

Firstline IT Almindelige handelsbetingelser

1. Anvendelse

- 1.1 Disse almindelige betingelser er gældende for enhver ydelse, der leveres af Firstline IT ApS ("Firstline IT"), medmindre andet er udtrykkeligt og skriftligt aftalt. Betingelserne gælder, uanset om Firstline IT er hoved- eller underleverandør.
- 1.2 Kundens angivelse af særlige købs-, udbuds- eller andre vilkår anses ikke som en fravigelse af betingelserne, medmindre Firstline IT skriftligt har accepteret dette.

2. Firstline IT's ydelser

- 2.1 Firstline IT varetager fuldstændig eller delvis drift af kundens IT-system, IT-konsulentytelser, salg af software og mv. i overensstemmelse med særskilt aftale (herefter benævnt "aftalen"). Med mindre andet er skriftligt aftalt, er Firstline IT berettiget til at levere sine ydelser ved brug af underleverandører.

3. Persondata

- 3.1 Firstline IT handler alene efter skriftlig instruks fra kunden. Kunden afgør, til hvilke formål og hvordan, herunder med hvilke hjælpemidler, der må foretages behandlinger af kundens personoplysninger.
- 3.2 Firstline IT træffer tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger med henblik på at sikre, at oplysninger ikke hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller forringes samt mod, at data eller informationer kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med de til enhver tid gældende regler og forskrifter for behandling af personoplysninger.

4. Kundens pligter

- 4.1 Kunden skal uopfordret bistå Firstline IT med alle oplysninger, som er nødvendige og relevante for leverancen af Firstline IT's ydelser.
- 4.2 Kunden skal udpege én ansvarlig person, som er bemyndiget til at varetage kontakten med Firstline IT og herunder at indgå bindende aftaler på vegne af kunden.
- 4.3 Firstline IT har ret til vederlagsfrit at anvende lokaler og faciliteter hos kunden i det omfang, det er nødvendigt for Firstline IT for at kunne levere de aftalte ydelser.
- 4.4 Kunden er forpligtet til at opretholde sædvanlige forsikringer, herunder driftstabsforsikring, for sin virksomhed, som omfatter kundens anvendelse af Firstline IT's ydelser.
- 4.5 Kunden skal sikre sig, at kundens systemer og ressourcer lever op til de krav, som måtte være anført i Firstline IT's ydelsesbeskrivelse som en forudsætning for Firstline IT's leverancer, samt de øvrige, rimelige krav, som Firstline IT måtte stille.
- 4.6 Med mindre andet er skriftligt aftalt, er kunden af egen drift og for egen regning ansvarlig for anskaffelse af alle relevante softwarelicenser samt at sikre, at kunden er korrekt licenseret. Firstline IT kan, såfremt Firstline IT bliver opmærksom herpå, orientere kunden om muligheden for at optimere brugen af softwarelicenser, men Firstline IT påtager sig ikke noget ansvar i den anledning.

5. Firstline IT's vederlag mv.

- 5.1 Med mindre andet er skriftligt aftalt, afregnes alle ydelser, som leveres af Firstline IT, efter medgået tid til Firstline IT's til enhver tid gældende timetakst eller anden relevant takst for den pågældende ydelse. Såfremt Firstline IT på foranledning af kunden involveres i problemidentifikation og/eller problemløsning vedrørende et problem, som viser sig ikke at hidrøre fra Firstline IT's ydelser, kan Firstline IT fakturere kunden i overensstemmelse med foranstående.
- 5.2 Med mindre andet er skriftligt aftalt, reguleres alle faste vederlag, én gang årligt, hver den 1. januar, i overensstemmelse med udviklingen i nettoprisindekset, dog min. 3%.
- 5.3 Alle udgifter som måtte opstå på foranledning af kunden i forbindelse med en eventuel revision af systemopsætning, procedurer mv. vedrørende kundens system påhviler alene kunden.
- 5.4 Såfremt tredjemand efter aftalens indgåelse kræver øgede betalinger for licenser, som af Firstline IT direkte eller indirekte stilles til rådighed for kunden, eksempelvis som følge af prisstigninger, ændrede licensvilkår eller fortolkning af samme, herunder ved ændret definition af "brugere" mv., samt andre, lignende forhold, kan Firstline IT kræve merudgiften refunderet af Kunden med virkning for fremtiden.
- 5.5 Udover sine vederlag har Firstline IT krav på at få refunderet eventuelle rimelige udlæg, som Firstline IT har afholdt på kundens vegne. Enkeltudlæg større end kr. 5.000,- excl. moms skal så vidt muligt altid godkendes skriftligt af kunden, inden de finder sted.
- 5.6 Alle prisangivelser er excl. moms.

