

## Generelle handelsbetingelser

---

### 1. Omfang

- 1.1. Aftalens omfang er nærmere beskrevet i de vedlagte bilag, som definerer de ydelser der leveres.
- 1.2. Generelt vedr. aftaler om drift
  - 1.2.1. Den samlede aftale om drift bygger alene på at it-Craft udfører de i aftalen omtalte punkter. I tilfælde af nedbrud/disaster m.v. kan it-Craft tilkaldes, men der gives ingen garanti for responstiden på disse sager, med mindre der er indgået aftale om SQL Kritiskberedskab.
  - 1.2.2. Aftalen omfatter de i tilbuddet anførte SQL instanser/servere. Andre SQL instanser hos Kunden er ikke omfattet af aftalen.
  - 1.2.3. Evt. implementering af anbefalede tiltag faktureres særskilt til gældende timesats
- 1.3. Medmindre vilkårene i denne aftale udtrykkeligt er ændret i en særskilt, skriftlig aftale, er vilkårene i denne aftale gældende.

### 2. Kontakt

- 2.1. I forbindelse med tilkald af konsulenter og melding af beredskabssituationer kan it-Crafts driftscenter kontaktes enten telefonisk eller via. E-mail se 2.4
- 2.2. I forbindelse med beredskabssituationer skal kunden dog kontakte driftscentret via telefon.
- 2.3. Ved henvendelse til driftscentret oplyses: Kundenavn, adresse, kontaktperson, telefonnummer, samt fyldestgørende beskrivelse af opgaven.
- 2.4. Kontakt info:
  - Drift: [sqlsupport@it-Craft.dk](mailto:sqlsupport@it-Craft.dk)*
  - Salg: [alg@it-Craft.dk](mailto:alg@it-Craft.dk)*
  - Økonomi: [faktura@it-Craft.dk](mailto:faktura@it-Craft.dk)*
  - Øvrigt: [info@it-Craft.dk](mailto:info@it-Craft.dk)*
  - Hovednummer: +45 70 27 70 22*
  - VAGT (24/7) +45 70 27 70 13*

### 3. Konsulentydelse

- 3.1. it-Craft A/S leverer den fornødne konsulentbistand til kunden. Ydelsen vedrører generel konsulentbistand eller konkrete opgaver i en nærmere angivet kontraktperiode. it-Craft A/S bærer ikke noget ansvar for, at konsulenterne har specifikt kendskab til kundens IT-systemer og/eller programmel. it-Craft A/S er ansvarlig for, at konsulenterne har tilstrækkelige uddannelses- og arbejdsmæssige kvalifikationer til at kunne levere konsulentbistand af en kvalitet, der som minimum svarer til sædvanlig standard på området.
- 3.2. Ydelsen leveres som udgangspunkt i kundens åbningstid. Konsulenter/under-leverandører er berettigede til at levere konsulentydelse til anden side, såfremt dette er foreneligt med leveringen af ydelser til kunden
- 3.3. Hvis de leverede ydelser kræver, at udstyret tages helt eller delvist ud af drift i kortere perioder, meddeles dette i god tid til Kunden.
- 3.4. it-Craft A/S er berettiget til at lade de ydelser der skal leveres udføre af underentreprenører uden Kundes forudgående samtykke
- 3.5. Konsulenter, erstattes/udskiftes kun såfremt dette kan ske uden ulempe og/eller meromkostning for kunden
- 3.6. Såfremt en konsulent måtte blive uarbejdsdygtig grundet sygdom eller lignende, herunder graviditet, dødsfald eller andet, der kan betegnes som lovligt forfald, og således blive forhindret i at varetage sine funktioner som konsulent for kunden, er it-Craft A/S ikke ansvarlig for, at løsningen af opgaven/leveringen af ydelserne kan forsinkes
- 3.7. Såfremt en situation som anført i punkt 3.6 måtte opstå, vil it-Craft A/S bestræbe sig på hurtigst muligt at finde en ny konsulent med de relevante kvalifikationer.
- 3.8. it-Craft sørger for nødvendig driftsdokumentation og ændringslog, så aftalen kan opfyldes af flere konsulenter - Dokumentationen tilhører kunden.

