

Kontraktvilkår og Forretningsbetingelser for IT-Bilen

1. Generelle betingelser

1.1 Ved indgåelse af denne aftale accepterer Kunden de angivne vilkår for licenser og serviceydelser leveret af IT-Bilen.

1.2 Kunden binder sig til den valgte periode. Betaling for forudbetalte ydelser, såsom domæner og Microsoft 365-licenser, refunderes ikke ved opsigelse.

1.3 Alle priser er ekskl. moms og kan ændres uden varsel som følge af leverandørjusteringer.

1.4 IT-Bilen forbeholder sig retten til løbende at ændre og tilføje bestemmelser i denne aftale. Ændringer meddeles Kunden skriftligt og træder i kraft fra den dato, de offentliggøres.

2. Licenser – Microsoft 365 og Domæner

2.1 Licenser fornyes automatisk med en ny bindingsperiode, medmindre de opsiges skriftligt senest én måned før udløb. Opsigelser skal foretages af den ansvarlige kontaktperson.

2.2 Fakturering sker én måned før fornyelse for at give mulighed for ændringer.

2.3 Kunden er ansvarlig for at holde IT-Bilen opdateret om eventuelle ændringer i medarbejderantal eller licensbehov.

2.4 Aftalen inkluderer:

- Microsoft Kundeaftale gældende for Office 365 Online.
- IT-Bilens forretningsbetingelser.

3. Service og Vedligeholdelse

3.1 IT-Bilen tilbyder professionel service inden for opsætning af systemer, online support, praktisk assistance samt levering af udstyr, hardware og software. Serviceafgifter dækker disse ydelser og sikrer en høj kvalitet i vores løsninger. De gældende priser fremgår nederst i kontrakten.

- Telefonisk support samt alle øvrige serviceydelser faktureres efter gældende timepris eller den aftalte abonnementsordning. Kunden accepterer, at enhver henvendelse til IT-Bilen, der kræver support eller rådgivning, medfører fakturering efter vores standardtakster.

3.2 For at styrke sikkerheden tilbyder IT-Bilen tilkøb af ekstra sikkerhedspakker, såsom VPN og antivirus, som faktureres separat.

3.3 Et godt samarbejde er nøglen til effektiv service. Kunden opfordres derfor til at være tilgængelig i følgende situationer:

- Ved sikkerhedsbrud eller andre kritiske hændelser.
- I forbindelse med opstart af service, systemudvidelser eller sikkerhedsopdateringer.

3.4 En åben og rettidig kommunikation sikrer den bedste serviceoplevelse. For at undgå forsinkelser er det vigtigt, at Kunden besvarer henvendelser fra IT-Bilen inden for rimelig tid. Ved manglende respons forbeholder IT-Bilen sig retten til at fakturere for tabte timer, særligt ved databrud eller manglende samarbejde om aftalte serviceydelser. Eventuelt ekstraarbejde, der opstår som følge af forsinkede eller udeblevne svar, faktureres efter gældende timepris, så vi kan levere den bedst mulige løsning.

- Ved henvendelser, hvor Kunden har brug for assistance, herunder fejlsøgning, opsætning eller teknisk rådgivning, faktureres dette som en del af vores serviceydelser. Manglende respons fra Kunden kan resultere i fakturering for tabt arbejdstid.

3.5 IT-Bilen står altid klar til at vejlede Kunden i forbindelse med opsigelse af aftaler med tredjeparter mod et servicegebyr, men ansvaret for selve opsigelsen ligger hos Kunden. For at sikre en smidig og problemfri serviceopgave opfordrer vi til hurtig respons på vores henvendelser, så vi sammen kan finde de bedste løsninger uden unødige forsinkelser.

4. Betalingsbetingelser

4.1 Fakturaer skal betales netto inden 8 dage, medmindre andet er aftalt.

4.2 Ved forsinket betaling kan IT-Bilen opkræve rykkergebyr og morarenter i henhold til gældende lovgivning.

4.3 Ved gentagne manglende betalinger forbeholder IT-Bilen sig retten til at suspendere eller opsiges Kundens tjenester.

4.4 Opgraderinger faktureres fra den dag, opgraderingen træder i kraft, mens nedgraderinger først gælder fra næste faktureringsperiode.

5. Drift og sikkerhed

5.1 IT-Bilen tilstræber en opetid på 99%, men kan ikke holdes ansvarlig for nedetid forårsaget af force majeure, tredjepartsleverandører eller uforudsete tekniske fejl.

5.2 Kunden må ikke anvende IT-Bilens tjenester til ulovlige aktiviteter eller til at skade tredjepart.

5.3 IT-Bilen forbeholder sig retten til at suspendere eller begrænse Kundens tjenester, hvis der er mistanke om misbrug.

5.4 Forbrug af trafikpakker skal overholde de aftalte rammer. Overforbrug faktureres særskilt.

6. Tvister og lovvalg

6.1 Disse forretningsbetingelser er underlagt dansk ret.

6.2 Eventuelle tvister skal søges løst i mindelighed. Kan dette ikke lade sig gøre, afgøres sagen ved en dansk domstol.

7. Force majeure

7.1 Ingen af Parterne er ansvarlige for manglende opfyldelse af deres forpligtelser, hvis dette skyldes uforudsete begivenheder uden for deres kontrol, såsom naturkatastrofer, krig, strejker eller lovændringer.

8. Bekræftelse og underskrift

Ved underskrift bekræfter Kunden at have læst og forstået vilkårene i denne serviceaftale, herunder:

- Databehandleraftalen med IT-Bilen (vedhæftet PDF).
- Betingelser og ansvar.
- Licensbetingelser og supportpriser for den specificerede opsætning.

Disse betingelser kan også læses i en mere specifik version på IT-Bilens hjemmeside under serviceaftaler.