

Generelle vilkår for IST leverancer

Version: 4.1

24. januar 2021



1 Anvendelse

Disse generelle vilkår gælder for alle IST's leverancer af løsninger, service, rådgivning, programmel, ydelser og/eller udstyr (herefter "Leverancen").

Disse generelle vilkår sker i tillæg til eventuelle øvrige aftalte vilkår mellem IST og Kunden (f.eks. ordrebekræftelser, anden indgået aftale og/eller databehandlaftaler).

Disse generelle vilkår og øvrige aftalte vilkår udgør tilsammen aftalegrundlaget (herefter "Aftalen") mellem Kunden og IST.

I det omfang Leverancen inkluderer programmel, vil de til enhver tid gældende vilkår og betingelser for dette gælde for Kundens brug af det pågældende programmel.

I det omfang Leverancen inkluderer tredjepartsprogrammel, vil de til enhver tid gældende tredjeparts vilkår og betingelser gælde for Kundens brug af det pågældende tredjepartsprogrammel. De gældende vilkår og betingelser for tredjepartsprogrammel regulerer udtømmende alle aspekter af Kundens brug af tredjepartsprogrammel mellem parterne og har forrang for bestemmelserne i disse generelle vilkår i alle aspekter, herunder med hensyn til brugs - og ejendomsrettigheder, immaterielle rettigheder, kontraktbrud, ansvar m.v.

Øvrige aftalte vilkår har forrang for disse generelle vilkår i tilfælde af uoverensstemmelser.

2 IST's rettigheder

IST og/eller IST's underleverandører er indehaver af og bevarer ejendomsretten og alle immaterielle rettigheder til, hvad der måtte blive

leveret som led i Leverancen og Aftalen, medmindre andet er skriftligt aftalt. Dette omfatter tillige forretningskoncepter, metoder og lignende, samt skriftligt materiale, som måtte blive udviklet og frembragt i forbindelse med Leverancen.

3 Kundens rettigheder

Kunden opnår ikke i medfør af Aftalen nogen rettigheder til Leverancen, bortset fra det i Aftalen udtrykkeligt anførte.

Medmindre andet er udtrykkeligt skriftligt aftalt, tildeles Kunden en tidsbegrænset, uoverdragelig og ikke-eksklusiv brugsret til at anvende Leverancen, i det omfang som er specificeret i Aftalen, og der betales vederlag for.

I det omfang IST overdrager rettigheder til Kunden, har IST ejendomsforbehold i Leverancen indtil vederlaget herfor er fuldt betalt.

Kunden har råderet, adkomst, ejendomsret, ophavsret og enhver anden rettighed til egne data, der indlæses i løsninger og programmel, der indgår i Leverancen, og som behandles og/eller genereres i og af løsninger og programmel om led i brugen af disse, fx logfiler/logdata. Tilsvarende gælder for data, der er bearbejdet på baggrund af Kundens egne data.

Kunden kan i Aftalens løbetid få udtrukket og leveret data, som Kunden har rettigheder til, til Kunden selv eller til en af Kunden udpeget tredjepartsdataleverandør på baggrund af skriftlig instruks. Efter ophøret af Aftalen kan Kunden alene få udtrukket og leveret data, som Kunden har rettigheder til, i det omfang IST har opbevaret sådanne data. Arbejde forbundet med

udtrækning og levering af data både i og efter Aftalens løbetid udføres efter betaling for medgået tid i henhold til IST's gældende timepriser, medmindre andet fremgår eksplicit af Aftalen.

4 Kundens brug af Leverancen

Kunden er ansvarlig for at sikre, at Leverancen alene anvendes i det omfang, som fremgår af Aftalen, og som der erlægges vederlag for.

Sker der en brug udover det aftalte omfang, er IST berettiget til betaling ex tunc i henhold til gældende listepreiser. Fremgår prisen ikke af listepreiserne, skal Kunden betale, hvad der under hensyn til Leverancens art, gængs pris ved Aftalens indgåelse samt omstændighederne i øvrigt må anses for rimeligt.

