

# Generelle leveringsbetingelser



**No Problem  
Kulturen**



## Indholdsfortegnelse

Leveringsbetingelser	3
AFSNIT I – GENERELLE VILKÅR	3
1 Anvendelse og aftaleindgåelse	3
2 Leverancen	3
3 Parternes samarbejde	3
4 Pris og betalingsbetingelser	3
5 Dokumentation og vejledning	3
6 Levering og leveringstid	3
7 Forsinkelse	3
8 Mangelfulde leverancer	3
9 Ejendomsforbehold	4
10 Ansvarsbegrænsning	4
11 Force majeure	4
12 Leverandørens behandling af Kundens data	4
13 Sikkerhedsforskrifter	4
14 Samtykke til markedsføring og fortrolighed	5
15 Tvister	5
AFSNIT II – SÆRLIGE VILKÅR FOR SOFTWARE	5
16 Tredjepartssoftware	5
17 Varighed og opsigelse	5
18 Bindende bestilling	5
AFSNIT III – SÆRLIGE VILKÅR FOR ONLINEADGANG	5
19 Onlineadgang til Softwaren	5
20 Adgang til tredjepartssoftware	5
AFSNIT IV – SÆRLIGE VILKÅR FOR TIMEYDELSER	5
21 Generelt	5
22 Kundens medvirken	5
23 Rettigheder til resultatet af timeydelser	6
24 Reklamation og ansvar	6
25 Priser og betalingsbetingelser	6

# Leveringsbetingelser

## AFSNIT I – GENERELLE VILKÅR

### 1 Anvendelse og aftaleindgåelse

Disse leveringsbetingelser (Leveringsbetingelserne) er gældende for ydelser/leverancer (Leverancen) under Parternes rammeaftale, medmindre de udtrykkeligt og skriftligt er fraveget i SOW. Afsnit II til IV i Leveringsbetingelserne gælder i tillæg til de generelle vilkår i dette afsnit I, i det omfang Leverancen indeholder de kategorier af ydelser, som er behandlet under hvert af disse afsnit.

Kunden bemyndiger sin til enhver tid værende it-ansvarlige eller anden for IT Relation sædvanlig kontaktperson hos Kunden til i enhver henseende at kunne disponere med bindende virkning over for IT Relation, herunder til at afgive ordrer under samt til at ændre eller opsigse den allerede indgåede Aftale.

### 2 Leverancen

Leverancen er nærmere specificeret i en Statement Of Work eller i anden særskilt aftale, herunder på webshop, mellem parterne (i det følgende samlet betegnet som "SOW"). SOW indeholder en udtømmende beskrivelse af Leverancen og de krav, der kan stilles til Leverancen. IT Relation forbeholder sig ret til at foretage ændringer i produkt- og ydelsesspecifikationer indtil Leveringstidspunktet, så længe funktionalitet og krav ikke påvirkes negativt.

Kunden kan alene påberåbe sig indholdet i individuelle tilbud og/eller ordrebekræftelser som grundlag for Leverancen, i det omfang sådanne er medtaget udtrykkeligt i SOW. Oplysninger, som IT Relation har fremsat i brochurer, prislister, annoncer, forudgående tilbud, på internettet eller mundtligt, er uden relevans for bedømmelsen af Leverancen og opfyldelsen af de krav, der kan stilles hertil.

Hvis Kunden har særlige forventninger eller krav til Leverancen, er Kunden i enhver henseende ansvarlig for, at disse krav er beskrevet i SOW. IT Relations ansvar består alene i at levere Leverancen i overensstemmelse med de aftalte specifikationer i den enkelte SOW.

### 3 Parternes samarbejde

Parterne skal loyalt deltage i opfyldelsen af de accepterede SOW.

Parterne skal løbende og med kort varsel kunne træffe forretningsmæssige og tekniske beslutninger af betydning for udførelsen af den aftalte Leverance og samarbejdet generelt. Parterne skal hver især sikre den fornødne organisatoriske struktur herfor. Parterne skal sikre tilstedeværelse af den fornødne bemyndigelse og beslutningskompetence hos Parternes deltagere i samarbejdet med henblik på at sikre den fornødne dialog og fremdrift.

