

Salgs- og leveringsbetingelser

Maj 2021

Nedenstående salgs- og leveringsbetingelser finder anvendelse, med mindre andet er aftalt mellem ITSecurity 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 ITSecurity A/S (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 ITSecurity A/S, uanset at ITSecurity A/S 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 ITSecurity A/S havde påbegyndt leverancen, eller såfremt Kunden senere accepterer at modtage leverancen.
- 1.3 Modtagelse af varer/ytelser eller afgivelse af ordrer 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 ITSecurity A/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 ITSecurity A/S er berettiget til at justere priser, eksempelvis ved ændring i licenspriser på software fra tredjemand.
- 2.4 ITSecurity A/S 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 ITSecurity A/S 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 ITSecurity A/S gældende listepreiser anvendelse. De til enhver tid gældende listepreiser kan rekvireres hos ITSecurity A/S' support.

- 2.6 Er der aftalt en fast pris, er der ikke i denne pris taget højde for krav om, at hele eller dele af de aftalte ydelser skal udføres uden for normal arbejdstid, med mindre dette fremgår af aftalen. ITSecurity A/S har i så fald ret til overtidsbetaling. Overtidsbetaling opgøres i henhold til ITSecurity A/S til enhver tid gældende generelle prisliste. På opgaver der ikke udføres på fast tid, kan der fastsættes et estimat. Et sådant estimat er baseret på de i aftalen indeholdte specifikationer og ITSecurity A/S' viden om opgaven på aftaletidspunktet, og er ikke bindende for ITSecurity A/S. Såfremt et estimat overskrider væsentligt, skal Kunden informeres herom, således at parterne i fællesskab kan aftale de nødvendige konsekvensrettelser. Medmindre overskridelserne kan tilregnes ITSecurity A/S' væsentlige misligholdelse, fritages ITSecurity A/S for resultatansvaret, såfremt Kunden ved overskridelse af estimatet ikke ønsker arbejdet fortsat. Kunden betaler i så fald ITSecurity A/S for de timeydelser, der er forbrugt inden Kundens anmodning om afslutning af opgaven.

3. Priser og betalingsbetingelser

- 3.1 Serviceaftaler betales for 1,3,6 eller 12 måneder forud ved hver betaling.
- 3.2 Prisjusteringer vil finde sted, hvis brugerantallet stiger eller falder.
- 3.3 Ved oprettelse af brugere, faktureres fuldt ud for hele den pågældende måned hvor oprettelse foretages i, uanset hvilken dato i måneden oprettelsen sker. Bestillinger skal ske inden den 20. i måneden (10 dage inden oprettelse) før oprettelse skal ske.
- 3.4 ITSecurity A/S forbeholder sig ret til at opkræve tillæg, såfremt der rekvireres omgående assistance eller konsulentbistand udenfor normal åbningstid, såfremt en bestilling kommer senere end den 21. (mindre end 10 dage inden oprettelse).
- 3.5 Ved lukning af brugere faktureres for indeværende måned hvor opsigelse sker i.
- 3.6 Ved timeopgaver som varer længere end 30 dage, forbeholder ITSecurity sig retten til at fremsende aconto-faktura ved en måneds udgang.
- 3.7 Priserne indekserreguleres årligt 1. januar i takt med udviklingen i nettoprisindekset.
- 3.8 Derudover kan der være aftalt yderligere forbrugsafhængig regulering, samt regulering af priser som er betinget af tildeling af administratoradgang til ITSecurity A/S, medmindre andet specifikt er aftalt.
- 3.9 Betalingsforfald er 14 dage efter fakturadato.
- 3.10 Faktura sendes pr. e-mail, medmindre andet aftales.
- 3.11 Betaling sker til de anviste kontooplysninger på fakturaen senest den dato, fakturaen angiver som sidste rettidige betalingsdag.
- 3.12 Kunden er ikke berettiget til at modregne eller tilbageholde nogen del af købesummen på grund af modfordringer, medmindre dette er skriftligt anerkendt af ITSecurity A/S.