Kunden skal sikre, at Leverancen anvendes i overensstemmelse med de til enhver tid udmeldte vejledninger og instrukser fra IST.

Løsninger og programmel i Leverancen tilgås og anvendes på baggrund af sikkerhedsmæssige afgrænsninger (fx brugernavne, passwords, licensnøgle, whitelisting af ip-adresser).

Kunden er ansvarlig for at sikre forsvarlig brug af Leverancen inden for disse sikkerhedsmæssige afgrænsninger.

5 Underleverandører

IST er berettiget til at anvende underleverandører og eksterne konsulenter til opfyldelse af Aftalen. IST er ansvarlig for disses andele af Leverancen på samme vis som for IST's egen del af Leverancen, jf. dog afsnit 15.

I det omfang Leverancen inkluderer tredjepartsprogrammel, er IST dog ikke

ansvarlig over for Kunden i videre omfang end anført i tredjeparts-udbyderens vilkår og betingelser.

6 Sikkerhed

IST tilstræber, at IST's Leverancer er sikkerhedsmæssigt indrettet i overensstemmelse med god it-skik. IST træffer relevante foranstaltninger for at tilsikre dette.

Kunden skal træffe gængse sikkerhedsmæssige foranstaltninger i Kundens eget it-miljø og i Kundens egne procedurer. Oplever Kunden sikkerhedsmæssige brister i relation til Leverancen, skal IST straks orienteres herom.

IST kan lukke helt eller delvist for adgang til løsninger og programmel i Leverancen, hvis konkrete sikkerhedsmæssige eller driftsmæssige forhold nødvendiggør dette. Dette varsles i videst muligt omfang.

7 Løsninger og drift

Følgende er gældende for alle løsninger og programmel, der indgår i Leverancen:

Løsninger og programmel, der indgår i Leverancen, er under normale driftssituationer tilgængelige hverdage kl. 08.00 – 17.00 (normal driftstid).

Afbrydelser inden for normal driftstid vil kunne forekomme i akutte situationer, hvor det er nødvendigt af sikkerhedsmæssige- eller driftsmæssige årsager. Der vil tillige kunne opstå afbrydelser inden for normal driftstid som følge af fejl samt driftsforstyrrelser hos Kunden selv eller tredjepart.

Løsninger, programmel og it-services, der indgår i Leverancen, vil som

hovedregel også være tilgængelige uden for almindelig driftstid, men vil blive afbrudt i forbindelse med forebyggende vedligehold, frigivelse af nye versioner, patches med videre. Det tilstræbes, at dette arbejde i videst muligt omfang udføres i aftentimerne.

IST har ret til at vedligeholde, videreudvikle og fejlrrette på IST's løsninger og programmel, der indgår i Leverancen, og Kunden har pligt til at modtage nye versioner. IST gør dette automatisk for centralt driftede løsninger.

Afviser Kunden modtagelse af nye versioner af løsninger og programmel i Kundens eget it-miljø, bortfalder de af Kundens rettigheder, som rimeligvis er knyttet til Kundens afvisning heraf, som f.eks. support, ret til yderligere fejlrettelser med videre. IST's ansvar og forpligtelser bortfalder tilsvarende, således at IST ikke er ansvarlig for eksempelvis tab af data.

8 Support

Medmindre andet er angivet i Aftalen kan Kundens supportberettigede brugere kontakte IST's supportfunktion på hverdage i tidsrummet kl. 8.00–16.00 som anført på IST's hjemmeside.

Supporten kan lukke helt eller delvist i kortere perioder i forbindelse med interne møder og lignende.

Der besvares korte, præcise spørgsmål vedrørende anvendelse af Leverancen, foretages simpel problem-diagnosticering og ydes generel vejledning vedrørende Leverancen, herunder om et konstateret forhold tilsyneladende beroende på mangler ved Leverancen eller skyldende forhold hos Kunden.

Det forudsættes, at de medarbejdere, der henvender sig til supportfunktionen, har et fagligt kendskab til den del af Leverancen, som de henvender sig om, samt de arbejdsprocesser og opgaver, som understøttes heraf. Det faglige kendskab skal være på niveau af, at man har længere anvendelseserfaring med Leverancen, har modtaget undervisning i anvendelsen heraf og/eller har orienteret sig grundigt i blandt andet brugervejledninger og andre materialer.

