

1. Anvendelse

1.1 Anvendelse. Disse almindelige salgs- og leveringsbetingelser ("Betingelserne") gælder for alle aftaler mellem IT Operators ApS, Jættevej 50B, 4100 Ringsted, CVR-nummer 33255535, ("Virksomheden") og kunden om salg og levering af hardware, software samt serviceydelser indenfor IT Support, IT drift, softwareudvikling og andet konsulentarbejde til erhvervskunder (samlet kaldet "Serviceydelser", jf. punkt 3).

2. Aftalegrundlag

2.1 Aftalegrundlag. Betingelserne udgør eventuelt sammen med Virksomhedens databehandlersaftale og persondatapolitik hele Aftalegrundlaget. I tilfælde hvor der er fremsendt tilbud og/eller ordrebekræftelser udgør disse sammen med Betingelserne, det samlede aftalegrundlag for Virksomhedens salg og levering af Serviceydelser til Kunden.

2.2 Ændringer og tillæg. Ændringer af og tillæg til Aftalegrundlaget kan kun gøres gældende i skriftlig form med godkendelse fra begge parter.

3. Serviceydelser

3.1 Virksomheden. Virksomheden yder konsulentbistand herunder drift af IT systemer for Kunden efter nærmere omtalt omfang. Bestilling af konsulentarbejde kan være men er ikke begrænset til en enkeltstående anmodning, et led i et løbende samarbejde om drift af Kundens IT systemer eller et projekt af aftalt omfang eksempelvis udvikling af software. Medmindre andet er skriftligt aftalt, faktureres der efter forbrugt tid på baggrund af konsulentens registrerede tidsforbrug. Der faktureres efter gældende priser, jf. Virksomhedens prisliste der kan fremsendes efter anmodning. Virksomheden fakturerer ikke ekstra gebyrer for arbejde udført udenfor normal kontortid.

3.2 Kundens medvirken. Kunden skal give Virksomheden adgang til oplysninger om personale, IT udstyr og andet, i det omfang det er nødvendigt for at udføre Serviceydelserne. Kunden skal ligeledes gøre Virksomheden opmærksom på eventuelle procedurer, forskrifter eller andet, som måtte være gældende i Kundens virksomhed, herunder særligt med hensyn til opretholdelsen af datasikkerhed og integritet.

Kunden udarbejder, i evt. samarbejde med Virksomheden, en opgavebeskrivelse samt såfremt nødvendigt en kravspecifikation. Det påhviler Kunden at sikre Virksomheden fri og uhindret adgang til Kundens IT systemer, i det omfang det måtte være nødvendigt for at Virksomheden kan udføre sine Serviceydelser. Kunden indestår for at alle arbejdsmiljøkrav overholdes, ligesom at Kunden vederlagsfrit skal stille kvalificeret personale og udstyr til rådighed for Virksomhedens konsulenter, i det omfang det måtte være nødvendigt for at Virksomheden kan udføre sine Serviceydelser. Med mindre andet er aftalt, skal Kunden sørge for de nødvendige bygningsmæssige forberedelser herunder installationer af elektrisk art. Det påhviler ligeledes Kunden at anskaffe eventuelle nødvendige kommunikationsabonnementer for anvendelse af en serviceydelse.

3.3 Produkter. Som en del af en eller flere Serviceydelser kan det parterne imellem aftales, at Virksomheden skal levere produkter herunder software, hardware med mere. Hvis ydelserne omfatter software, hardware og/eller andet udstyr der er udviklet, fremstillet og/eller erhvervet fra en tredjemandsleverandør eller forhandler, vil de vilkår og betingelser, herunder men ikke begrænset til ansvarsbegrænsninger og -fraskrivelser, garantier mv. som er fastsat af en sådan tredjemand, være gældende for disse dele af ydelserne. Virksomheden påtager sig således ikke noget selvstændigt ansvar ud over hvad der udtrykkeligt måtte fremgå af de af

tredjemand fastsatte vilkår og betingelser, medmindre andet er aftalt skriftligt.

- 3.4 Lovgivning og standarder. Virksomheden er ikke ansvarlig for, at Serviceydelser, som Kunden uden rådgivning modtager, opfylder lovgivning og standarder, eller kan anvendes til konkrete formål, medmindre Virksomheden skriftligt har indestået herfor.

