

GENERELLE SALGS- OG LEVERINGSBETINGELSER

ITGUY ApS – Managed Services / MSP

CVR-nr.: 36936894

Centervænget 19, st. tv

3400 Hillerød

Danmark

Gældende fra: 1. marts 2026

1. Anvendelsesområde

Disse generelle salgs- og leveringsbetingelser ("Betingelserne") finder anvendelse på alle aftaler om **Managed Services (MSP)**, herunder men ikke begrænset til drift, overvågning, vedligeholdelse, support, rådgivning, konsulentbistand, hardware, software og abonnementsløsninger leveret af ITGUY ApS ("ITGUY") til erhvervskunder ("Kunden").

Betingelserne gælder, medmindre andet er udtrykkeligt aftalt skriftligt mellem parterne. Kundens egne betingelser er ikke bindende for ITGUY.

2. Aftalegrundlag og serviceomfang

Aftalen mellem ITGUY og Kunden består af:

- En individuelt indgået samarbejdsaftale eller hovedaftale,
- En eventuel Service Level Agreement (SLA) eller servicebeskrivelse,
- Tilbud eller ordrebekræftelse,
- Disse Betingelser, samt
- En eventuel databehandleraftale.

Ved uoverensstemmelse mellem dokumenterne gælder følgende prioritering:

1. Databehandleraftalen har forrang for så vidt angår behandling af personoplysninger.
2. Den individuelt indgåede samarbejdsaftale og/eller SLA har forrang for så vidt angår ydelsernes omfang, serviceniveau, priser, varighed og opsigelse.
3. Disse generelle salgs- og leveringsbetingelser finder anvendelse i øvrigt.

Managed Services leveres som en løbende serviceydelse og omfatter alene de systemer, brugere og lokationer, der udtrykkeligt er omfattet af aftalen.

3. Levering, support og serviceniveau

Medmindre andet er aftalt i en SLA, leveres Managed Services inden for følgende normal arbejdstid:

- Mandag–torsdag kl. 08.00–16.30

- Fredag kl. 08.00–16.00

Der leveres ikke service på danske helligdage samt den 1. januar, 5. juni, 24. december og 31. december.

ITGUY er berettiget til at levere support via fjernadgang (remote support). Onsite-besøg udføres kun, når ITGUY vurderer det nødvendigt eller efter særskilt aftale.

Eventuelle reaktionstider, opetidsgarantier og eskalationsprocedurer fremgår udelukkende af den aftalte SLA.

4. Kundens forpligtelser (MSP)

Kunden er ansvarlig for:

- at stille korrekt og opdateret information om it-miljøet til rådighed,
- at sikre adgang til systemer, brugere og lokationer,
- at anvende ITGUYs anvisninger vedrørende sikkerhed og drift,
- at opretholde licenser, rettigheder og tredjepartsaftaler,
- at sikre regelmæssig og fungerende backup af data, medmindre backup udtrykkeligt er omfattet af aftalen.

ITGUY er ikke ansvarlig for forhold, der skyldes mangelfulde oplysninger, tredjepartsleverandører eller Kundens egne dispositioner.

5. Ændringer i scope og ændringshåndtering

Ændringer i antal brugere, enheder, systemer eller services kan medføre justering af prisen.

ITGUY er berettiget til at regulere abonnementet i takt med ændringer i Kundens miljø, herunder ved tilgang eller afgang af brugere og enheder.

6. Priser og prisregulering

Alle priser er angivet ekskl. moms og afgifter.

Abonnements- og servicepriser reguleres én gang årligt i overensstemmelse med nettoprisindekset eller det generelle prisniveau. Prisregulering varsles skriftligt med minimum 3 måneders varsel.

7. Fakturering og betaling

Managed Services faktureres forud månedsvis, medmindre andet er aftalt.

Betalingsfrist er 14 dage netto fra fakturadato.

Ved forsinket betaling er ITGUY berettiget til at:

- beregne rente på 2 % pr. påbegyndt måned,
- opkræve rykker- og inkassoomkostninger,
- suspendere leveringen af Managed Services helt eller delvist.

8. Immaterielle rettigheder

Alle rettigheder til værktøjer, scripts, dokumentation, overvågningssystemer og metoder anvendt som led i Managed Services tilhører ITGUY eller dennes leverandører.

Kunden opnår alene en tidsbegrænset brugsret i aftaleperioden.

9. Databeskyttelse og fjernadgang

ITGUY behandler personoplysninger som databehandler, hvor dette er relevant. En databehandlersaftale indgås særskilt.

Kunden accepterer, at ITGUY anvender fjernadgang, overvågningssoftware og automatiserede værktøjer som led i leveringen af Managed Services.

10. Ansvar og ansvarsbegrænsning (MSP)

ITGUY er alene ansvarlig for direkte tab forårsaget af dokumenteret grov uagtsomhed eller forsæt.

ITGUYs samlede erstatningsansvar er begrænset til det beløb, Kunden har betalt for Managed Services inden for de seneste 12 måneder forud for skadens indtræden, ekskl. licenser og tredjepartsydelser.

ITGUY er ikke ansvarlig for:

- driftstab, avancetab, datatab eller indirekte tab,
- sikkerhedshændelser forårsaget af tredjemand,
- forhold relateret til software- eller cloudleverandører,
- nedbrud uden for ITGUYs kontrol.

11. Force majeure

Parterne er ikke ansvarlige for manglende opfyldelse, der skyldes force majeure, herunder myndighedsindgreb, arbejdskonflikter, krig, terror, naturkatastrofer, pandemier eller alvorlige driftsforstyrrelser hos tredjemand.

12. Opsigelse

Managed Services-aftaler kan opsiges af begge parter med 3 måneders skriftligt varsel til udgangen af en kalendermåned, medmindre andet er aftalt.

ITGUY kan ophæve aftalen uden varsel ved væsentlig misligholdelse, herunder manglende betaling.

13. Overdragelse

Kunden kan ikke overdrage aftalen uden IT Guy's forudgående skriftlige samtykke.

14. Reference

ITGUY er berettiget til at anvende Kunden som reference, medmindre Kunden skriftligt har frabedt sig dette.

15. Lovvalg og værneting

Aftalen er underlagt dansk ret.

Enhver tvist afgøres ved de almindelige danske domstole med Retten i Hillerød som værneting.

16. Gyldighed

Ugyldighed af enkelte bestemmelser påvirker ikke gyldigheden af de øvrige bestemmelser.

ITGUY ApS