

Leveringsbetingelser



**No Problem
Kulturen**



Indholdsfortegnelse

KAPITEL I: ANVENDELSE OG DEFINITIONER	3
1. Anvendelse	3
2. Definitioner	3
KAPITEL II: IMPLEMENTERINGSPROJEKT	3
3. Implementeringsprojekt	3
4. Etablering og idriftsættelse af Services	3
KAPITEL III: DRIFTSFASEN	3
5. Services og Servicemål	3
6. Sikkerhed	4
7. Rapportering og dokumentation	4
8. Revisionserklæring	4
9. Udlevering af data	4
10. Fjernsession	4
KAPITEL IV: OPHØRSFASEN	5
11. Generelt om bistand ved ophør	5
12. Udlevering af materiale	5
13. Udlevering og sletning af Kundens data ved ophør	5
KAPITEL V: PRISER OG BETALINGSBETINGELSER	5
14. Priser og betalingsbetingelser	5
15. Prisregulering	5
KAPITEL VI: SAMARBEJDE MV.	5
16. Samarbejde	5
17. Medarbejdere, Underleverandører og øvrige leverandører	6
18. Ændringer efter indgåelse af Kontrakten	6
KAPITEL VII: GENERELLE KONTRAKTVILKÅR	6
19. Overholdelse af lovkrav mv.	6
20. IT Relations misligholdelse	6
21. Kundens misligholdelse	7
22. Ansvarsbegrænsning	7
23. Force majeure	7
24. Forsikring	8
25. Rettigheder og ansvar for Software og online Services	8
26. Rettigheder til data	9
27. Behandling af personoplysninger	9
28. Fortrolighed	9
29. Overdragelse	9
30. Ikrafttræden, varighed og opsigelse	9
31. Fortolkning	9
32. Tvister	9

KAPITEL I: ANVENDELSE OG DEFINITIONER

1. ANVENDELSE

- 1.1 Disse leveringsbetingelser (Leveringsbetingelser) er indgået mellem IT Relation A/S, CVR-nr. 27001092 (IT Relation) og Kunden og er gældende for ydelser/leverancer aftalt under Parternes indgåede aftale (Kontrakten), medmindre de udtrykkeligt og skriftligt er fraveget i en Kontrakt.

2. DEFINITIONER

- 2.1 Kontrakten anvender en række definerede begreber.

Arbejdsdag betyder mandag til torsdag (kl. 8.00-16.00) og fredag (8.00-16.00) inklusiv 1. maj, men bortset fra officielle danske helligdage, juleaftensdag, nytårsaftensdag og grundlovsdag.

Dag betyder enhver kalenderdag inklusiv 1. maj, men bortset fra officielle danske helligdage, juleaftensdag, nytårsaftensdag og grundlovsdag.

Dokumentation betyder enhver aftalt beskrivelse relateret til levering eller brug af de i Kontrakten beskrevne Services.

Driftsmiljø betyder de IT-miljøer, som IT Relation skal stille til rådighed for Kontraktens opfyldelse.

Forbrug (betalingsmodel) betyder afregningsmodel for Services, som faktureres på baggrund af faktisk forbrug.

Idriftsættelsesdag betyder det tidspunkt, hvor en Service stilles til rådighed for Kunden. Der kan være flere Idriftsættelsesdage i Implementeringsprojektet. Idriftsættes samtlige Services på én gang, er der kun én Idriftsættelsesdag, som vil være sammenfaldende med Overtagelsesdagen.

Implementeringsprojekt betyder de opgaver, Parterne i fællesskab skal løse med henblik på at etablere og implementere det tekniske setup m.v. til brug for levering af aftalte Services.

Kontrakt betyder enhver aftale for Services eller rammeaftale til levering heraf, accepteret af Kunden og IT Relation, uanset medium og metode til accept, og uanset om det er underskrevet, bekræftet via e-mail eller på anden måde lovligt udformet, og som indeholder en udtømmende beskrivelse af de ydelser og leverancer, som Kunden har bestilt, og IT Relation har godkendt til levering og til aftalt leveringstidspunkt.

Overtagelsesdag betyder den dato, hvor samtlige de aftalte Services er idriftsat. Idriftsættes Services løbende i Implementeringsprojektet, er Overtagelsesdagen datoen for den sidste Idriftsættelse. Gentegnes en eksisterende Kontrakt, vil Overtagelsesdagen være identisk med ikrafttrædelsestidspunktet for den gentegnede Kontrakt.

Parterne betyder Kunden og IT Relation, idet "Part" betyder én af disse.