### 4. Varer

- 4.1. Levering. Levering sker ab lager.
- 4.2. Kunden overtager risikoen for leverancen ved leveringen. Forsendelse sker for kundens regning og risiko.
- 4.3. it-Craft A/S er ikke ansvarlig for transportskader og kunden tegner selv særskilt fragtførerforsikring.
- 4.4. Modtager kunden et beskadiget produkt, hvor skaden er sket under transporten, må kunden straks kontakte fragtmænd. it-Craft A/S er ikke ansvarlig på nogen måde overfor skader sket under transport. Det er modtagers ansvar ved modtagelsen at kontrollere varen for defekter.
- 4.5. Leveringstid. Den angivne leveringstid er omtrentlig og med forbehold for forsinkelse som følge af force majeure, manglende eller mangelfulde leverancer fra underleverandører eller årsager uden for it-Craft A/S's kontrol. Leveringstiden vil i ovennævnte tilfælde være udskudt med et til hindringens varighed svarende antal dage. Levering til den således udskudte leveringstid anses i enhver henseende for rettidig.

4.6. Kunden er kun berettiget til at hæve handlen helt eller delvist, eller gøre andre misligholdelsesbeføjelser gældende mod it-Craft A/S såfremt forsinkelsen må betragtes som væsentlig, og it-Craft A/S kan annullere ordren omkostningsfrit hos underleverandøren. Medfører kundens annullering af ordren omkostninger for it-Craft A/S, skal kunden friholde it-Craft A/S herfor.

4.7. Bestillingsfejl. En vare tages kun retur efter forudgående skriftlig aftale med it-Craft A/S. Returnering skal senest foregå 30 dage efter kunden er faktureret for varen og varen skal være i original uåbnet emballage. Varen krediteres til dagspris. Returvarer sendt pr. efterkrav afvises.

## 5. Timesatser

5.1. Aftalte timesatser er gældende for konsulentydelse, der udføres inden for normal arbejdstid, dvs. i hverdagene mandag-torsdag i tidsrummet 08.00 – 16.00, fredag 08.00-15.30, ekskl. Helligdage samt 5. juni, 24 december og 31 december.

5.2. Arbejde kan afholdes uden for normal arbejdstid og beregnes i så fald med et %-tillæg af den aftalte timepris:

5.2.1. Mandag - torsdag i tidsrummet 16.00 til 08.00, fredag i tidsrummet 15.30 til 8.00: Prisen + 100%

5.2.2. Lørdage, søndage og helligdage: Prisen + 100%

5.3. Arbejde i henhold til 5.2 udføres kun efter aftale med kunden, idet it-Craft A/S ellers ikke er berettiget til de angivne tillæg.

5.4. Såfremt andet ikke er aftalt afregnes kørsel med ½ timetakst jf. [www.krak.dk](http://www.krak.dk), minimum ¼ time. For kunder beliggende på Sjælland afregnes fra vores kontor i Glostrup, øvrige kunder afregnes fra vores kontor i Århus.

Ønskes det af kunden, at en navngiven konsulent skal udføre den pågældende opgave, afregnes kørsel og transportudgifter fra den navngivne konsulents arbejdsplads. Bro, færge og evt. hotelregninger afregnes med de faktiske beløb efter regning.

5.5. Telefonisk konsulentbistand afregnes på timebasis på lige fod med andre ydelser.

5.6. Der faktureres pr. påbegyndt time (klippekort dog pr. påbegyndt ½ time)

5.7. Ovenstående priser reguleres automatisk 1. gang årligt pr. 1. april beregnet efter "Lønindeks for virksomheder og organisationer – i alt" fra Danmarks Statistik. Automatiske indeksreguleringer over 10% medfører dog, at kunden kan træde ud af aftalen med almindeligt opsigelsesvarsel. (ILON12 – Ikke sæsonkorrigeret)

## 6. Betaling

6.1. Konsulentytelserne udføres efter regning på timebasis til den aftalte timesats jf. punkt 3. Der faktureres, medmindre andet er aftalt, månedsvist bagud på basis af registreret tidsforbrug. Hvis andet ikke er aftalt skal betaling ske senest 8 dage fra fakturadato til en af it-Craft A/S anvist bankkonto. Tidsregistrering foretages af konsulent og it-Craft A/S er forpligtet til at bringe en oversigt over registreret tidsforbrug til kundens kendskab. Såfremt der foreligger specielle tidsregistreringsrutiner i kundens virksomhed, er kunden ansvarlig for, at konsulenten modtager instrukser om disse procedurer.