4. Pris og betaling

- 4.1 Pris. Prisen for Serviceydelserne følger Virksomhedens gældende prislister på det tidspunkt, hvor Virksomheden bekræfter kundens ordre, medmindre parterne har aftalt andet skriftligt. Alle priser angivet både skriftligt og mundtligt, er eksklusive moms. Ved levering af Serviceydelser faktureres pr. påbegyndt time. I projekter eller opgaver af større tidsmæssigt omfang, forbeholder Virksomheden sig retten til at aconto fakturere ud fra medgået tid eller forud, efter aftale. Ved bestilling af Produkter, forbeholder Virksomheden sig retten til at fakturere Kunden forud for bestilling af Produkterne og forpligter sig først til bestilling af Produkterne ved modtagelse af betalingen.
- 4.2 Kørsel. Virksomheden er berettiget, men ikke forpligtet, til at fakturere for kørsel i forbindelse med udførelsen af Serviceydelser. Faktureringen kan ske efter medgået tid eller kilometertakst.
- 4.3 Betaling. Kunden skal betale alle fakturaer senest 8 dage fra fakturadato, medmindre Parterne har aftalt andet skriftligt.

5. Forsinket betaling

- 5.1 Rente. Hvis kunden undlader at betale en faktura for Serviceydelser rettidigt af årsager, som Virksomheden er uden ansvar for, har Virksomheden ret til rente af det forfaldne beløb, jf. Rentelovens bestemmelser.
- 5.2 Ophævelse. Hvis Kunden undlader at betale en forfalden faktura for Serviceydelser

senest 14 dage efter at have modtaget skriftligt påkrav om betaling fra Virksomheden, har Virksomheden ud over rente efter pkt. 5.1 ret til at: (i) ophæve salget af de Serviceydelser, som forsinkelsen vedrører, (ii) ophæve salget af Serviceydelser og produkter, som endnu ikke er leveret til kunden, eller kræve forudbetaling herfor, og/eller (iii) gøre andre misligholdelsesbeføjelser gældende, herunder erstatnings i henhold til dansk rets almindelige bestemmelser.

6. Tilbud, ordrer og ordrebekræftelser

- 6.1 Tilbud. Virksomhedens tilbud er gældende i 30 dage fra den dato, tilbuddet er dateret, medmindre andet fremgår af tilbuddet. Accept af tilbud, der er Virksomheden i hænde efter acceptfristens udløb, er ikke bindende for Virksomheden, medmindre Virksomheden meddeler kunden andet.
- 6.2 Ordre. Kunden kan agive en ordre på en serviceydelse både skriftligt og mundtligt. Virksomheden kan ved ordrer af større karakter, forlange at Kunden fremsender ordren på skrift.
- 6.3 Ændring af ordrer. Kunden kan ikke ændre en afgivet ordre på Serviceydelser uden Virksomhedens skriftlige accept.
- 6.4 Uoverensstemmende vilkår. Hvis Virksomhedens ordrebekræftelse på Serviceydelser ikke stemmer overens med Kundens ordre eller Aftalegrundlaget, og kunden ikke ønsker at acceptere de uoverensstemmende vilkår, skal Kunden meddele det til Virksomheden skriftligt senest 3 arbejdsdage efter modtagelse af ordrebekræftelsen. I modsat fald er kunden bundet af ordrebekræftelsens indhold.

7. Levering

- 7.1 Leveringstid. Som udgangspunkt vil der ved en ordre på en serviceydelse, blive aftalt hvornår ydelsen skal leveres mellem

Virksomheden og Kunden. Virksomheden har ret til at levere før den aftalte leveringstid, medmindre parterne har aftalt andet.

Såfremt der ikke er aftalt Leveringstid, bestræber Virksomheden sig på levering af serviceydelsen hurtigst muligt fra ordren er lagt. Alle leveringstider er vejledende og Virksomheden påtager sig intet ansvar for manglende overholdelse af sådanne vejledende leveringstider.

7.2 Levering af produkter. Ved bestilling af en serviceydelse i form af et produkt, leveres varen hos Kunden mod betaling af et fragtgebyr. Risikoen for tab med hensyn til ydelsen overgår fra Virksomheden til Kunden ved overgang til selvstændig virkende fragtfører.