Parterne er i øvrigt enige om at udvise den fleksibilitet og samarbejdsvilje, der er påkrævet, med henblik på en hensigtsmæssig levering af Leverancen.

### 4 Pris og betalingsbetingelser

Priserne i tilbud og ordrebekræftelse er i danske kroner og uden moms, forsendelse, installation og forsikring, medmindre andet er angivet. Ændringer i valutakurser, afgifter, forsikringer, fragt og indkøbsomkostninger medfører, at IT Relation kan justere priserne.

IT Relation er berettiget til at fakturere betalingen, når levering har fundet sted eller i henhold til en aftalt betalingsplan. For timeydelser er IT Relation dog berettiget til at fakturere på ugebasis, uanset at en opgave strækker sig over længere tid. Udlæg faktureres ugevis.

Ved forsinket betaling er IT Relation berettiget til at opkræve renter fra forfaldstidspunktet iht. renteloven. Herudover er IT Relation berettiget til at opkræve gebyrer ved mundtlige eller skriftlige rykkere, eller hvis en fordring tages til inkasso. Gebyrerne baseres på den til enhver tid gældende gebyrpolitik hos IT Relation.

Ved betalingsmisligholdelse er IT Relation herudover berettiget til at suspendere og tilbageholde Leverancen eller dele heraf og/eller gennem skriftlig meddelelse til Kunden at hæve SOW helt eller delvist. Hæver IT Relation SOW, har IT Relation ret til erstatning.

I det omfang Kunden skal erlægge løbende betaling for tildelte brugsrettigheder eller løbende ydelser, er IT Relation berettiget til at regulere priserne herfor én gang årligt til udløbet af et kalenderår.

For abonnements- og/eller vedligeholdelseftaler reguleres løbende betalinger én gang årligt pr. 1. januar. Herunder kan betalingerne reguleres på baggrund af brugsbestemte parametre. For tredjepartssoftware henvises til producentens vilkår.

### 5 Dokumentation og vejledning

Leverancen dokumenteres alene, i det omfang det er konkret aftalt, og vejledninger, brugermanualer osv. leveres kun, i det omfang dette er specificeret i den enkelte SOW.

Dokumentation for hardware og software stilles til rådighed, i det omfang producenten har frigivet sådan dokumentation. Denne dokumentation leveres, således som den er og forefindes, uden ansvar for IT Relation.

### 6 Levering og leveringstid

Eventuelle aftalte leveringsterminer fremgår af den enkelte SOW. Er der ikke aftalt et leveringstidspunkt, kan hver Part med et rimeligt skriftligt varsel kræve SOW effektueret. Et eventuelt aftalt leveringstidspunkt er omtrentligt. Delleverancer kan finde sted.

Medmindre andet er aftalt, anses levering (Leveringstidspunktet) for sket, når Kunden har adgang til Leverancen, herunder resultatet af en løbende ydelse, og eventuelt ved, at IT Relation har forsynet Kunden med oplysninger om, hvordan der kan opnås onlineadgang til Leverancen.

I forhold til hardware finder Levering sted ved overgivelse af hardwaren på den af Kunden angivne adresse jf. faktura. Kunden skal straks efter modtagelse af varen kontrollere mængde og kvalitet.

### 7 Forsinkelse

Hvis en af Parterne indser, at der vil opstå forsinkelse ved opfyldelsen af Partens forpligtelser under en SOW, skal Parten uden ugrundet ophold meddele dette til den anden Part. Det påhviler herefter Parterne loyalt at søge forsinkelsen og eventuelle skadelige virkninger af forsinkelsen begrænset mest muligt.

Opfylder Kunden ikke sine forpligtelser i henhold til en SOW, eller hindres IT Relation på anden måde i at opfylde sine forpligtelser som følge af årsager, der kan tillægges Kunden, er IT Relation berettiget til at kræve fastsatte frister for udførelse af Leverancen udskudt med varigheden af forsinkelsen samt en rimelig opstartsperiode efter forsinkelsens ophør.

