

1. Anvendelse

Disse vilkår gælder for 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 (fx ordrebekræftelser, anden indgået aftale og/eller databehandleraftaler).

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. Dokumentation udarbejdet med baggrund i Kundens data er undtaget.

3. Kundens rettigheder

Kunden erhverver alene en brugsret 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 som led i brugen af disse, eksempelvis 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 rettighedertil, til Kunden selv eller til en af Kunden udpeget tredjepartsdataleverandør på baggrund af skriftlig instruks. 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 betales vederlag for.

Sker der en brug udover det aftalte omfang, er IST berettiget til betaling ex moms i henhold til gældende listepreiser, se Bilag 2. 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 (f.eks. brugernavne, passwords, licensnøgle, whitelisting af ip-adresser).

Kunden er ansvarlig for at sikre forsvarlig brug af Leverancen inden for dissesikkerhedsmæssige 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. Ansvar.

6. Sikkerhed

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

Kunden træffer 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 mulige 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 24/7 men supporteres hverdage kl. 08.00 – 16.00 (normal driftstid).

Afbrydelser inden for normal driftstid vil kunne forekomme i akutte situationer, hvor det er nødvendigt af sikkerheds- eller driftsmæssige årsager. Der vil tillige kunne opstå afbrydelser inden for normal driftstid som følge af fejl samt driftsforstyrrelser hos Kunden selv eller tredje part. IST holder kunden orienteret om driftsstatus via ist.dk.

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 m.v. Det, at dette arbejde i videst muligt omfang udføres i aften timerne. IST holder kunden orienteret om driftsstatus via ist.dk.

IST har ret til at vedligeholde og videreudvikle og pligt til at fejlrette på IST's løsninger og programmel, der indgår i Leverancen. IST gør dette automatisk for centralt driftedeløsninger.

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

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.

Kundens supportberettigede brugere er brugere, som har deltaget i opstartskursus.

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

Vejledninger ligger tilgængelige i kundecenteret og kan ligeledes tilgås fra vores hjemmeside.

Supporten kan lukke helt eller delvist i kortere perioder i forbindelse med interne møder og tilsvarende hos IST.

I supporten kan kunden forvente at blive mødt af kompetente medarbejdere med en serviceminded tilgang, som kan vejlede i brugen af hele løsningen.

Der besvares korte, præcise spørgsmål vedrørende anvendelse af Leverancen, der foretages simpel problemdiagnosticering 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, eller 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 eller kurser.

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. Fakturering sker altid efter aftale med kunden.

IST's supportfunktion yder ikke support eller vejledning på løsninger og systemer, som ikke er en del af IST's systemportefølje. Dette kan f.eks. være systemer, som IST's løsninger integrerer til. Integrationskomponenter leveret af IST vil være omfattet.

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 særskilt aftalt.

Medmindre andet er skriftligt aftalt, afregnes konsulentbistand altid på basis af medgået tid i henhold til gældende timetakster. Der faktureres ved afslutning af opgaven, medmindre 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.

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. Data i løsninger

Kunden har alle rettigheder til Kundens data brugt i IST's Leverance som beskrevet i afsnit om Kundens rettigheder i disse betingelser.

Kunden er berettiget til at bruge data fra IST's systemer, men IST tager ikke ansvar for disse datas anvendelse i 3. parts løsninger.

IST foretager behandling af Kundens data i IST's Leverancer i henhold til den definerede databehandleraftale.

Anvendes data fra IST's Leverancer i tredjeparts løsninger, er dette IST uvedkommende, medmindre andet er skriftligt aftalt mellem de tre parter.

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 sådanne råd og vejledning med ansvar for anvendelse.

12. Betaling

Kunden skal betale vederlag som angivet i Aftalen. Leverandøren er alene berettiget til at fakturere bagud. Det betyder, at betalingsfristen forudsætter, at Kunden har modtaget de af fakturaerne omfattede ydelser. Hvis Leverandøren fremsender faktura, som omfatter ydelser, der endnu ikke er leveret, gælder betalingsfristen fra det tidspunkt, Leverandøren har leveret ydelserne.

Hvis Kunden undlader at betale en faktura rettidigt af årsager, som IST er uden ansvar for, har IST ret til rente af det forfaldne beløb på 1 % pr. måned fra forfaldstid, og til betaling sker.