(+45) 70 250 740



mail@itsecurity.dk



www.itsecurity.dk

Visionsvej 51 9000 Aalborg (+45) 70 250 740 mail@itsecurity.dk www.itsecurity.dk CVR.: DK-26091896



- 3.13 Ved manglende betaling er ITSecurity A/S berettiget til at opkræve renter fra forfaldstidspunktet med 2 % pr. måned. Ved betalingsmisligholdelse er ITSecurity A/S 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.
- 3.14 Betaler Kunden ikke rettidigt til forfaldsdatoen er ITSecurity A/S berettiget til at udsende rykkerskrivelser med gebyr i henhold til renteloven. Første rykker udsendes indenfor 1 uge efter forfaldsdatoen.
- 3.15 Ved Kundens manglende rettidige betaling, er ITSecurity A/S berettiget til at ændre betalingsbetingelser til netto kontant eller til at kræve forudbetaling, indtil forholdene er bragt i orden. ITSecurity A/S 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 ITSecurity A/S på Kundens forretningsadresse. Medmindre andet udtrykkeligt aftales betragtes en udskydelse af leveringstiden med op til 14 dage på grund af ITSecurity A/S' forhold i enhver henseende som rettidig levering, således at Kunden ikke af denne grund kan udøve misligholdelsesbeføjelser over for ITSecurity A/S. 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 ITSecurity A/S 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.
 - ITSecurity A/S er berettiget til at fakturere for evt. mertid der opstår, som følge af manglende installationsforberedelser eller tilstedeværelse.
- 5. Ejerforhold**
- 5.1 ITSecurity A/S ejer servere (fysiske og virtuelle) i eget datacenter samt on-premise på Kundens lokation, som stilles til rådighed på lejebasis, med mindre andet specifikt er aftalt.
- 5.2 For servere og infrastruktur i ITSecurity A/S's datacenter er det ligeledes ITSecurity A/S der ejer alt hardware, netværksinfrastruktur, styresystemer, licenser, egenudviklede scripts og bat-filer, monitoreringssoftware, programmer og systemopsætning, med mindre andet specifikt er aftalt.
- 5.3 Hardware og licenser, som er betalt af ITSecurity A/S ejes af ITSecurity. Kunden ejer hardware og licenser betalt af Kunden, såsom pc'er, switch, firewall m.v. med undtagelse af cloudtjenester, med mindre andet specifikt er aftalt
- 5.4 Kunden ejer alt kundedata som den Dataansvarlige. Der henvises i øvrigt til eventuel Databehandleraftale indgået mellem Kunden og ITSecurity A/S.
- 5.5 Da ITSecurity A/S ejer alt serverhardware kan det i tilfælde af f.eks. konkurs i Hosting center flyttes til en ny lokation. ITSecurity A/S har i den forbindelse en samarbejdspartner der kan overtage driften i tilfælde af, at ITSecurity A/S går konkurs.
- 5.6 Hardware fra ITSecurity A/S, 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 ITSecurity A/S.
- 5.7 Hardware fra ITSecurity A/S, som er opstillet hos Kunden, må i udgangspunktet og under almindelige omstændigheder, kun håndteres, opsættes, repareres, ændres, udskiftes m.v. af medarbejdere fra ITSecurity A/S. Undtagelse kan gælde efter aftale.
- 5.8 Der tages ejendomsforbehold over de solgte genstande. ITSecurity A/S er berettiget til at tilbagetage ovennævnte genstande og annullere købet, såfremt Kunden misligholder sin betalingsforpligtelse.
- 6. Udlån og tilbagelevering af udstyr og programmer m.m.**
- 6.1 Værktøjer, udstyr, materialer og andet, der er stillet til rådighed af Kunden, må kun anvendes af ITSecurity A/S til udførelse af den aftalte leverance. Efter afslutning af leverancen, skal værktøjer m.m. uden ugrundet ophold tilbageleveres til Kunden.
- 7. Abonnementer**
- 7.1 Alle produkter og ydelser som erhverves via et abonnement, har en løbetid på 1 år og forlænges automatisk med mindre andet er angivet skriftligt.
- 7.2 Ved abonnements tjenester der leveres af en tredjepart, følger bindingsperioden af de(n) relevante licensaftale(r), med mindre andet specifikt er aftalt.
- 8. Administratorrettigheder**
- 8.1 ITSecurity A/S er administrator på Kundens server, i sin egenskab som Databehandler. Yderligere aftaler beskrives i indgået databehandleraftale med Kunden.
- 8.2 ITSecurity A/S tildeles den nødvendige administratoradgang på licensaftaler og/eller cloudtjenester.
- 9. Ansvarsbegrænsning og reklamationsret**
- 9.1 ITSecurity A/S har det overordnede ansvar for korrekt og rettidig opfyldelse af aftalen i overensstemmelse med de aftalte specifikationer. ITSecurity A/S har herunder endvidere initiativpligten under aftalen.
- 9.2 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.
- 9.3 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.