IT Relation er, uanset om IT Relation kræver udskyldelse af fastsatte Leveringstidspunkter, endvidere berettiget til at kræve meromkostninger dækket, som følge af at IT Relations ressourcer til Leverancen ikke har kunnet udnyttes optimalt.

Hvis et aftalt Leveringstidspunkt overskrides med mere end 20 arbejdsdage, kan Kunden give IT Relation en rimelig frist, inden for hvilken levering skal have fundet sted. Udebliver leveringen fortsat, kan Kunden efter udløb af fristen hæve SOW og kræve erstatning inden for rammerne af disse Leveringsbetingelser.

Kunden har ikke yderligere misligholdelsesbeføjelser ved forsinkelse.

### 8 Mangelfulde leverancer

En mangel ved det leverede foreligger, hvis det ikke lever op til de aftalte specifikationer i SOW, og hvor der ikke blot er tale om uvæsentlige afvigelser.

Den absolutte reklamationsperiode udløber 6 måneder efter Leveringstidspunktet, og reklamation forudsætter, at Kunden har opfyldt sin almindelige undersøgelsespligt efter dansk rets almindelige regler. Reklamation over for IT Relation skal fremsættes i umiddelbar forlængelse af denne undersøgelse. I modsat fald kan reklamationen afvises.

IT Relation afgør, om afhjælpning af en mangel skal ske ved udbedring eller ved om-levering.

Afhjælper IT Relation ikke en mangel inden for rimelig tid (minimum 20 arbejdsdage), kan Kunden være berettiget til et forholdsmæssigt afslag i overensstemmelse med dansk rets almindelige regler. Er en Leverance leveret på baggrund af medgået tid, vil IT Relations afhjælpningstid blive faktureret efter medgået tid.

Desuden kan Kunden hæve en SOW, hvis der er tale om en væsentlig mangel, og hvis denne ikke er afhjulpet senest 20 arbejdsdage efter, at det fejlbehæftede hardware eller den fejlbehæftede software er stillet til IT Relations disposition. I sådanne tilfælde kan Kunden desuden kræve erstatning med de begrænsninger, der følger af disse generelle betingelser, samt eventuelle særlige betingelser knyttet til leveret Software og eller Hardware.

Dette punkt gør endeligt op med ethvert ansvar, IT Relation har for mangler i Leverancen, og Kunden frafalder hermed udtrykkeligt og uigenkaldeligt enhver anden ret til anledning af mangler ved Softwaren. Bestemmelsen skal læses i sammenhæng med de ansvarsbegrænsninger, der følger af disse vilkår, samt producenterens licensvilkår.

Har Kunden anmeldt et forhold som en mangel, og viser det sig, at der ikke foreligger en mangel, skal Kunden erstatte de udgifter, IT Relation måtte have haft i den sammenhæng. Erstatningen fastlægges ud fra IT Relations til enhver tid gældende prisliste for udført service mv.

## 9 Ejendomsforbehold

Leverancen er solgt med **EJENDOMSFORBEHOLD** og er IT Relations ejendom, indtil Kunden har betalt hele købesummen med tillæg af renter og omkostninger samt eventuelle udgifter vedrørende det solgte, som måtte være afholdt af IT Relation på Kundens vegne.

Brugsrettigheder til resultatet af en ydelse overgår ved Kundens betaling, og indtil da kan IT Relation suspendere Kundens adgang til resultatet.

Stilles hardware til rådighed under HaaS-aftale, forbliver Hardwaren IT Relation eller eventuelt finansieringsselskabs ejendom, og Kunden erhverver således alene en brugsret til Hardwaren. Tilsvarende gælder i det omfang IT Relation har stillet udstyr til rådighed for Kunden som led i leveringen af de aftalte Services. Kunden erhverver alene en tidsbegrænset brugsret hertil, og i tilfælde af kontraktens ophør – uanset årsagen hertil – eller ved Kundens misligholdelse, vil IT Relation være berettiget til at afhente det pågældende udstyr, i hvilken forbindelse Kunden er forpligtet til at give IT Relation uhindret adgang til Kundens lokationer. Kunden er i øvrigt forpligtet til ikke at fjerne mærkning på produkter, der fastslår IT Relations ejerskab til produkterne.