7.3 Undersøgelse. Kunden skal undersøge alle Serviceydelser ved leveringen. Hvis Kunden opdager en fejl eller mangel, som Kunden ønsker at påberåbe sig, skal den straks meddeles skriftligt til Virksomheden. Hvis en fejl eller mangel, som Kunden har opdaget eller burde have opdaget, ikke straks meddeles skriftligt til Virksomheden, kan den ikke senere gøres gældende

7.4 Afprøvning. Såfremt en serviceydelse er en del af et projekt eller hvor en serviceydelses karakter tilsiger dette, skal Kunden hurtigst muligt og senest 5 dage efter levering undersøge og afprøve de leverede Serviceydelser. Ved Kundens ibrugtagelse af serviceydelsen herunder eventuelle delleverancer, anses Kunden for at have godkendt serviceydelsen herunder eventuelle delleverancer, pr. den dato hvor Kunden har påbegyndt brugen af serviceydelsen.

7.5 Ejendomsforbehold. Virksomheden bevarer ejendomsretten til Produkter indtil kunden har foretaget fuld betaling herfor. Indtil da forpligter Kunden sig til på behørig vis at drage det fornødne omsorg for Produktet, herunder at opbevare og vedligeholde Produktet efter forskrifterne samt holde Produktet nødvendigt forsikret til dets fulde værdi

mod eksempelvis brand, tyveri og vand-skade. Kunden forpligter sig ligeledes til ikke at foretage nogen ændringer i/ved Produktet uden Virksomhedens skriftlige samtykke.

Kunden forpligter sig ligeledes til ikke at flytte, udlåne, udleje, pantsætte eller på nogen anden måde foretage ejermæssige dispositioner over Produktet indtil ejendomsretten er overdraget til Kunden.

8. Forsinket levering

8.1 Meddelelse. Hvis Virksomheden forventer en forsinkelse i leveringen af Serviceydelser, vil Virksomheden bestræbe sig på at informere Kunden om det, herunder en ny forventet leveringstid.

8.2 Ophævelse. Hvis Virksomheden undlader at levere Serviceydelser senest 60 dage efter den aftalte leveringstid af årsager, som Kunden er uden ansvar for, kan Kunden ophæve den eller de ordrer, der er berørt af forsinkelsen, uden varsel ved skriftlig meddelelse til Virksomheden. Kunden har ikke andre retigheder i anledning af forsinket levering, herunder erstatning for direkte og indirekte tab, økonomiske som ikke-økonomiske.

9. Garanti

9.1 Garanti. Virksomheden giver ingen garanti på Serviceydelser med mindre andet er aftalt skriftligt. Garantier fra 3. part, der er en del af en serviceydelse og som Virksomheden har videresolgt til Kunden, tilfalder dog ligeledes kunden. Garantier på hostingrelaterede Serviceydelser fra Virksomheden, fremgår af Virksomhedens Service Level Agreement.

9.2 Undtagelser. Ved levering af Serviceydelser med Garanti, skal eventuelle undtagelser findes i leveringsbetingelserne fra 3. parten hvorfra serviceydelsen oprinder.

9.3 Meddelelse. Hvis Kunden opdager en fejl eller mangel i garantiperioden, som Kunden ønsker at påberåbe sig, skal den straks

meddeles skriftligt til Virksomheden. Hvis en fejl eller mangel, som Kunden opdager eller burde have opdaget, ikke straks meddeles skriftligt til Virksomheden, kan den ikke senere gøres gældende. Kunden skal give Virksomheden de oplysninger om en meddelt fejl eller mangel, som Virksomheden beder om.

9.4 Undersøgelse. Inden rimelig tid efter at Virksomheden har modtaget meddelelse fra Kunden om en fejl eller mangel og undersøgt kravet, meddeler Virksomheden Kunden, om fejlen eller manglen er omfattet af garanti.

9.5 Afhjælpning. Inden rimelig tid efter at Virksomheden har afgivet meddelelse til Kunden efter pkt. 9.4 om, at en fejl eller mangel er omfattet af garanti, afhjælper Virksomheden fejlen eller manglen.