6. Betalingsbetingelser

- 6.1 Firstline IT's fakturaer forfalder til betaling otte (8) dage efter fakturadatoen. Forfaldne, ikke-betalte beløb forrentes med 1,5 % pr. påbegyndt måned.
- 6.2 Såfremt Firstline IT efter at have udsendt én skriftlig rykker fortsat mangler betaling er Firstline IT berettiget til uden yderligere varsel at indstille sine leverancer under aftalen.
- 6.3 Firstline IT forbeholder sig ejendomsretten til de leverede varer, indtil den fulde købesum, inklusive eventuelle renter og omkostninger, er betalt. Kunden er forpligtet til at opbevare de leverede varer forsvarligt og adskilt fra andre varer, således at de til enhver tid kan identificeres som tilhørende Firstline IT. Kunden må ikke pantsætte, udleje, udlåne eller på anden måde disponere over de leverede varer, før ejendomsretten er overgået til kunden.

7. Garantier

- 7.1 Firstline IT's ydelser, strider Firstline IT bekendt ikke mod tredjemands rettigheder.
- 7.2 Firstline IT's ydelser udføres af kvalificeret personale.
- 7.3 Firstline IT's ydelser leveres i overensstemmelse med aftalens krav og opfylder gældende branchestandarder blandt professionelle udbydere af tilsvarende ydelser.

8. Kundens indeståelser

- 8.1 Kunden indestår for, at al anvendelse af Firstline IT's service, herunder varetagelse af drift, sker med lovlige formål for øje og i overensstemmelse med den til enhver tid gældende lovgivning, herunder persondataloven, markedsføringsloven og immaterialretslovgivningen.

- 8.2 Kunden indestår for, at kunden er berettiget til at anvende den software og de data, som serviceres af Firstline IT, ligesom kunden indestår for, at Firstline IT lovligt kan varetage drift og udøve service på kundens system i aftalt omfang.
- 8.3 Såfremt anvendelsen af det af aftalen omfattede system og de deri værende data efter Firstline IT's saglige vurdering sker på en måde, som er i strid med lovgivning, offentlige påbud eller andet, er Firstline IT berettiget til at kræve anvendelsen ændret i nødvendigt omfang. Firstline IT retter i givet fald skriftlig henvendelse til kunden med beskrivelse af de kritisable forhold og foreslåede ændringer samt med en frist for kundens svar og en ophørsdato for aftalen, såfremt kunden ikke accepterer ændringerne. Svarfristen og ophørsdatoen fastsættes af Firstline IT alt efter de kritisable forholds alvorlighed. Såfremt kunden ikke inden udløbet af den af Firstline IT afgivne frist meddeler, at kunden er indforstået med ændringerne eller der findes en anden løsning parterne imellem, ophører aftalen uden yderligere varsel kl. 12.00 på ophørsdatoen.
- 8.4 Kunden indestår for, at indgåelsen af aftalen ikke sker i forbindelse med sådanne omstændigheder, at overladelsen af de af aftalen omfattede ydelser kan være omfattet af lov om lønmodtageres retsstilling ved virksomheds-overdragelse og for at der ikke kan rettes noget krav mod Firstline IT i medfør af nævnte lov eller tilsvarende regler.