## 10 Ansvarsbegrænsning

IT Relations ansvar omfatter ikke (a) integrationsproblemer eller afledte fejl i øvrige dele af Kundens it-miljø med mindre dette er adresseret i SOW, (b) fejl konstateret ved Kundens anvendelse af Leverancerne i sammenhæng med andet tilbehør/anden software, som direkte eller indirekte påvirker Leverancerne funktion, (c) fejl opstået som følge af ændringer eller indgreb i Leverancerne, som ikke er sket i overensstemmelse med IT Relations skriftlige instruktioner og accept, (d) fejl opstået som følge af Kundens manglende uddannelse, som følge af anvendelse af Leverancerne på en anden måde end som foreskrevet i den udleverede dokumentation eller god it-skik eller som følge af forsømmelser fra Kundens, dennes personales eller tredjeparts side, og (e) manglende opfyldelse af behov eller ønsker om funktionalitet, som ikke udtrykkeligt og entydigt er beskrevet i Parternes SOW.

IT Relation er ikke ansvarlig for indirekte tab, følgeskader, skader forårsaget af it-virus, driftstab, internt tidsforbrug hos Kunden, tab af data og omkostninger til disses reetablering samt tab af fortjeneste og øvrige forretningsmæssige tab eller meromkostninger.

IT Relations erstatningsansvar er beløbsmæssigt begrænset til IT Relations vederlag i henhold til SOW modtaget inden for de seneste 12 måneder forud for skadens indtræden og under alle omstændigheder til maksimalt DKK 1.000.000.

IT Relation har produktansvar i henhold til den til enhver tid gældende ufravigelige lovgivning herom. Herudover påtager IT Relation sig intet produktansvar.

IT Relations ansvar for mangler i tredjepartsprodukter indbefatter modtagelse af Kundens fejlrapportering, anvisning til Kunden om IT Relation kendte muligheder for omgøelse af fejlen, således at driften forstyrres mindst muligt, og indberetning af fejlen til producenten eller dennes lokale repræsentant uden unødigt ophold.

## 11 Force majeure

Parterne er ikke ansvarlige for forhold, som Parterne ved Aftalens indgåelse ikke kunne have påregnet, herunder strejke, lockout og andre forhold, som efter dansk ret omfattes af begrebet force majeure.

## 12 Leverandørens behandling af Kundens data

### Generelt

Oplysninger om Kunden vil blive opbevaret og/eller overført i nøje overensstemmelse med gældende love om databeskyttelse. Kunden kan meddele IT Relation, at oplysningerne ikke må bruges til direkte markedsføring.

Kunden har alle rettigheder til egne data.

Data, som IT Relation genererer, eller som genereres automatisk af software i forbindelse med SOW-opfyldelse, må IT Relation alene benytte til udførelse af Leverancen og SOW's opfyldelse i øvrigt over for Kunden samt i statistisk henseende, når oplysningerne er anonymiseret.

### Persondata

Kunden er dataansvarlig for de personoplysninger, der behandles i Kundens it-systemer, mens IT Relation er databehandler for Kunden og dermed underlagt Kundens instruktionsbeføjelser.

IT Relation skal træffe de fornødne tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger mod, at personoplysninger hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller forringes, samt mod, at de kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med lov om behandling af personoplysninger og eventuel anden lovgivning, der regulerer behandlingen af personoplysninger.

IT Relation skal på anmodning fra Kunden give Kunden tilstrækkelige oplysninger og tilstrækkelig kontroladgang til, at denne kan verificere IT Relations overholdelse af SOW's krav om sikkerhedsforanstaltninger.