9.6 Ophævelse. Hvis Virksomheden undlader at afhjælpe en fejl eller mangel omfattet af garanti inden 30 dage efter, at Virksomheden har givet meddelelse til Kunden efter pkt. 9.4, af årsager, som Kunden er uden ansvar for, og fejlen eller manglen ikke er afhjulpet inden en frist på 30 dage, kan Kunden ophæve den eller de ordrer, der er berørt af fejlen eller manglen, uden varsel ved skriftlig meddelelse til Virksomheden. Kunden har ikke andre rettigheder i anledning af fejl eller mangler ved Serviceydelser end dem, der udtrykkeligt fremgår af pkt. 9.

10. Ansvar

10.1 Ansvar. Hver part er ansvarlig for egne handlinger og undladelser efter gældende ret med de begrænsninger, der følger af Aftalegrundlaget.

10.2 Ansvarsbegrænsning. Uanset eventuelle modstående vilkår i Aftalegrundlaget, er Virksomhedens ansvar over for Kunden begrænset til direkte, dokumenterbare tab og kan ikke samlet overstige 50% af det fakturerede nettobeløb (dog eksklusive Produkter) i forbindelse med den serviceydelse der har

medført tab for Kunden. Idet omfang det er i overensstemmelse med dansk ret, kan Kunden heller ikke gøre et produktansvar gældende overfor Virksomheden. Virksomheden er under ingen omstændigheder ansvarlig for mangler, forsinkelser, manglende opfyldelse af forpligtelser eller for andre forhold, såfremt disse helt eller delvist skyldes (i) Kundens uagtsomhed eller misligholdelse af Aftalen, (ii) Kundens øvrige leverandører eller anden tredjepart med tilhør til Kunden, (iii) Kundens brug af Serviceydelserne på en anden måde end den forudsatte, (iv) computervira, hacking, trojanske heste, spyware, interferens med tekniske beskyttelsesforanstaltninger der vedrører andre kilder end Virksomheden og (v) forhold der skyldes IT nedbrud hos Kunden eller en øvrig leverandør til Kunden.

Hvis Serviceydelserne inkluderer Produkter fremstillet og/eller erhvervet fra en tredjemand's leverandør eller -forhandler, vil de ansvarsbegrænsninger og -fraskrivelser, som er fastsat af en sådan tredjemand, være gældende for disse dele af Serviceydelserne. Sådanne ansvarsbegrænsninger og -fraskrivelser vil gælde i tillæg til de i denne Aftale fastsatte ansvarsbegrænsninger og -fraskrivelser.

Ansvarsbegrænsningen gælder ikke, hvis Virksomheden har handlet forsætligt eller groft uagtsomt.

10.3 Indirekte tab. Uanset eventuelle modstående vilkår i Aftalegrundlaget er Virksomheden ikke ansvarlig over for Kunden for indirekte tab, herunder tab af produktion, salg, fortjeneste, tid eller goodwill, medmindre det er forårsaget forsætligt eller groft uagtsomt. Tab af data betragtes som et indirekte tab.

10.4 Force majeure. Uanset eventuelle modstående vilkår i Aftalegrundlaget er Virksomheden ikke ansvarlig over for Kunden for manglende opfyldelse af forpligtelser, som kan henhøres til force majeure. Ansvarsfriheden består, så længe force majeure består. Som force majeure anses forhold, der er

uden for Virksomhedens kontrol, og som Virksomheden ikke burde have forudset ved aftalens indgåelse. Eksempler på force majeure er usædvanlige naturforhold, krig, terror, brand, oversvømmelse, hærværk, epidemi og arbejdsstridigheder. Ved påkaldelse af force majeure skal Virksomheden straks informere Kunden skriftligt herom.

11. Immaterielle rettigheder

11.1 Ejendomsret. Den fulde ejendomsret til alle immaterielle rettigheder, der opstår i forbindelse med Virksomhedens udførelse af Serviceydelser, herunder patenter, design, varemærker og ophavsrettigheder, tilhører Virksomheden.

11.2 Brugsret, Virksomheden giver hermed Kunden en ikke-eksklusiv, tidsubegrænset, uoverdragelig, herunder ved sublicensering, fuldt indbetalt og royalty-fri licens til at anvende Serviceydelserne til egne interne forretningsmæssige formål.