- 9.4 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 ITSecurity A/S skal fremsættes i umiddelbar forlængelse af denne undersøgelse.
- 9.5 ITSecurity A/S afgør, om afhjælpning af en mangel skal ske ved afhjælpning eller ved ombytning af den fejl- eller mangelbehæftede enhed.
- 9.6 Risikoen for udstyr og standardprogrammer overgår i alle tilfælde til Kunden på leveringstidspunktet.
- 9.7 Såfremt ITSecurity A/S anmoder derom, skal Kunden umiddelbart efter reklamationen for Kundens egen regning og risiko returnere den angiveligt mangelfulde leverance til ITSecurity A/S i original emballage. Herefter vil ITSecurity A/S tage stilling til om man vil foretage en eventuel afhjælpning/ombytning.
- 9.8 Ændringer eller indgreb i ITSecurity A/S leverancer eller ydelser uden skriftligt samtykke, fritager ITSecurity A/S for enhver forpligtelse og ethvert ansvar.
- 9.9 ITSecurity A/S er kun forpligtet til at erstatte Kundens tab, der er en følge af væsentlig misligholdelse med en leverance eller anden væsentlig misligholdelse fra ITSecurity A/S side og ITSecurity A/S er alene ansvarlig for Kundens direkte tab i det omfang, ansvaret er omfattet af ITSecurity A/S IT-ansvarsforsikring.
- 9.10 ITSecurity A/S er ikke ansvarlig for indirekte tab og følgeskader, herunder driftstab, øgede driftsudgifter, mistede besparelser, avance, eller indirekte udgifter i forbindelse med tab af data.
- 9.11 ITSecurity A/S kan ikke drages til ansvar, hvis forsinkelse eller mangel ved en leverance skyldes forsinkelse eller forringede forbindelser i kommunikationsinfrastrukturen, som ITSecurity A/S ikke er ansvarlig for, eller forsinkede eller manglende leverancer fra forsyningsvirksomheder eller fremmede leverandører, der ikke er underlagt ITSecurity A/S administration og hvis ydelser er en forudsætning for ITSecurity A/S leverance. F.eks. Microsoft MCA og OST ved cloudtjenester.
- 9.12 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.
- 9.13 ITSecurity A/S' samlede erstatningsansvar pr. skade, herunder serieskader, kan under ingen omstændigheder overstige månedlig værdi af aftalen med Kunden x 2, herunder maksimalt ITSecurity A/S' erstatningsmaksimum på ITSecurity A/S IT-ansvarsforsikring på kr. 10 mio.
- 9.14 ITSecurity er ikke forpligtet til at udlevere kildekoder (IP rettigheder).
- 10. Ansvar for tingskade, forvoldt af materiel (produktansvar)**
- 10.1 For produktansvar er ITSecurity A/S ansvarlig i overensstemmelse med de gældende bestemmelser i produktansvarsloven, der ikke kan fraviges ved aftale. ITSecurity A/S fraskriver produktansvar på ethvert andet grundlag.
- 10.2 Produktansvaret for tingskade kan beløbsmæssigt ikke overstige månedlig værdi af aftalen med Kunden x 2, herunder maksimalt dækningen på ITSecurity A/S' produktansvarsforsikring.
- 10.3 ITSecurity A/S hæfter i intet tilfælde for indirekte tab og følgeskader som eksempelvis driftstab, avancetab, tidstab og lignende indirekte tab, jf. pkt. 9.10.
- 10.4 De nævnte begrænsninger i ITSecurity A/S ansvar gælder ikke, hvis ITSecurity A/S har gjort sig skyldig i særdeles grov uagtsomhed.
- 11. Force Majeure**
- 11.1 Såfremt forsinkelse eller anden mangel skyldes, at ITSecurity A/S 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. ITSecurity A/S skal i disse tilfælde give Kunden skriftlig meddelelse herom. I den udstrækning at ovennævnte omstændigheder påvirker ITSecurity A/S drift efter aftalens indgåelse, kan ITSecurity A/S tillige ikke holdes økonomisk eller teknisk ansvarlig.
- 12. Timeydelser**
- 12.1 Det påhviler Kunden at kontrollere det leverede og straks at indberette eventuelle mangler til ITSecurity A/S. Reklamation skal under alle omstændigheder være ITSecurity A/S i hænde senest 3 dage efter udførelsen.
- 12.2 ITSecurity A/S 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 ITSecurity A/S, at afhjælpning ikke er mulig inden for rimelige tidsmæssige og økonomiske rammer, kan ITSecurity A/S 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.
- 12.3 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.
- 12.4 Kunden er ansvarlig for rigtigheden og fuldstændigheden af kundens kravspecifikation. Rådgivning modtaget fra ITSecurity A/S er baseret på Kundens forudgående egne oplysninger om kapacitet, planlagt brug o.l., jf. kundens kravspecifikation, og ITSecurity A/S kan således ikke holdes ansvarlig for forkert dimensionering, valg af udstyr og software m.v.