IT Relation må kun overlade behandlingen af personoplysninger til underleverandører med Kundens forudgående skriftlige samtykke. På tidspunktet for SOW's indgåelse vil Kundens accept heraf også udgøre en accept af de underleverandører, der er nævnt i SOW, herunder leverandørerne af de tredjepartsprodukter, der er indeholdt i SOW.

IT Relation må ikke overføre personoplysninger til lande uden for EU uden Kundens forudgående skriftlige samtykke, der dog ikke må nægtes uden saglig grund.

Kravene til IT Relations behandling af personoplysninger og Parternes indbyrdes forhold i relation hertil kan være yderligere reguleret i en særskilt Databehandleraftale.

Overholdelse af persondatalovgivningen medfører og omfatter, at Kunden skal iagttage reguleringen om oplysnings- og indsigtspflicht over for den registrerede, behandle indsigelser mod registrering, slette urigtige oplysninger mv., indhente de fornødne samtykker til registrering og behandling af persondata samt foretage anmeldelse til Datatilsynet, hvor dette er nødvendigt. IT Relation skal være beredt til at følge Datatilsynets truffne afgørelser vedrørende foranstaltninger for at opfylde sikkerhedskravene i persondatalovgivningen. IT Relation skal endvidere tillade de inspektioner, som Datatilsynet kan kræve i forbindelse med behandlingen af personoplysninger.

Kunden er til enhver tid ansvarlig for, at der i driftsmiljøet ikke indlægges og behandles personoplysninger i strid med persondatalovgivningen. Overtrædelse heraf bliver betragtet som en væsentlig misligholdelse af SOW, der berettiger IT Relation til at hæve en indgået SOW. IT Relation gør opmærksom på Datatilsynets retningslinjer og vejledninger, som kan findes på [www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk). Kunden skal holde IT Relation skadesløs i tilfælde af, at IT Relation forvolder skade som følge af IT Relations behandling af personoplysninger efter instruks fra Kunden eller i øvrigt efter denne Aftale.

## 13 Sikkerhedsforskrifter

IT Relation er forpligtet til at opretholde et højt sikkerhedsniveau i Leverancen. IT Relation skal således i overensstemmelse med god it-skik sikre sine it-miljøer fysisk mod uvedkommendes adgang, brand mv. samt sikre en logisk opdeling af Leverancen. IT Relation indestår herunder for, at IT Relation løbende beskytter sit netværk og generelle it-miljø med opdaterede, markedsledende sikkerheds- og antivirusprogrammer men påtager sig i øvrigt ikke noget ansvar for uautoriseret adgang til eller misbrug af Kundens data.

IT Relation er alene forpligtet til at overholde Kundens egne sikkerhedsforskrifter, beredskabsplaner, sikkerhedsprocedurer og -regulativer, i det omfang disse er udleveret til IT Relation på aftaletidspunktet og godkendt skriftligt af IT Relation som led i accepten af en SOW. Det er Kundens ansvar, at IT Relation har kendskab til disse. Enhver omkostning knyttet til overholdelsen af disse kan IT Relation kræve dækket særskilt. Eventuelle ændringer i sikkerhedskrav eller fremlæggelse af nye retningslinjer efter en SOW's indgåelse håndteres som en ændring.

#### **14 Samtykke til markedsføring og fortrolighed**

Ved tiltrædelsen af disse Leveringsbetingelser giver Kunden samtidig sit udtrykkelige samtykke til, at IT Relation må kontakte Kunden på telefon, mail, sms og mms i markedsføringsmæssig sammenhæng eller i forbindelse med vejledning om produkter. Kunden er informeret om, at dette samtykke til enhver tid kan trækkes tilbage ved at kontakte IT Relation via de til enhver tid gældende kontaktoplysninger på [www.itrelation.dk](http://www.itrelation.dk).

Parterne, disses medarbejdere og IT Relations underleverandører skal i øvrigt iagttage tavshed i sædvanligt omfang med hensyn til oplysninger vedrørende hinandens eller andres forhold, som de får kendskab til ved kontraktens opfyldelse, og som ikke er eller bliver alment kendte. Ingen af Parterne må anvende eller videregive sådanne oplysninger.