6.2. Såfremt kunden udskyder eller helt afbestiller leverance af konsulentytelser på grund af forhold, som kunden bærer ansvaret for, er it-Craft A/S berettiget til at fakturere al allkoeret tid på følgende betingelser:

- Aflysning mindre end 5 hverdage før aftalt bookning: 50 %
- Aflysning mindre end 2 hverdage før aftalt bookning: 80 %
- Aflysning mindre end 4 timer før aftalt bookning: 100 %

6.2. I tilfælde af forsinket betaling fra kundens side er it-Craft A/S, foruden retten til at gøre sædvanlige misligholdelses-beføjelser gældende, berettiget til rente svarende til diskontoen + 5% p.a.

## 7. Kundens forpligtelser

7.1. Det påhviler kunden at gøre it-Craft A/S opmærksom på eventuelle forskrifter, procedurer og lignende, som måtte være gældende i virksomheden, herunder særligt med hensyn til opretholdelsen af datasikkerhed.

7.2. Kunden udarbejder evt. i samarbejde med it-Craft A/S, en opgavebeskrivelse og om nødvendigt en kravspecifikation, der klart beskriver opgavens art og omfang. Kunden er desuden forpligtet til at sikre, at it-Craft A/S får alle relevante og nødvendige oplysninger vedrørende de ønskede ydelser/opgaver samt kundens IT-udstyr og programmel.

7.3. Kunden skal give it-Craft A/S eller underleverandører adgang til kundens IT-udstyr og programmel i nødvendigt omfang.

Adgangen kan omfatte både adgang på den pågældende lokation samt via remote opkobling. I det omfang, ydelser kan leveres via opkobling udefra, skal it-Craft A/S eller under-leverandører være berettigede hertil.

7.3.1. it-Craft's konsulenter benytter "TeamViewer" eller "Remote Desktop Manager" til remote opkobling. Ved brug af "Remote Desktop Manager" kan brugeradgange til kundens systemer blive opbevaret krypteret på servere i vores koncerndatacenter på adr.: Outforce, Strandvejen 7, 5500 Middelfart, Danmark.

7.3.2. Det er kundens ansvar at fjerne adgang til dennes systemer efter afslutning af opgaven.

7.4. Kunden er kun forpligtet til at stille lokaler, IT-udstyr samt øvrige materialer til rådighed for it-Craft A/S, såfremt dette er aftalt særskilt

7.5. Kunden accepterer, med mindre andet er aftalt, at it-Craft A/S må angive KUNDEN's firmanavn og logo som reference på it-Craft A/S's hjemmeside og evt. marketingmaterialer.

7.6. Kunden har pligt til at dokumentere ændringer i miljøet, som Kunden selv eller 3. part har foretaget

---

## 8. Leveringstidspunkt

8.1. Da it-Craft A/S's konsulentytelser alene ydes på timebasis, medmindre andet er skriftligt aftalt, må eventuelle angivne arbejdsperioder alene betragtes som vejledende estimater.

Der gøres opmærksom på, at bedømmelsen af de konkrete opgaver kan være forbundet med stor usikkerhed, hvorfor et estimeret tidsforbrug kan variere betydeligt fra det reelle tidsforbrug.

8.2. it-Craft A/S bærer ikke noget ansvar for, at et eventuelt estimeret tidsforbrug overskrides.

## 9. Hemmelighedelse

9.1. Parterne er hver især forpligtede til uden tidsbegrænsning at hemmeligholde alle oplysninger om den anden part af fortrolig karakter, som måtte komme til deres kendskab som en følge af samarbejdet vedrørende leveringen af konsulentytelser. Som fortrolige oplysninger anses alle oplysninger, som ikke i forvejen er alment kendte eller tilgængelige for offentligheden.

## 10. Ejendomsrettigheder

10.1. Ejendomsretten til samtlige immaterielle rettigheder, dokumentation, produkter, materiale samt programmel, som fremstilles af it-Craft A/S, tilhører kunden. it-Craft A/S er dog, berettiget til frit at anvende know-how, som oparbejdes i forbindelse med leveringen af ydelser.

10.2. Kunden er selv ansvarlig for at beskytte/registrere sine rettigheder til f.eks. IT-programmel, der er specielt udviklet af it-Craft A/S på vegne af kunden. Ophavsretten tilkommer i videst muligt omfang uden videre kunden.

10.3. Såfremt der i forbindelse med løsningen af en opgave indgår standardprogrammel, indkøbes dette af kunden for egen regning. it-Craft A/S bærer ikke noget ansvar for kundens etablering af rettigheder til det indkøbte standardprogrammel eller for standardprogrammets eventuelle krænkelse af tredjemands rettigheder.