IST's supportfunktion yder ikke oplæring af Kundens medarbejdere i brug af Leverancen eller de arbejdsprocesser, der er knyttet hertil. Dette kan tilkøbes i form af konsulentbistand.

Indberetning af fejl på Leverancen skal ske fyldestgørende og i overensstemmelse med de til enhver tid udmeldte retningslinjer fra IST.

Hvis Kunden handler i strid med Leverancens og IST's betjeningsanvisninger m.v. og/eller handler i strid med forskrifterne for Kundens IT-driftsmiljø og/eller på anden vis handler sådan, at dette forårsager fejl eller besværliggør fejlsøgning og/eller fejlretning, er IST berettiget til at fakturere Kunden særskilt for assistance nødvendiggjort som følge heraf.

IST's supportfunktion yder ikke support og vejledning på løsninger og systemer, som ligger uden for Kundens aftaler med IST. Dette kan fx være systemer, som IST's løsninger integrerer til.

IST kan i begrænset omfang tilbyde vejledning på baggrund af IST's kendskab til andre løsninger og systemer. Dette sker i form af

konsulentbistand. Anvendelsen af denne vejledning er dog på Kundens eget ansvar, og IST er ansvarsfri for eventuelle konsekvenser heraf.

9 Konsulentbistand

Konsulentbistand dækker over konkrete opgaver og vejledning, som ikke er omfattet af almindelig support. Dette dækker blandt andet uddannelse, konsulenttydelser, databasebistand, projektledelse, konverteringer m.v.

Konsulentbistand udføres inden for normal arbejdstid, medmindre andet er aftalt. IST er uden ansvar for, om de af Kunden forventede resultater opnås, med mindre IST skriftligt og udtrykkeligt har påtaget sig et sådant ansvar. IST forpligter sig alene til at levere efter bedste evne i henhold til indgået aftale.

Med mindre andet er skriftligt aftalt, afregnes konsulentbistand altid på basis af medgået tid i henhold til gældende timetakster, medmindre der er truffet aftale om fast pris. Transport faktureres tillige i henhold til gældende takster.

Der faktureres ved afslutning af opgaven, med mindre andet er aftalt.

Kunden er forpligtet til at stille de for opgavernes levering nødvendige oplysninger og systemadgange til rådighed samt at sikre IST's medarbejdere fuld adgang til de faciliteter m.v., som er nødvendige.

IST er tillige berettiget til betaling efter medgået tid, som følge af tid forbrugt på indhentning af manglende oplysninger, samt spildtid som følge af, at arbejdet ikke kan igangsættes på aftalt tidspunkt.

10 Tidsplan og leverance

Leverancen leveres i henhold til det aftalte opstartstidspunkt. Hvis der er aftalt en tidsplan, er dette alene udtryk for et skøn på det foreliggende grundlag og ikke en absolut leveringsfrist.

Hvis IST kan forudse, at der vil indtræde forsinkelse i forhold til en eventuelt aftalt tidsplan, kontakter IST Kunden herom, med henblik på at tilpasse tidsplanen til de ændrede forhold.

11 Databehandling

Hvis IST optræder som databehandler for Kunden, skal Kunden sikre, at parterne indgår en databehandleraftale på baggrund af Datatilsynets skabelon herfor.

IST handler ved persondatabehandling alene efter instruks fra Kunden. Det er Kundens ansvar at foretage eventuel anmeldelse til Datatilsynet.

Medmindre andet eksplicit er aftalt, er IST's Leverance alene beregnet til behandling af almindelige personoplysninger (ikke-følsomme personoplysninger). Det er Kundens ansvar at sikre, at Leverancen ikke anvendes til behandling af følsomme personoplysninger, oplysninger om strafbare forhold eller fortrolige oplysninger.

12 Data i løsninger

Kunden har alle rettigheder til Kundens data brugt i IST's Leverance, som beskrevet i afsnit 3 (Kundens rettigheder) i disse betingelser.