Hvis Kunden undlader at betale en forfalden faktura 14 dage efter at have modtaget skriftligt påkrav om betaling fra IST, har IST ud over renter ret til at ophæve salget, som endnu ikke er leveret til kunden, eller kræve forudbetaling herfor og/eller betragte den manglende betaling som en opsigelse fra Kundens side med 6 måneders varsel.

Leverandøren kan en gang årligt regulere vederlaget for drift og vedligehold efter den dokumenterede udvikling i Danmarks Statistiks Nettoprisindeks. Reguleringen sker hvert år pr. den 1. januar baseret på Danmarks Statistiks Nettoprisindeks pr. 1. oktober.

Studie+ reguleres årligt pr. 1. januar på baggrund af udviklingen i forbrugerprisindekset for 2. kvartal sammenlignet med 2. kvartal året før.

IST kan ændre fastsatte priser med virkning for en ny Tegningsperiode, hvis der gives skriftlig meddelelse (herunder pr. e-mail) til Kunden herom senest 3 måneder før udløbet af en igangværende Tegningsperiode. Hvis Kunden ikke kan acceptere de nye priser, kan Kunden opsiges Aftalen i henhold til disse vilkår jf. Afsnit 18. Opsigelse og misligholdelse.

Fakturerede beløb forfalder til betaling 30 dage efter Leverandørens afsendelse af fyldestgørende elektronisk faktura, medmindre andet er aftalt. Ved forsinket betaling påløber en månedlig tilskreven rentefra forfaldstidspunktet med den i renteloven fastsatte rente.

13. Ansvar

Leverancer er omfattet af dansk rets almindelige regler om ansvar og 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 fraskriver sig ethvert ansvar for fejl og mangler ved Leverancen efter levering, 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 tredjemand 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 tredjemand, 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 back up 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 (f.eks. 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 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 tredjemand 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 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.

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

14. 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, samtskade, 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.

15. Force majeure

Parterne er ikke ansvarlige for misligholdelse af Aftalen, skader eller tab for 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, telekommunikationssvigt, brand, strømbrud, strømsvigt, oversvømmelse, lynnedslag 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 første paragraf i dette punkt 15.

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 5 arbejdsdage efter, at force majeure er indtrådt.

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

16. Opsigelse og misligholdelse

Aftalen indgås for minimum et år og forlænges automatisk for et år ad gangen ("Tegningsperioden"), medmindre den opsiges. Opsigelsesvarslet er 6 måneder, før næste Tegningsperiode starter.

IST kan ubegrundet opsiges Aftalen med 6 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.

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.

17. Tredjemandsrettigheder

IST skal friholde Kunden, hvis IST har krænket tredjemandsrettigheder, forudsat Kunden straks giver IST skriftlig meddelelse om tredjemands 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 tredjemands 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 opsige Aftalen med 3 måneders varsel, hvis forringelsen udgør en betydelig andel af det samlede leverancevederlag.

IST kan opsige hele eller dele af Aftalen med 12 måneders varsel, hvis mulighederne ikke vurderes økonomisk forsvarlige af IST. I så fald tilbagebetales engangsvederlag med fradrag af den nytteværdi, Kunden har haft af Leverancen.

18. Etik og Miljø

IST overholder internationale konventioner tiltrådt af Danmark herunder, men ikke begrænset til, følgende grundlæggende ILO-konventioner:

- Tvangsarbejde (ILO-konvention nr. 29 og 105)
- Ingen diskrimination i ansættelsen (ILO-konvention nr. 100 og 111)
- Mindstealder for adgang til beskæftigelse samt forbud mod og omgående indsats til afskaffelse af de værste former for børnearbejde (ILO-konvention nr. 138 og 182)
- Sikkert og sundt arbejdsmiljø (ILO-konvention nr. 155)
- Organisationsfrihed og ret til kollektive forhandlinger (ILO-konvention nr. 87, 98 og 135) inden for rammerne af gældende lovgivning.

IST respekterer grundlæggende menneskerettigheder, herunder lever op til FN's Menneskerettighedserklæring og Den Europæiske Menneskerettighedskonvention.

Miljø

IST arbejder efter UN Global Compact's principper vedrørende miljø, herunder:

- støtte en forsigtighedstilgang til miljømæssige udfordringer
- tage initiativ til at fremme større miljømæssig ansvarlighed
- opfordre til udvikling og spredning af miljøvenlige teknologier.

19. 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 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 efter forudgående aftale.

20. 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.