Service betyder de eventuelt aftalte mål for en Service.

Services betyder de ydelser og leverancer, som leverandøren skal levere i henhold til Kontrakten.

Software betyder programkode og enhver hertil knyttet dokumentation inklusiv brugervejledninger etc.

T/M betyder faktisk anvendt tid og materialer.

Uafhængig Underleverandør betyder tredjemand med hvilke leverandøren har indgået aftale om forhandling/formidling af standardiserede ydelser i form af Software, driftsmiljø eller andre ydelser, der udbydes som et standardprodukt/-ydelse i markedet.

Underleverandør betyder eventuelle samarbejdspartnere, der stiller ressourcer, kapacitet og knowhow til rådighed for leverandøren efter leverandørens specifikationer og under dennes instruktionsbeføjelser.

KAPITEL II: IMPLEMENTERINGSPROJEKT

3. IMPLEMENTERINGSPROJEKT

- 3.1 I det omfang Parterne har aftalt, at Services skal etableres under et Implementeringsprojekt, skal IT Relation foretage en analyse af de af Kundens IT-forhold, som er af betydning for IT Relations prissætning og øvrige vilkår for levering af Services.
- 3.2 Kunden skal loyalt bistå IT Relation med denne analyse og i den forbindelse give adgang til sit IT-miljø i nødvendigt omfang, herunder det eksisterende driftsmiljø, og efter behov deltage i møder indkaldt af IT Relation.
- 3.3 Kunden skal loyalt oplyse om alle relevante forhold og give IT Relation adgang til relevante oplysninger til brug for IT Relations analyse.
- 3.4 Har Kunden en eksisterende leverandør, er Kunden ansvarlig for at fremskaffe den skriftlige information fra denne leverandør, der er nødvendig for, at IT Relation kan foretage analysen.
- 3.5 Afdækker analysen forhold af betydning for Kontraktens opfyldelse, skal Parterne loyalt tilpasse Kontraktens bilag ud fra det afdækkede.
- 3.6 IT Relation kan kræve ændringer i Kontrakten, herunder, men ikke begrænset til, priser, såfremt dette er sagligt begrundet, og i det omfang der er tale om forhold, som IT Relation ikke har været bekendt med ved Underskrift, og som har indflydelse på IT Relations omkostninger eller andre forhold forbundet med Kontraktens opfyldelse.
- 3.7 Ændring af priser skal beregnes ud fra den samlede nettoændring i omfanget af Services samt, i det omfang de foreligger, ud fra de i Kontrakten aftalte enhedspriser.

4. ETABLERING OG IDRIFTSÆTTELSE AF SERVICES

- 4.1 Implementering af Services gennemføres ved etablering af det for Kontraktens opfyldelse nødvendige setup til brug for idriftsættelse.
- 4.2 IT Relation er overordnet ansvarlig for fremdrift under idriftsættelsen, herunder for ledelse og kvalitetssikring. IT Relation har initiativpligt med hensyn til de aftalte aktiviteter og skal løbende orientere Kunden om alle forhold af betydning for idriftsættelsens opfyldelse. IT Relation er ikke ansvarlig for forsinkelser i Implementeringsprojektet forårsaget af forhold, for hvilke Kunden er ansvarlig, herunder, men ikke begrænset til, Kundens manglende medvirken. IT Relation kan kræve hertil afledte dokumenterede meromkostninger godtgjort af Kunden.
- 4.3 Idriftsættelse sker efter nærmere aftale mellem Parterne. IT Relations driftsansvar for en given Service indtræder på Idriftsættelsesdagen, dog er IT Relation ikke ansvarlig i det omfang, der er afhængigheder mellem den idriftsatte Service og en Service, som først skal idriftsættes senere.
- 4.4 Kunden skal stille kvalificerede medarbejdere til rådighed i forbindelse med idriftsættelse og skal i øvrigt medvirke til gennemførelsen af idriftsættelsen, i det omfang dette på sagligt grundlag er påkrævet.
- 4.5 Overtagelsesdagen indtræder, når samtlige Services er idriftsat.

KAPITEL III: DRIFTSFASEN

5. SERVICES OG SERVICEMÅL

- 5.1 IT Relation skal levere Services som specificeret i en Kontrakt. Services skal overholde Servicemål.