Leverancen kan indeholde data fra offentlige registre. Kunden skal altid hente data direkte fra kilden, hvor det er muligt. Kunden må ikke anvende data i

en IST Leverance i andre løsninger, hvor data kunne være trukket direkte fra et offentligt register. Tillige må Kunden ikke anvende data i en IST Leverance i andre løsninger, hvor IST Leverancen ikke er autoritativ kilde for disse data.

IST foretager behandling af Kundens data i IST's Leverancer i henhold til de herfor definerede databehandleraftaler og slettepolitikker.

IST er ikke ansvarlig for Kundens anvendelse af data fra IST's Leverancer i andre løsninger, som der leveres data til. IST yder generelt ikke råd og vejledning om brug af Kundens data fra IST's Leverancer i andre it-systemer. I det omfang IST Kunden eller tredjepart anvender data fra IST's Leverancer i andre it-systemer, er IST ansvarsfri i forbindelse hermed, medmindre der er indgået en eksplicit skriftlig aftale om, at IST skal yde råd og vejledning med ansvar for anvendelse.

13 Kundens it-miljø

Kunden skal til enhver tid sikre, at dennes it-miljø er i en stand, hvor dette er velegnet til anvendelse af IST's Leverancer, uanset om disse driftsafvikles lokalt hos Kunden selv eller hos IST.

Kunden er ansvarlig for sikring af eget it-miljø. Herunder at dette er beskyttet sikkerhedsmæssigt på en forsvarlig måde, at dette kan reetableres ved sammenbrud m.v.

14 Betaling

Kunden skal betale vederlag som angivet i Aftalen. herunder et løbende vederlag, der faktureres forud for et halvt år ad gangen.

IST kan ændre fastsatte priser med virkning for en ny Tegningsperiode, hvis

der gives skriftlig meddelelse (herunder pr. e-mail) til Kunden herom senest tre måneder før udløbet af en igangværende Tegningsperiode. Hvis Kunden ikke kan acceptere de nye priser, kan Kunden opsige Aftalen i henhold til disse vilkår.

Fakturerede beløb forfalder til betaling 30 dage efter fakturaens modtagelse, medmindre andet er aftalt. Ved forsinket betaling påløber en månedlig tilskreven rente fra forfaldstidspunktet med den i renteloven fastsatte rente. Eventuelle krav mod IST kan ikke modregnes i forfaldne beløb.

15 Ansvar

Leverancer er omfattet af dansk rets almindelige regler om ansvar er gældende, med de justeringer der fremgår af disse betingelser. Kunden kan alene gøre krav gældende mod IST for tab som følge af en væsentlig mangel eller væsentlig misligholdelse, som IST er ansvarlig for.

IST's løsninger og programmel er standardløsninger, der leveres, som de er, og forefindes. IST er ikke ansvarlig for fejl og mangler i løsningerne og programmet udover for at rette fejl og mangler i overensstemmelse med god it-skik.

IST fraskriver sig ethvert ansvar for fejl og mangler ved Leverancen, udover hvad der i øvrigt er beskrevet i disse betingelser. IST er ikke ansvarlig for Leverancens påvirkning og overensstemmelse med Kundens it-miljø, herunder kompatibilitet ved nye versioner, opdateringer m.v.

IST kan ikke gøres ansvarlig for Kundens indirekte tab, herunder men ikke begrænset til tab for følgeskade, driftstab, Kundens udgifter til

undersøgelse og udbedring af en skade eller mangel, avancetab, krav rejst af tredjepart og udgifter til samme, tab af data eller omkostninger i forbindelse med reetablering af data, tab af forventet besparelse eller fortjeneste, Kundens forbrugte interne timer, udgifter til tredjepart, renteudgifter, mistede renteindtægter og tab af goodwill.