9. Kundens pligt til at friholde Firstline IT for visse krav

- 9.1 Kunden er efter modtagelse af skriftligt påkrav herom forpligtet til på anfordring at friholde Firstline IT for ethvert krav, herunder økonomiske krav, som udspringer af brugen af den af aftalen omfattede software eller data, og som måtte blive rettet mod Firstline IT af tredjemand, herunder offentlige myndigheder og rettighedshavere. Kundens forpligtelse indbefatter pligten til at erstatte samtlige Firstline IT's omkostninger som følge af kravet, herunder Firstline IT's omkostninger til advokat, udgifter i forbindelse med retssager mv. Forpligtelsen til friholdelse er betinget af, at Firstline IT uden unødigt ophold har orienteret kunden om kravet og givet kunden rimelig mulighed for at varetage sine interesser.
- 9.2 Kunden er forpligtet til på anfordring at friholde Firstline IT for ethvert krav som måtte følge af lov om lønmodtageres retsstilling ved virksomhedsoverdragelse samt ethvert andet krav som af kundens ansatte eller tidligere ansatte måtte blive fremsat imod Firstline IT, som følge af indgåelsen af aftalen.

10. Ændringer i kundens system

- 10.1 Såfremt kunden uden forudgående aftale med Firstline IT foretager ændringer i sit system eller kræver gennemført ændringer, som har betydning for Firstline IT's ydelser, er Firstline IT berettiget til at kræve sig frigjort for aftalte tidsplaner med virkning fra ændringstidspunktet og kræve sit vederlag forhøjet fra og med samme tidspunkt, hvis ændringerne medfører merarbejde for Firstline IT.

11. Kundens pligt til at opdatere eget system

- 11.1 Såfremt det af Firstline IT findes nødvendigt for Firstline IT's levering af sine ydelser, er kunden i rimeligt omfang forpligtet til at opdatere sin hardware/software efter Firstline IT's anvisninger.

12. Kundens pligt til at hemmeligholde brugernavne og adgangskoder

- 12.1 Kunden er forpligtet til at hemmeligholde eventuelle brugernavne og adgangskoder, som kunden har fået udleveret af Firstline IT. Kunden hæfter for ethvert misbrug af de pågældende brugernavne og adgangskoder, uanset om misbruget foretages af kundens egne medarbejdere eller tredjemand, der er kommet i besiddelse af kundens brugernavne og adgangskoder, uden at dette er sket som følge af forhold, der udelukkende kan tilregnes Firstline IT.

13. Sikkerhedskopiering

- 13.1 Firstline IT er ved hostingydelser forpligtet til at foretage sikkerhedskopiering af kundens data i overensstemmelse med indholdet i en Service Level Agreement ("SLA") omfattet af "Firstline IT Hostingaftale". Kunden er orienteret om og accepterer, at ingen procedure for sikkerhedskopiering kan

garantere fuldstændigt mod tab af data mv. og at en potentiel risiko for tab af data mv. derfor altid vil eksistere. Kunden er endvidere orienteret om den aktuelle risiko i forbindelse med valget af sikkerhedsniveau i SLA og er indforstået med selv at bære ansvaret for valget af dette niveau. Kunden er endvidere indforstået med, at Firstline IT's eventuelle erstatningsansvar for datatab mv. er begrænset, jfr. pkt. 20.

14. Firstline IT's hemmeligholdelse

- 14.1 Firstline IT behandler kundens brugernavne og adgangskoder samt data på kundens system fortroligt og i overensstemmelse med de krav, som følger af Persondatalovens kapitel 11. Såfremt kunden ønsker det, er Firstline IT endvidere forpligtet til at hemmeligholde andre oplysninger om kunden og kundens virksomhed. Kunden skal i givet fald skriftligt meddele Firstline IT, at man ønsker særlige oplysninger hemmeligholdt og mærke alle relevante dokumenter mv. med oplysning herom, eksempelvis med påskriften "Fortroligt" eller lignende.

15. Immaterielle rettigheder mv.

- 15.1 Firstline IT har alle rettigheder, herunder immaterielle rettigheder og eventuel knowhow, til resultater mv., som fremkommer som følge af Firstline IT's levering af sine ydelser.
- 15.2 Data på kundens system og resultater fremkommet som følge af kundens egen behandling af disse, tilhører kunden.