5.2 Servicemål skal måles og rapporteres fra den anden hele kalendermåned efter Overtagelsesdagen, og IT Relation skal etablere de i Kontrakten angivne målinger og procedurer, så rapportering kan overholde kravene i punkt 7. Har Parterne aftalt, at Kunden selv skal forestå måling og rapportering, er Kunden selv ansvarlig herfor og skal ved manglende overholdelse af Servicemål skriftligt oplyse IT Relation herom vedlagt dokumentation for den manglende overholdelse. Dokumentationen skal være IT Relation i hænde senest 5 Arbejdsdage efter måleperiodens udløb. I modsat fald fortaber Kunden sin ret til at gøre krav gældende mod IT Relation som følge af den manglende overholdelse.

6. SIKKERHED

- 6.1 Såfremt Parterne har aftalt specifikke sikkerhedsforanstaltninger, skal IT Relation iagttage disse. Er intet aftalt herom, skal IT Relation uanset leve op til god IT-skik, jf. pkt. 6.2. I forhold til forebyggelse af cyberkriminalitet (f.eks. svig, bedrageri, tyveri begået ved hjælp af digitale netværk) betyder dette, at IT Relation i egne driftsmiljøer skal træffe sædvanlige tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger. Kunden er selv ansvarlig for sædvanlige tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger i egne IT-miljøer, uanset at disse indgår i leveringen af Services.
- 6.2 IT Relation skal opretholde et passende sikkerhedsniveau i egne IT-miljøer ved levering af Services. IT Relation skal i overensstemmelse med god IT-skik have tidssvarende og sædvanlige systemer og procedurer til beskyttelse af sit servermiljø mod brand, uvedkommendes adgang, virus og hacking samt til sikring af backup og genetablering af Services, hvor IT Relation måtte være udsat for brand, oversvømmelse, lynnedslag og lignende ekstraordinære begivenheder.
- 6.3 IT Relation er alene forpligtet til at overholde de af Kundens sikkerhedsforskrifter, som er udleveret til IT Relation på aftaletidspunktet. IT Relation kan kræve enhver omkostning knyttet til overholdelsen af Kundens sikkerhedsforskrifter dækket særskilt.
- 6.4 Kundens eventuelle krav om ændringer til egne og/eller aftalte sikkerhedsforanstaltninger håndteres efter aftaleindgåelse som en ændringsanmodning fra Kunden.
- 6.5 IT Relations ændringer af sikkerhedsforanstaltninger, der ikke er kundespecifikke, men som derimod foretages som led i tilpasning til overholdelse af god IT-skik og generelle sikkerhedsforskrifter gældende samlet for flere af IT Relations kunder, sker for IT Relations egen regning.
- 6.6 IT Relation er berettiget til for egen regning at foretage tekniske ændringer i sit Driftsmiljø med det formål løbende at forebygge eller afhjælpe sikkerhedsrisici.
- 6.7 Konstaterer IT Relation en sikkerhedsbrist, herunder brud på persondatasikkerheden, skal IT Relation uden ugrundet ophold underrette Kunden herom i overensstemmelse med Persondataforordningens art. 33. Dette gælder dog ikke, hvis sikkerhedsbristen forinden er afhjulpet, og Kundens data ikke er blevet kompromitteret.

7. RAPPORTERING OG DOKUMENTATION

- 7.1 Parterne skal løbende informere hinanden om ethvert forhold, som rimeligt skønnes at have betydning for opfyldelse af Kontrakten. Herunder skal Parterne loyalt udveksle information og data i det omfang, det er relevant for Kontraktens opfyldelse.
- 7.2 IT Relation skal foretage rapportering fra det tidspunkt, en Service idriftsættes, eller fra den førstkommande hele kalendermåned derefter, idet IT Relation rapporterer pr. kalendermåned, medmindre andet er skriftligt aftalt.
- 7.3 Services dokumenteres alene i det omfang, det er aftalt, og vejledninger, brugermanualer osv. leveres alene i det omfang, dette er specificeret i den enkelte Kontrakt.

7.4 Dokumentation for hardware og Software stilles alene til rådighed for Kunden i det omfang, producenten har stillet det til rådighed for IT Relation, og uden ansvar for IT Relation.

8. REVISIONSERKLÆRING

- 8.1 IT Relation skal én gang årligt udarbejde en generel revisionserklæring. Revisionserklæringen skal udleveres til Kunden på forlangende.
- 8.2 Såfremt en revisionserklæring indeholder anmærkninger eller anden form for kritik relateret til IT Relations opfyldelse af sine forpligtelser under Kontrakten, skal udbedring ske uden ugrundet ophold. Samtidig med fremsendelse af erklæringen skal IT Relation skriftligt meddele Kunden, hvorledes udbedring heraf vil ske. Udbedringen skal skriftligt godkendes af det revisionsfirma, der udfærdigede den oprindelige revisionserklæring med anmærkninger, medmindre dette ikke er muligt, f.eks. fordi det pågældende revisionsfirma er ophørt med at bestå, eller parterne er blevet enige om at anvende et andet revisionsfirma. Godkendelsen skal udleveres til Kunden på forlangende.