#### **15 Tvister**

Denne rammeaftale er underlagt dansk lov, uanset hvad internationale lovvalgsregler implementeret i dansk ret samt CISG måtte foreskrive, og tvister skal afgøres ved IT Relations vedtægtsbestemte hjemting.

### **AFSNIT II – SÆRLIGE VILKÅR FOR SOFTWARE**

Nedenstående vilkår gælder i tillæg til vilkårene i afsnit I i de tilfælde, hvor IT Relation leverer egen software (Software) og/eller tredjepartssoftware.

#### **16 Tredjepartssoftware**

Kunden er gjort udtrykkeligt opmærksom på, at der ikke ved disse vilkår er taget stilling til Kundens brug af software formidlet gennem IT Relation. Denne brug reguleres i alle henseender i henhold til den enkelte producentens egne vilkår, og IT Relation er således ikke ansvarlig for, at der i disse vilkår kan være indeholdt skærper eller indskrænkninger i den brugsret, Kunden indrømmes i henhold til disse vilkår.

Ved køb af adgang til brug af denne software fra tredjepart er Kunden forpligtet af producentens til enhver tid gældende licensvilkår og opdateringsvilkår for softwaren, også selvom disse vilkår ikke er vedlagt eller underskrevet. Vilkårene kan i den forbindelse optræde som en integreret del af softwaren eller være tilgængelige på producentens hjemmeside. Indhold i betingelserne vedrørende brugsrettigheder og afhjælpning af fejl har forrang i forhold til indholdet i disse generelle leveringsbetingelser. På anmodning fremsender IT Relation disse vilkår og eventuelt tilgængeligt produktmateriale til orientering.

Kunden er i øvrigt indforstået med at overholde dansk rets til enhver tid gældende regler for omgang med software, der er beskyttet af ophavsretsloven, idet alle rettigheder til tredjepartssoftware tilhører producenten heraf.

IT Relations ansvar for mangler i software fra tredjepart indbefatter modtagelse af Kundens fejlrapportering, anvisning til Kunden om IT Relation kendte muligheder for omgåelse af fejlen, således at driften forstyrres mindst muligt, og indberetning af fejlen til producenten eller dennes lokale repræsentant uden unødigt ophold.

#### **17 Varighed og opsigelse**

Hvis retten til anvendelse af Softwaren er knyttet op på et løbende abonnement og/eller en aftale om vedligeholdelse, er der tale om en tidsbegrænset brugsret, der således bortfalder ved ophør af disse aftaler.

Når abonnementet udløber, uanset årsagen hertil, skal Kunden straks slette alle kopier af Softwaren og fjerne disse fra Kundens systemer. Kunden skal senest 5 arbejdsdage efter abonnementets udløb fremsende en skriftlig bekræftelse på, at alle kopier af Softwaren er afinstalleret og destrueret.

Efter abonnementets udløb skal Kunden og samtlige brugere ophøre med enhver brug af Softwaren.

#### **18 Bindende bestilling**

Softwaren samt eventuelle aftaler om drift og/eller vedligeholdelse anses for bindende bestilt af Kunden ved SOW's underskrift. Uanset at software fra tredjepart er anskaffet som led i eller i sammenhæng med en aftale om et projekt, herunder en aftale om gennemførelse af en forretnings- og/eller løsningsanalyse, vil Kunden ikke være berettiget til at hæve eller træde tilbage fra aftalen om anskaffelse af sådan software. Dette gælder uanset årsagen til ophør af sådanne aftaler.

### **AFSNIT III – SÆRLIGE VILKÅR FOR ONLINEADGANG**

Nedenstående vilkår gælder i tillæg til vilkårene i afsnit I og II i de tilfælde, hvor IT Relation stiller Softwaren til rådighed for Kunden online (cloud-løsning/hostet løsning).