Tab og forvanskning af data skal anses for indirekte tab. IST er alene ansvarlig for reetablering af data på baggrund af backup, hvis tab af data skyldes væsentlige mangler eller væsentlig misligholdelse hos IST. Undtaget herfor er, hvor backup ikke er anvendelig på grund af vira, Kundens forhold, eller forhold, hvor IST ikke er udtrykkeligt ansvarlig for i henhold til Aftalen. Hvis IST skal reetablere data som følge af andre årsager (fx forhold hos Kunden selv) skal Kunden betale for reetablering af data i henhold til forbrugt tid og materialer, herunder til tredjeparter.

IST er ikke ansvarlig for forsinkelser og mangler, der skyldes forhold, forsinkelser eller manglende leverancer fra tredjeparter, som ikke er undergivet IST's instruktion og ansvar, og hvis leverancer er en forudsætning for IST's Leverancer.

IST er ikke ansvarlig for tab og omkostninger, der påføres Kunden eller tredjepart som følge af Kundens anvendelse af resultater fra Leverancen.

IST er ikke ansvarlig for ondsindet kode eller tilsvarende, som Kunden, medarbejdere hos Kunden eller borgere, bevidst eller ubevidst, måtte introducere i Leverancen leveret af IST.

Skulle IST til trods for ovenstående blive erstatningsansvarlig, er IST's totale ansvar under Aftalen begrænset til leverancevederlaget for Leverancen. For aftaler omfattende løbende ydelser opgøres leverancevederlaget som betalingerne for de løbende ydelser i et år forud for erstatningskravets opståen. Erstatningssummen fradrages uanset opgørelsesmetode evt. tidligere betalt bod eller erstatning fra IST.

Ved serier af skader af samme årsag, som udløser tab hos flere af IST's kunder eller tab ved flere Leverancer for samme kunde under forskellige aftaler, udgør den samlede maksimale erstatning dog højst sammenlagt kr. 500.000, - for skaden som helhed.

Krav som følge af IST's ansvar som databehandler er tillige omfattet af denne maksimering. Kunden skal herudover skadesløsholde IST for krav og forbrugt tid som følge af krav fra registrerede iht. GDPR og lignende lovgivninger og bestemmelser. Skadesløsholdelse skal ske uanset ansvar, der ligger til grund for krav fra registrerede.

Hvis IST bliver mødt med et krav fra tredjepart, som følge af Kundens forkerte eller uretmæssig brug af Leverancen, er Kunden forpligtet til at skadesløsholde IST.

16 Produktansvar

IST er ansvarlig for produktskade forvoldt af IST's Leverancer, i det omfang det følger af gældende lovgivning. IST er dog ikke ansvarlig for indirekte tab og følgeskader, herunder driftstab, øgede driftsudgifter, tabt avance eller udgifter ifm. tab af data, samt skade, der af Leverancen er forvoldt på fast ejendom eller på løsøre.

IST's ansvar i forbindelse med produktskade indgår i opgørelsen af den maksimale erstatning.

Kunden skal skadesløsholde IST for krav om erstatning for produktskade forvoldt af IST's Leverancer fra tredjepart, som IST har fraskrevet sig ansvar for.

17 Force majeure

Parterne er ikke ansvarlige for misligholdelse af Aftalen, skader eller tab, så vidt ansvaret kan henføres til omstændigheder, der ligger uden for parternes kontrol, herunder bl.a. strejker og lockout, offentlige reguleringer, krig eller terror, vandskade, handelsrestriktioner, virus- eller hackerangreb, nøglemedarbejderes sygdom eller dødsfald, it-nedbrud, telekommunikationssvigt, brand, strømbrud, strømsvigt, oversvømmelse, lynnedslag, epidemier og pandemier, unormale vejrforhold eller anden force majeure.

Hverken IST eller Kunden skal i henhold til nærværende Aftale anses for ansvarlig over for den anden part, for så vidt angår forhold, der ligger uden for partens kontrol, og som parten ikke ved Aftalens underskrift burde have taget i betragtning (herunder strejker) og ej heller burde have undgået eller overvundet. Forhold hos en underleverandør anses kun for force majeure, hvis der for underleverandøren foreligger en hindring der omfattes af først paragraf i dette punkt 17.

Force majeure ved forsinkelse kan højst gøres gældende med det antal arbejdsdage, som force majeure situationen varer. Hvis en tidsfrist for IST udskydes på grund af force

majeure, udskydes de betalinger, der knytter sig dertil, tilsvarende.