9. UDLEVERING AF DATA

9.1 IT Relation skal på Kundens rimelige og skriftlige anmodning udlevere en kopi af Kundens data, herunder alle logfiler og øvrige data, der er genereret i forbindelse med Kontraktens opfyldelse. Kunden skal i sin anmodning udspecificere, hvilke dele af Kundens data, Kunden ønsker udleveret, på hvilket medie og i hvilket dataformat, Kunden ønsker at modtage de pågældende data samt på hvilket tidspunkt. IT Relation skal i rimeligt omfang imødekomme Kundens anmodning.

10. FJERNSESSION

- 10.1 Hvis Kunden anmoder om Services via en fjernforbindelse til Kundens IT-systemer, forstår og accepterer Kunden, at Kunden ved at anmode om sådan assistance giver en konsulent fra IT Relation eller IT Relations Underleverandør adgang til og kontrol med Kundens IT-systemer som med rimelighed krævet for at udføre det ønskede arbejde. Brugen af den ønskede fjernsession baseres på følgende supplerende betingelser:
- Ved at acceptere en fjernsession fra IT Relation påtager Kunden sig det fulde ansvar for ændringer i indholdet eller systemindstillingerne i Kundens IT-systemer.
 - Kunden er ansvarlig for at sikre, at fortrolige filer, herunder filer indeholdende personlige oplysninger, som medarbejderen arbejder på, når en fjernsession rekvireres, er lukket ned, inden medarbejdere fra IT Relation får adgang.
 - IT Relation anbefaler, at medarbejdere forbliver ved deres skrivebord gennem hele fjernsessionen for at facilitere sessionen.
 - For at undgå tab af data eller forårsagede gener anbefales det at sikre en fuld sikkerhedskopi af alle data på medarbejdernes desktop og/eller netværksfiler, før fjernsession etableres.
 - Kunden anerkender, at der ikke er nogen garanti for sikkerhed eller fortrolighed på internettet, og IT Relation giver ingen garanti (udtrykkeligt eller underforstået) for, at denne service vil være sikker eller fortrolig udover den sikkerhed, der leveres ved hjælp af IT Relations softwareopsætning.
- 10.2 Kunden accepterer at overholde alle rimelige anvisninger fra IT Relations konsulenter.
- 10.3 Kunden anerkender og accepterer, at fjernsessionen kan blive afbrudt, forsinket, omlagt og/eller afsluttet som følge af forhold uden for IT Relations rimelige kontrol.

KAPITEL IV: OPHØRSFASEN

11. GENERELT OM BISTAND VED OPHØR

- 11.1 Uanset årsagen til Kontraktens hele eller delvise ophør skal IT Relation i rimeligt omfang medvirke til overgang af Services fra IT Relation til Kunden eller til en af Kunden udpeget tredjemand.
- 11.2 IT Relation modtager særskilt vederlag for sin ophørsbistand. Har IT Relation hævet Kontrakten som følge af Kundens misligholdelse, er IT Relation efter eget valg berettiget til at kræve sikkerhed for vederlaget eller forudbetaling.

12. UDLEVERING AF MATERIALE

- 12.1 IT Relation skal ved ophør af Kontrakten og på Kundens skriftlige anmodning udlevere relevant og nødvendigt materiale til Kunden eller til en tredjemand udpeget af Kunden med henblik på, at Services kan overtages fra IT Relation.
- 12.2 Udleveret materiale må kun bruges af en ny leverandør til at levere services til Kunden men ikke til at levere services til leverandørens øvrige kunder. IT Relation kan kræve, at ny leverandør underskriver erklæring herom.
- 12.3 IT Relation kan betinge udlevering til tredjemand af, at tredjemand underskriver sædvanlig tavshedserklæring, hvoraf fremgår, at tredjemand respekterer, at det udleverede materiale er ophavsretligt beskyttet og indeholder erhvervshemmeligheder og alene må anvendes i tilknytning til fremtidig leverance af services til Kunden.