#### **19 Onlineadgang til Softwaren**

IT Relation giver fra den aftalte dato Kunden adgang til Softwaren.

IT Relation er berettiget til at lade hele eller dele af Leverancen udføre af en eller flere underleverandører. IT Relation skal i givet fald oplyse Kunden om, hvilke dele af opgaven der udføres af en underleverandør.

IT Relation tilstræber at opretholde en høj opetid for adgangen til Softwaren men garanterer ikke, at der ikke kan være driftsforstyrrelser, hvorunder Kunden ikke kan benytte Softwaren. IT Relation påtager sig alene at overholde servicemål, der er aftalt og indeholdt i Parternes individuelle aftale (SLA).

#### **20 Adgang til tredjepartssoftware**

Hvis Softwaren stilles til rådighed online (som cloud-løsning eller hosted løsning) via producenten eller en tredjepart udpeget af denne, påtager IT Relation sig alene rollen som formidler af denne ydelse, og Softwaren stilles i så fald til rådighed for Kunden på producentens vilkår for denne ydelse.

IT Relation påtager sig således intet ansvar for denne Softwares tilgængelighed eller funktionalitet.

Kunden er gjort udtrykkeligt opmærksom på, at anvendelsen af cloud-løsninger eller hostede softwareløsninger er underlagt særskilte vilkår fra producenten/udbyderen, og det er Kundens ansvar at gøre sig bekendt med indholdet heri.

### **AFSNIT IV – SÆRLIGE VILKÅR FOR TIMEYDELSER**

Nedenstående vilkår gælder i tillæg til vilkårene i afsnit I i de tilfælde, hvor levering af timeydelser er en del af den aftalte Leverance.

#### **21 Generelt**

Timeydelser leveres som en professionel indsatsydelse i overensstemmelse med Parternes rammeaftale. Leverancen skal leveres i overensstemmelse med god it-skik.

IT Relation skal ved Leverancens udførelse anvende kvalificerede ressourcer til gennemførelsen af en SOW.

Parterne skal søge at sikre kontinuitet i de ressourcer, der anvendes ved gennemførelsen af en SOW. Parterne kan dog, hvor det er nødvendigt, udskifte ressourcer, herunder navngivne ressourcer, der er allokeret til SOW, med andre tilsvarende ressourcer.

IT Relation kan anvende underleverandører. IT Relation er direkte ansvarlig over for Kunden for underleverandørers handlinger og undladelser, som var det IT Relations egne handlinger og undladelser.

#### **22 Kundens medvirken**

Det er en forudsætning for overholdelsen af de aftalte leveringsterminer, at Kunden er i stand til at træffe beslutninger af relevans for Leverancen på daglig basis, og at de personer, der har den daglige dialog med IT Relation, har de fornødne kompetencer til at træffe beslutninger i samarbejdet.

Kunden er forpligtet til at sikre, at IT Relation, inden denne får adgang til Kundens it-systemer, er gjort skriftligt opmærksom på eventuelle sikkerhedsforskrifter eller andre retningslinjer, som måtte gælde for adgangen til Kundens it-systemer.



Kunden er desuden ansvarlig for (a) at sikre sig de fornødne rettigheder ved etablering af integration til andre systemer, (b) at sørge for de nødvendige tilladelser og for fremskaffelse af data og transaktionsfiler, (c) ved konvertering af data at stille udtræk af data fra de systemer, der skal konverteres fra, herunder de nødvendige beskrivelser, til rådighed for IT Relation og (d) at sikre, at de nødvendige opdateringer/ændringer af Kundens it-miljø er foretaget, herunder at kravene til teknisk platform mv. er opfyldt.

### **23 Rettigheder til resultatet af timeydelse**

Kunden tildeles ved effektiv betaling en tidsubegrænset, uoverdragelig og ikke-eksklusiv brugsret til resultatet af IT Relations indsats, herunder retten til at foretage ændringer af enhver art. Kundens brugsret omfatter dokumentation, data, specialtilpasninger, integrationer og specialsoftware, der er udviklet som en del af en SOW. Den fulde ophavs- og ejendomsret til de dele af Leverancen, der er omfattet af dette punkt, forbliver hos IT Relation.