Firstline IT skal på aftaletidspunktet sikre, at ingen service eller produkt, som leveres af Firstline IT, krænker tredjemands rettigheder i Danmark. Hvis tredjemand rejser krav mod kunden om at Firstline IT's ydelser krænker sådanne rettigheder skal Firstline IT efter eget valg varetage kundens interesser overfor tredjemand på en af de nedenfor angivne måder. Firstline IT's pligt hertil og ansvar i øvrigt er betinget af at Kunden skriftligt informerer Firstline IT om kravet straks efter kundens modtagelse heraf, at kunden bemyndiger Firstline IT til at varetage sine interesser og giver alle nødvendige informationer og bistand hertil. Hvis Firstline IT er af den opfattelse, at en krænkelse kan være til stede, kan Firstline IT efter eget valg og for egen regning gøre ét af følgende: a) opnå de fornødne rettigheder til at fortsætte med at levere ydelsen, b) erstatte ydelsen med en tilsvarende ydelse, eller c) modificere ydelsen, således at den ikke længere er krænkende. Hvis Firstline IT er af den opfattelse, at ingen af de nævnte løsninger er kommercielt mulige for Firstline IT, kan Firstline IT vælge at opsige aftalen for de krænkende ydelser med umiddelbar virkning.

- 15.3 Firstline IT's ansvar i relation til rettighedskrænkelser er begrænset til de ovenstående handlinger og kunden kan ikke gøre andre misligholdelsesbeføjelser gældende medmindre der foreligger grov uagtsomhed eller forsæt fra Firstline IT's side.

16. Ændringer i Kundens system

- 16.1 Såfremt kunden uden forudgående aftale med Firstline IT foretager ændringer i sit system eller kræver gennemført ændringer, som har betydning for Firstline IT's ydelser, er Firstline IT mod særskilt betaling for eventuelt merarbejde forpligtet til loyalt at arbejde for, at driften fortsætter som aftalt. Firstline IT er dog berettiget til at kræve sig frigjort for de aftalte servicemål med virkning fra ændringstidspunktet og/eller kræve driftsvederlaget forhøjet fra og med samme tidspunkt, hvis ændringerne medfører merarbejde for Firstline IT.

17. Reklamation

- 17.1 Kunden er forpligtet til løbende at kontrollere Firstline IT's leverancer/ydelser. Såfremt kunden konstaterer mangler ved en leverance eller en ydelse, skal kunden straks skriftligt reklamere overfor Firstline IT. Reklamation via Firstline IT's elektroniske supportsystem anses som værende tilstrækkeligt. Såfremt der ikke er sket reklamation inden tre dage fra at kunden har konstateret en mangel, bortfalder retten til reklamation.

18. Ophørsydelser

18.1 Ved ophør af "Firstline IT aftale" og uanset årsagen hertil – herunder ved Firstline IT's annullering eller ophævelse - er Firstline IT efter nærmere aftale og i overensstemmelse med god brancheskik forpligtet til at være kunden behjælpelig med at overflytte kundens data til et system hos kunden eller en af kunden udpeget tredjemand med henblik på kundens videre drift af sit system. Det er en forudsætning for Firstline IT's forpligtelse hertil, at kunden har betalt alle forfaldne ydelser. Firstline IT's bistand til overflytningen afregnes efter de til enhver tid gældende takster og Firstline IT er berettiget til at stille krav om, at kunden forudbetaler Firstline IT's vederlag eller stiller betryggende sikkerhed herfor.

19. Misligholdelse

19.1 Såfremt en af parterne væsentligt misligholder aftalen, og misligholdelsen ikke senest 14 hverdage efter modtagelse af skriftligt påkrav herom er afhjulpnet, er den ikke-misligholdende part berettiget til at ophæve Aftalen. 14-dages fristen gælder dog ikke, hvis misligholdelsen har karakter af betalingsmisligholdelse eller de i pkt. 10.1 nævnte ændringer.

19.2 Såfremt kunden berettiget ophæver aftalen som følge af Firstline IT's misligholdelse, er kunden berettiget til at få tilbagebetalt eventuelt forudbetalte beløb for de ydelser, som kunden ikke modtager som følge af ophævelsen. Firstline IT er dog berettiget til at foretage modregning i sådanne beløb i det omfang det måtte være relevant.

19.3 Såfremt kunden er i aktuel eller anticiperet betalingsmisligholdelse, er Firstline IT berettiget til uden varsel at indstille leverancen af sine ydelser og efter omstændighederne at ophæve aftalen. Firstline IT er tillige berettiget til at kræve sikkerhedsstillelse for kundens betalinger samt udøve tilbageholdsret i alle aktiver tilhørende kunden. Såfremt kunden, uden at være i aktuel betalingsmisligholdelse, går konkurs, skal konkursboet på Firstline IT's forespørgsel herom i medfør af konkurslovens § 55 inden fem kalenderdage meddele om konkursboet vil indtræde i aftalen.