I tilfælde hvor Kunden får adgang til databaser, intranet, portaler etc., som ejes eller stilles til rådighed af Virksomheden, må Kunden alene tilgå og benytte sådanne systemer og deres relaterede data herunder rapporter, materiale med mere til egne interne forretningsmæssige formål. Kunden er således ikke berettiget til helt eller delvist at (i) lade tredjemand tilgå og/eller benytte disse systemer, (ii) videredistribuere, sælge, overdrage data, rapporter, materiale mv. fra sådanne systemer til tredjemand, og/eller (iii) udnytte data, rapporter, materiale fra sådanne systemer kommercielt overfor tredjemand.

11.3 Licens. Immaterielle rettigheder udviklet i forbindelse med levering af en serviceydelse tilhører Virksomheden. Med forbehold for Kundens betaling af alle udestående beløb, får Kunden en tidsubegrænset, vederlagsfri, uoverdragelig licens til at udnytte alle immaterielle rettigheder, der opstår i forbindelse med Virksomhedens udførelse af

Serviceydelser, til formål, der falder inden for Kundens sædvanlige forretningsområde, eller som særskilt er aftalt mellem parterne. Kunden giver hermed Virksomheden en begrænset, ikke-eksklusiv, uoverdragelig, tidsbegrænset, fuldt indbetalt royalty-fri licens til at benytte Kundens immaterielle rettigheder som Kunden stiller til rådighed for Virksomheden, i det omfang det måtte være nødvendigt for Virksomhedens levering af Serviceydelserne.

11.4 Tredjeparts rettigheder. Der kan ved Kundens anvendelse af Serviceydelserne gælde separate vilkår, i det omfang at de immaterielle rettigheder til Serviceydelserne tilhører en tredjemand, herunder men ikke udelukkende leverandører af standardsoftware eller hardware. I det omfang at ovenstående gør sig gældende, tildeles Kunden udelukkende retten til at gøre brug af sådanne ydelser i henhold til de vilkår og betingelserne som tredjemanden har fastsat.

11.5 Krænkelse. Virksomheden er ikke ansvarlig for leverede Serviceydelsers krænkelse af tredjeparts immaterielle rettigheder, medmindre krænkelsen er forsætlig. I det omfang Virksomheden måtte blive mødt med påstand om leverede Serviceydelsers krænkelse af tredjeparts immaterielle rettigheder, skal Kunden skadesløsholde Virksomheden, medmindre krænkelsen er forsætlig.

12. Fortrolighed

12.1 Videregivelse og brug. Kunden må ikke viderebringe, bruge eller sætte andre i stand til at bruge Virksomhedens erhvervshemmeligheder eller andre oplysninger uanset art, som ikke er offentligt tilgængelige.

12.2 Beskyttelse. Kunden må ikke på utilbørlig måde skaffe sig eller forsøge at skaffe sig kendskab til eller rådighed over Virksomhedens fortrolige oplysninger som beskrevet i pkt. 12.1. Kunden skal omgås og opbevare oplysningerne forsvarligt for at undgå, at de

utilsigtet kommer til andres kundskab.

- 12.3 Varighed. Parternes forpligtelser efter pkt. 12.1-12.2 gælder under parternes samarbejde og uden tidsbegrænsning efter samarbejdets ophør uanset årsagen til ophøret.

13. Personoplysninger

- 13.1 Privatlivspolitik. Virksomheden betragtes i intet tilfælde, medmindre andet er aftalt, som dataansvarlig, og kunden er til enhver tid bundet af Virksomhedens databehandleraftale, såfremt denne er indgået. Kunden er altid bundet af Virksomhedens persondatapolitik. Idet omfang virksomheden

konstaterer et persondatabrud, orienterer Virksomheden straks kunden herom.

14. Gældende lov og værneting

- 14.1 Gældende lov. Parternes samarbejde er i alle henseender underlagt dansk ret.
- 14.2 Værneting. Enhver tvist, som måtte opstå i forbindelse med parternes samarbejde, forsøges først løst af de respektive Parter i fællesskab, såfremt det ej lykkedes at komme til enighed, skal tviste afgøres ved Byretten i Næstved.