspecifikation. Rådgivning modtaget fra **it's IT** er baseret på Kundens forudgående egne oplysninger om kapacitet, planlagt brug o.l., jf. kundens kravspecifikation, og **it's IT** kan således ikke holdes ansvarlig for forkert dimensionering, valg af udstyr og software m.v.
- 12. Brugsret**
- 12.1 Aftaler omfattende standardsoftware eller softwareudvikling foretaget af **it's IT** specifikt til Kunden, opnår Kunden en ikke-overdragelig og ikke-eksklusiv brugsret til den software, der er anført i aftalen. Brugsretten er begrænset til det i aftalen angivne antal samtidige brugere, og såfremt dette ikke er angivet, gælder brugsretten kun for det udstyr, som softwaren ved levering er installeret på. Kunden må ikke kopiere, eller give andre mulighed for at kopiere software, virtuelle servere eller lignende og/eller dokumentationsmateriale og må ikke foretage ændringer i softwaren uden forudgående samtykke fra **it's IT**. Foretager eller lader Kunden andre foretage ændringer i softwaren, bærer Kunden selv det fulde ansvar for ændringerne.
- 13. Arbejdstid**
- 13.1 Den normale arbejdstid for **it's IT's** konsulenter er mandag – torsdag kl. 08.00 – 16.00 og fredag kl. 08.00 – 15.30 (helligdage undtaget). Timeydelser som leveres udenfor dette tidsrum, og som ikke er omfattet af en aftale, vil blive faktureret med de til enhver tid gældende overarbejdstillæg jf. gældende prisliste.
- 14. Support ifm. abonnement**
- 14.1 Support ydes som standard indenfor normal åbningstid mandag – torsdag kl. 08.00 – 16.00 og fredag kl. 08.00 – 15.30 (helligdage undtaget).
- 14.2 Indkomne henvendelser og opgaver prioriteres efter vigtigheden og løses i prioriteret rækkefølge. Kritiske problemer, der vedrører driftsstop og nedbrud på server har højeste prioritet. Problemer der vedrører flere brugere har højere prioritet end problemer der vedrører en enkelt bruger. Lavest prioritet er problemer der ikke forhindrer brugeren i at arbejde videre, samt opgaver med en natur der ikke fordrer en hurtig løsning, såsom rutineeftersyn, opdateringer o.l.
- 14.3 Supportopgaver, der ikke er dækket af abonnementets support, afregnes som konsulentbistand. Typiske opgaver der ikke er med i et abonnement, er applikationssupport og support uden for normal åbningstid.

- 14.4 Ovennævnte er gældende for standard supportaftaler, med mindre andet er aftalt i en nærmere defineret SLA (Service Level Agreement).
- 15. Brug af underleverandører**
- 15.1 **it's IT** er berettiget til at lade hele eller dele af leverancen udføre af en eller flere underleverandører. **it's IT** skal i givet fald på forlangende oplyse Kunden om, hvilke dele af opgaven der udføres af en underleverandør.
- 16. Tavshedspligt**
- 16.1 **it's IT** skal iagttage sædvanlig tavshedspligt i forhold til de oplysninger, der opnås indsigt i vedr. arbejdets udførelse. En eventuel skærpet tavshedspligt skal følge af særskilt aftale.
- 17. Kommunikation**
- 17.1 Kommunikation mellem **it's IT** og Kunden sker primært i form af mail eller lignede. Kunden accepterer, at **it's IT** må rette henvendelse til Kunden med elektroniske nyhedsbreve, tilbud eller andet relevant materiale.
- 18. Opsigelse og pligter ved aftalens ophør**
- 18.1 Kunden kan opsigte aftalen med 6 måneders varsel, ved udgangen af igangværende måned, medmindre andet er aftalt jf. serviceaftalen.
- 18.2 Opsigelse af aftalen mellem Kunden og **it's IT** har ingen retsvirkning på Kundens øvrige aftaler med tredjeparter, herunder men ikke begrænset til software- og licensaftaler.
- 18.3 Opsiges aftale mellem Kunden og **it's IT** mens bindingsperioden på licenser er aktiv, refunderes allerede betalte licenser ikke.
- 18.4 Opsigelse skal ske skriftligt fra begge parter side.
- 18.5 **it's IT** kan ved Kundens væsentlige misligholdelse ophæve kontrakten med omgående virkning.
- 19. Lovvalg og værneting**
- 19.1 Enhver tvistelighed vedrørende samarbejdsforholdet skal løses i mindelighed. Aftalen er undergivet dansk ret og skal anlægges ved Aalborg byret.