Force majeure kan kun påberåbes, hvis den pågældende part har givet skriftlig meddelelse herom til den anden part senest fem arbejdsdage efter, at force majeure er indtrådt.

Den part, der ikke er berørt af force majeure, er berettiget til at annullere Aftalen, såfremt den aftalte overtagelsesdag overskrides med 60 arbejdsdage som følge af force majeure. I tilfælde af sådan annullation tilbageleverer begge parter snarest muligt, hvad de har modtaget fra den anden part, og der består derefter ingen yderligere krav mellem parterne.

18 Opsigelse og misligholdelse

Aftalen indgås for minimum et år og forlænges automatisk for et år ad gangen ("Tegningsperioden"), medmindre den opsiges. Kunden kan ugrundet opsiges Aftalen med 6 måneders skriftligt varsel til udgangen af en Tegningsperiode. Kunden kan i tilfælde af en stigning i abonnementsafgiften, som overstiger den almindelige pristalsregulering, opsiges Aftalen med to måneders varsel.

IST kan ubegrundet opsiges Aftalen med ni måneders skriftligt varsel til udgangen af en Tegningsperiode.

Aftalen kan af en part ophæves straks, hvis der foreligger væsentlig misligholdelse fra den anden part, som ikke er afhjulpet inden udløbet af et skriftligt varsel på 30 dage fra den misligholdende part. Det betragtes bl.a. som væsentlig misligholdelse, hvis Kunden ikke betaler rettidigt eller anvender Leverancen i uoverensstemmelse med disse vilkår.

I tilfælde af Kundens opsigelse eller ved ophævelse på grund af Kundens væsentlige misligholdelse sker der ikke refusion af eventuelle forudbetalte beløb. Ved ophævelse på grund af IST's væsentlige misligholdelse, eller hvis Aftalen opsiges af IST, vil der ske en forholdsmæssig refusion af eventuelle forudbetalinger. Herudover ydes der ingen form for tilbagebetaling.

19 Tredjeparts rettigheder

IST skal friholde Kunden, hvis IST har krænket tredjeparts rettigheder, forudsat Kunden straks giver IST skriftlig meddelelse om tredjeparts indledning af sag mod Kunden. IST overtager herefter førelsen af sagen.

IST kan skaffe Kunden ret til fortsat at udnytte Leverancen eller bringe krænkelsen til ophør ved helt eller delvist at ændre eller udskifte de dele af Leverancen, der ikke krænker tredjeparts rettigheder. Ved udskiftning vil Kunden være berettiget til et forholdsmæssigt afslag ved Kundens dokumentation af væsentlig værdiforringelse. Kunden kan ikke gøre misligholdelsesbeføjelser eller erstatningskrav gældende, men kan opsiges Aftalen med tre måneders varsel, hvis forringelsen udgør en betydelig andel af det samlede leverancevederlag.

IST kan opsiges hele eller dele af Aftalen med øjeblikkelig virkning, hvis mulighederne ikke vurderes økonomisk forsvarlige af IST. I så fald tilbagebetales engangsvederlag med fradrag af den nytteværdi, Kunden har haft af Leverancen.

20 Fortrolighed

Parterne skal iagttage fortrolighed om hinandens respektive forhold, som ikke

er alment kendte. Dette inkluderer ikke-offentlige oplysninger om selve Leverancen, kommercielle forhold, IST's forhold, forretningskoncepter, metoder med videre. Efter Aftalens ophør vedbliver denne bestemmelse om fortrolighed med at bestå.

Kundens pligt til fortrolighed viger for efter ufravigelige regler i lovgivningen vedrørende akt- og partsindsigt. IST skal høres, inden der gives aktindsigt.

IST må anvende Kundens navn og logo på IST's kunde- og referencelister.

21 Lovvalg og værneting

Enhver tvist mellem parterne, der ikke kan løses i mindelighed, og som måtte udspringe af denne Aftale, skal afgøres i henhold til dansk ret ved IST's til enhver tid værende hjemting.