IT Relation kan som konsekvens heraf frit disponere over dette udviklingsarbejde, herunder beslutte at implementere det i de standardløsninger, IT Relation i øvrigt udsteder licenser til.

Kundens rettigheder i medfør af dette punkt omfatter også andre virksomheder end Kundens, så længe disse indgår i Kundens koncern.

IT Relation indestår for, at de dele af Leverancen, der er omfattet af dette punkt, ikke krænker tredjeparts ret, herunder patent- eller ophavsrettigheder af nogen art.

I det omfang udnyttelsen af brugsretten kræver IT Relations medvirken ud over som specificeret som en del af Leverancen, er dette en særskilt betalbar timeydelse.

### **24 Reklamation og ansvar**

Reklamationsperioden for alle Leverancer er 3 måneder fra Leveringstidspunktet, dog mindst 1 måned efter at Leveringstidspunktet for den sidste del af Leverancen er indtruffet, hvis der er aftalt dellevering.

Kunden skal uden ugrundet ophold efter Leveringstidspunktet kontrollere alle leverede dele af Leverancen og i øvrigt opfylde sin almindelige undersøgelsespligt efter dansk rets almindelige regler.

IT Relation er ikke ansvarlig for Leverancens rentabilitet, brugbarhed eller egnethed til et bestemt formål eller for opnåelsen af et bestemt resultat for Kunden ud over som specifikt anført i beskrivelsen af Leverancen, jf. punkt 6.

IT Relations rådgivning om Leverancens egnethed er i øvrigt alene baseret på oplysninger, som var tilgængelige på tidspunktet for indgåelsen af en SOW.

Hvis Leverancen er behæftet med fejl eller mangler, hvorved forstås, at det leverede ikke lever op til de aftalte specifikationer af Leverancen i den enkelte SOW, og hvis der ikke blot er tale om uvæsentlige afvigelser, skal Kunden straks indberette manglen til IT Relation. I modsat fald kan reklamationen afvises.

IT Relation har ret og pligt til for egen regning at påbegynde afhjælpning af mangler inden for rimelig tid efter modtagelse af fyldestgørende reklamation fra Kunden inden for reklamationsfristen.

Har Kunden reklameret over et forhold som en mangel, og viser det sig, at der ikke foreligger en mangel, skal Kunden erstatte de udgifter, IT Relation måtte have haft i den sammenhæng. Erstatningen fastlægges ud fra IT Relations til enhver tid gældende prisliste for udført service mv.

Afhjælper IT Relation ikke en mangel inden for rimelig tid, er Kunden berettiget til at udnytte de tilgængelige misligholdelsesbeføjelser i overensstemmelse med dansk rets almindelige regler (som begrænses af de aftalte ansvarsbegrænsninger, herunder særligt punkt 10).

### **25 Priser og betalingsbetingelser**

IT Relations håndtering af Kundens forespørgsler om ændringer i Leverancen faktureres efter medgået tid. Hvis Kundens manglende medvirken afføder et behov for yderligere ressourceindsats fra IT Relations side, er det aftalt, at Kunden i den forbindelse faktureres efter medgået tid uanset valgt prismodel.

Prisen for de dele af Leverancen, der afregnes efter medgået tid, opgøres som summen af forbrugt tid for den pågældende ressource multipliceret med den aftalte timepris for den pågældende ressource. Herudover afregnes afholdte omkostninger i øvrigt, herunder til transport, transporttid, kost og ophold.

Estimater er ikke bindende for IT Relation, og IT Relation er således, uanset at estimater er angivet, berettiget til at fakturere Kunden på baggrund af den faktisk forbrugte tid samt afholdte udgifter ved opgavens håndtering.

En eventuel betalingsplan vil kun omfatte de dele af Leverancen, som leveres til fast pris. Øvrige dele faktureres i henhold til de generelle prisvilkår.