## 11. Ansvarsfraskrivelse

11.1. Parterne er, med nedenstående forbehold, ansvarlige i overensstemmelse med dansk rets almindelige regler for overholdelsen af de mellem parterne indgåede aftaler, herunder nærværende vilkår.

11.2. it-Craft A/S er ikke på nogen måde ansvarlig for indirekte tab eller følgetab, herunder driftstab, tidstab og tab eller forurening af data.

11.3. it-Craft A/S's erstatningsansvar er under alle omstændigheder begrænset til 20% af konsulentytelserne af det af kunden betalte beløb, i henhold til den særskilte aftale.

## 12. Force Majeure

12.1. Ingen af parterne skal i henhold til den indgåede aftale være ansvarlig over for den anden part, hvis ansvaret skyldes forhold, der ligger uden for partens rimelige kontrol. Begge parter er dog berettiget til at hæve en aftale om leverance, såfremt leveringen overskrides med mere end 90 dage som følge af sådanne forhold.

## 13. Produktansvar

13.1. it-Craft A/S er kun ansvarlig for person- og/eller tingsskader, der voldes af produkter, i det omfang produktet er leveret af it-Craft A/S, og såfremt et sådant ansvar følger af ufravigelige danske lovregler.

## 14. Opsigelse

14.1. Indgåede aftaler med en aftalt slutdato er, med mindre andet er aftalt skriftligt, uopsigelige i kontraktperioden. Ved en kontraktperiodes eventuelle ophør bortfalder aftalen automatisk.

## 15. Lovvalg og tvister

15.1. Hvor andet ikke er anført, gælder dansk rets almindelige regler i Parternes indbyrdes forhold.

15.2. Parterne skal søge at løse uoverensstemmelser om Kontraktens opfyldelse, fortolkning eller udfyldning ved forhandling.

15.3. Løses konflikten ikke senest 14 dage efter en begæring om forhandling er skriftligt fremsat med henvisning til punkt 13.2, kan tvisten indbringes for de almindelige domstole med Sø- og Handelsretten som værneting i 1. instans.

## 16. Service level agreement (SLA) - Kun gældende på SQL-In-A-Box Premium DK og Premium-plus

16.1 Leverandøren garanterer en opetid på serviceydelsen, og denne er defineret i servicebeskrivelsen pr. service. Oppetid betegnes som det tidsrum, hvor kunden har fuld adgang til leverandørens serviceydelser.

16.2 Følgende hændelser indgår ikke i beregning af opetid:

- Fejl på udstyr hos kunden eller fejl på kundens internet forbindelse.
- Driftshindringer og nedetid forårsaget af planlagt utilgængelighed ved forebyggende vedligehold (servicevinduer) aftalt med kunden.
- Hændelser forårsaget af kunden eller kundens tredjeparter.
- Nedetid eller reduceret applikations-performance, der opstår ifm. Opdateringer/ændringer af en applikation.

- 
- Fejl der opstår ifm. Ændringer af applikationer, hvor der ikke forefindes test-miljø.
  - Fejl der påvirker oppe tiden på en applikation, foresaget af 3. part ifm. Opdateringer fx Microsoft opdateringer.
  - Leverandøren forbeholder sig ret til at servicere systemet i tidsrummet kl. 00.00 - 05.00, mod at kunden varsles med min. 24 timer. Dette servicevindue må bruges 3 gange pr. kvartal. Leverandøren kan i helt specielle tilfælde servicere systemet akut, hvis der er tale
  - Alt udstyr hos leverandøren er placeret bagved en firewall. Trafik mellem kunden og leverandøren går igennem en firewall.
  - Leverandørens internetudbyder garanterer en tilgængelighed på 99,9%. Såfremt at kunden har selvstændigt aftaleforhold med internetudbyderen, vil dette forhold kunne have indflydelse på tilgængelighed.
- Nedetid : defineres som det tidsrum en service er utilgængelig inden for den aftalte åbningstid. Nedetiden er regnet fra det tidspunkt, hvor leverandøren har modtaget fejlmeldingen og indtil det tidspunkt, hvor fejlen er rettet igen
- Oppetid : defineres som det procentuelle forhold mellem nedetid og oppe tiden.  $Oppetid\% = (Oppetid - nedetid) \times 100 / Oppetid$