20. Firstline IT's ansvar og ansvarsbegrænsning

20.1 Med de begrænsninger der er fastsat i aftalebetingelserne, er parterne erstatningsansvarlige overfor hinanden efter dansk rets almindelige regler.

20.2 Medmindre der foreligger grov uagtsomhed eller fortsæt fra Firstline IT's side, er Firstline IT dog aldrig erstatningsansvarlig for økonomiske konsekvensstab, driftstab, manglende besparelser, mistet fortjeneste, goodwill, image, tab af data eller udgifter til genopbygning af data, intern tid forbrugt hos kunden eller indirekte tab. Firstline IT hæfter ikke for fejl i tredjemands standardsoftware, som Firstline IT ikke var eller burde være bekendt med. Tab af data eller software samt omkostninger til retablering og geninstallering mv. heraf betragtes under alle omstændigheder som indirekte tab eller følgeskader.

20.3 Firstline IT's erstatningsansvar kan, uanset årsagen til skaden, aldrig overstige det højeste af følgende beløb: 1) ved hostingydelse et beløb svarende til tre måneders fast driftsvederlag, som anført i "Firstline IT aftale", eller 2) 50% af vederlaget for ydelsen ved konsulentydelse, eller 3) kr. 50.000.

21. Produktansvar

21.1 For produktansvar er Firstline IT alene ansvarlig efter de ufravigelige regler i produktansvarsloven og hæfter ikke for produktansvar på noget andet grundlag.

21.2 Firstline IT er ikke ansvarlig for skader og tab, som skyldes fejl i standard software leveret af tredjemand.

21.3 Kunden er forpligtet til uden ugrundet ophold skriftligt at give meddelelse til Firstline IT, hvis kunden bliver bekendt med, at der er indtrådt en skade forårsaget af det købte, at tredjemand påstår, at der er indtrådt en sådan skade, eller at der er fare for, at der vil indtræde en sådan skade.

22. Force majeure mv.

- 22.1 Firstline IT er ikke ansvarlig overfor kunden, når der efter aftalens indgåelse indtræder omstændigheder, som hindrer eller udsætter Firstline IT's opfyldelse af aftalen. Sådanne omstændigheder kan bl.a. være: krig, mobilisering, oprør og uroligheder, terroraktioner, naturkatastrofer, strejker og lockouts, eller, edb-vira, hacking, DoS-angreb, spamming eller anden unormal belastning af Firstline IT's systemer eller net, påbud fra offentlige myndigheder og rettighedshavere, eller andre omstændigheder, som Firstline IT ikke har direkte kontrol over. Såfremt en eller flere af de forannævnte omstændigheder indtræder, er Firstline IT efter eget valg berettiget til at udskyde leveringen af sine ydelser eller til ansvarsfrit at annullere aftalen helt eller delvist. Firstline IT's ansvar bortfalder dog ikke for så vidt angår hindringer i form af edb-vira og hacking, såfremt kunden godtgør, at Firstline IT på tidspunktet for hindringens indtræden ved sædvanlig agtpågivenhed og efter almindelige branchestandarder, herunder for anvendelse af anti-virus-software, firewalls mv., burde have undgået eller omgået hindringen.
- 22.2 Såfremt de i pkt. 22.1 nævnte forhold vedvarer udover 45 hverdage kan hver af parterne opsige aftalen til ophør med virkning fra det tidspunkt hvor hindringerne indtrådte.

23. Markedsføring

- 23.1 Medmindre andet er skriftligt aftalt, er Firstline IT i sin markedsføring, herunder på sit website, berettiget til at anføre at Firstline IT har løst opgaver for Kunden, herunder med en kort case story og anvendelse af Kundens logo. Markedsføringen skal være loyal overfor kunden og respektere hemmeligholdelsesforpligtelsen.

24. Tvister/fortolkningsbistand/mediation

- 24.1 Ved uenighed om kontraktfortolkning skal parterne, inden eventuel retssag eller mediation indledes, indhente en vejledende udtalelse fra en Certificeret IT-advokat, som er medlem af Danske IT-advokater.