13. Brugsret

- 13.1 Aftaler omfattende standardsoftware eller softwareudvikling foretaget af ITSecurity A/S 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 dokumentationsmaterialet og må ikke foretage ændringer i softwaren uden forudgående samtykke fra ITSecurity A/S. Foretager eller lader Kunden andre foretage ændringer i softwaren, bærer Kunden selv det fulde ansvar for ændringerne.

14. Arbejdstid

- 14.1 Den normale arbejdstid for ITSecurity A/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.

15. Support ifm. abonnement

- 15.1 Support ydes som standard indenfor normal åbningstid mandag – torsdag kl. 08.00 – 16.00 og fredag kl. 08.00 – 15.30 (helligdage undtaget).
- 15.2 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 prioriteret 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.
- 15.3 Supportopgaver, der ikke er dækket af abonnementsets support, afregnes som konsulentbistand. Typiske opgaver der ikke er med i et abonnement, er applikationssupport og support uden for normal åbningstid.
- 15.4 Ovennævnte er gældende for standard supportaftaler, med mindre andet er aftalt i en nærmere defineret SLA (Service Level Agreement).

16. Konsulentbistand

- 16.1 Konsulent bistand afregnes efter ITSecurity A/S' gældende prisliste medmindre andet er aftalt.
- 16.2 Onsite Konsulent bistand (hos Kunden) afregnes pr påbegyndt 1/2 time. Offsite bistand, herunder telefon-, e-mail- og fjernsupport start afregnes pr. påbegyndt kvarter.
- 16.3 Kørsel afregnes pr. påbegyndt kvarter. Hertil kommer evt. bro-, færge- eller flyudgifter tur/retur forbundet med konsulentens transport, med mindre andet er aftalt.
- 16.4 ITSecurity A/S forbeholder sig ret til at opkræve tillæg, såfremt der rekvireres omgående assistance eller konsulentbistand udenfor normal åbningstid.

17. Brug af underleverandører

- 17.1 ITSecurity A/S er berettiget til at lade hele eller dele af leverancen udføre af en eller flere underleverandører. ITSecurity A/S skal i givet fald på forlangende oplyse Kunden om, hvilke dele af opgaven der udføres af en underleverandør.

18. Tavshedspligt

- 18.1 ITSecurity A/S 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.

19. Opsigelse og pligter ved aftalens ophør

- 19.1 ITSecurity A/S har en 3 måneders opsigelsesperiode, med mindre andet er aftalt jf. driftskontrakt, og må i denne periode ikke forhindre flytning/ændring hardware, software og data ejet af Kunden.
- 19.2 Kunden kan opsiges aftalen med 6 måneders varsel, ved udgangen af en betalingsperiode, med mindre andet er aftalt jf. driftskontrakten.
- 19.3 Opsigelse af aftalen mellem Kunden og ITSecurity A/S har ingen retsvirkning på Kundens øvrige aftaler med tredjeparter, herunder men ikke begrænset til software- og licensaftaler.
- 19.4 Opsigelse skal ske skriftligt fra begge parter side.

20. Lovvalg og værneting

- 20.1 Enhver tvistelighed vedrørende samarbejdsforholdet skal løses i mindelighed. Aftalen er undergivet dansk ret og skal anlægges ved Aalborg byret.



(+45) 70 250 740



mail@itsecurity.dk



www.itsecurity.dk