13. UDLEVERING OG SLETNING AF KUNDENS DATA VED OPHØR

- 13.1 Ved Kontraktens ophør kan Kunden kræve, at IT Relation udleverer alle Kundens data, herunder alle logfiler og øvrige data, der er genereret i forbindelse med Kontraktens opfyldelse.
- 13.2 Efter Kontraktens ophør må IT Relation ikke uden Kundens godkendelse opbevare kopier af Kundens data. Kunden skal underrettes med et varsel på 5 Arbejdsdage, før IT Relation sletter kopier af Kundens data.
- 13.3 IT Relations sletning af Kundens data skal opfylde persondatalovgivningens regler om effektiv sletning af personoplysninger. IT Relation skal på Kundens anmodning skriftligt bekræfte, at alle Kundens data er slettet i overensstemmelse hermed.

KAPITEL V: PRISER OG BETALINGSBETINGELSER

14. PRISER OG BETALINGSBETINGELSER

- 14.1 Alle priser angives i danske kroner (DKK) og er eksklusiv moms og øvrige afgifter, herunder, men ikke begrænset til, omsætningsafgift, renter og offentlige skatter.
- 14.2 Ved nye eller ændrede omsætningsafgifter, skatter, told, bidrag eller lignende offentligt pålagte skatter og afgifter skal priserne korrigeres med den økonomiske nettokonsekvens heraf, således at IT Relation stilles uændret.
- 14.3 Såfremt IT Relation har afgivet tilbud baseret på priser indhentet hos tredjemand baseret på udenlandsk valuta, tager IT Relation forbehold for at kunne ændre priser på baggrund af valutakursændringer i perioden fra tilbud, til endelig pris hos tredjemand kendes.
- 14.4 Medmindre andet er aftalt, opgøres vederlag for Services, herunder konsulentassistance og udlevering af data og materiale og bistand ved overlevering af Services til tredjemand, jf. pkt. 9-11, på baggrund af T/M. Alle rejse- og øvrige udgifter faktureres ud fra den faktiske rejsetid, og udgifterne godtgøres af Kunden. Har IT Relation givet et prisoverslag eller et estimat for en given opgave, er dette udarbejdet i overensstemmelse med god IT-skik, idet overslaget eller estimatet dog ikke er bindende. IT Relation skal uden ugrundet ophold underrette Kunden, hvis denne konstaterer, at prisoverslaget/estimatet kan eller vil blive overskredet. Vælger

Kunden på den baggrund at stoppe opgaven, bortfalder IT Relations eventuelle resultatforpligtelse, dog således at IT Relation skal vederlægges for allerede leverede eller igangværende Services.

IT Relation skal holde regnskab med medgået tid i forbindelse med levering af konsulentytelser, som afregnes efter T/M, og i hvert tilfælde angive den relevante medarbejder samt det udførte arbejdes omfang og art. Services leveret på grundlag af T/M faktureres pr. påbegyndt halve time.

- 14.5 IT Relation er berettiget til at fakturere betalingen, når levering har fundet sted eller i henhold til en aftalt betalingsplan. For timeydelse er IT Relation dog berettiget til at fakturere på ugebasis, uanset at en opgave strækker sig over længere tid. Udlæg kan faktureres ugevis.
- 14.6 Betaling sker 30 dage netto. Ved forsinket betaling er IT Relation berettiget til rente i overensstemmelse med rentelovens regler om morarente. Herudover er IT Relation berettiget til at opkræve rykker- og inkassogebyrer.
- 14.7 Medmindre Parterne har aftalt "udbedre først - afklar senere", er IT Relation ved betalingsmisligholdelse, konkurs eller rekonstruktion herudover berettiget til at suspendere og tilbageholde Leverancen eller dele heraf og/eller gennem skriftlig meddelelse til Kunden at hæve en Kontrakt helt eller delvist og at kræve Kunden erstatning for evt. tab, som IT Relation i den forbindelse måtte lide.
- 14.8 I det tilfælde, at Parterne har aftalt "udbedre først - afklar senere", kan IT Relation ikke tilbageholde/suspendere Kundens adgang til Services ved betalingsmisligholdelse, medmindre (a) IT Relation har rimelig grund til at antage, at Kunden ikke er i stand til at løfte sin betalingspligt (manglende betalingsevne), (b) IT Relations forfaldne tilgodehavende overstiger DKK 250.000, eller (c) dersom betalingsmisligholdelsen har varet mere end 60 dage, uden at Kunden har indledt voldgift i henhold til punkt 31.5 nedenfor.
- 14.9 IT Relation kan hæve Kontrakten, hvis Kunden ikke betaler aftalte beløb til tiden, og forudsat betalingsmisligholdelsen har varet mere end 60 dage.
- 14.10 Er betalingen omtvistet, kan midlertidig afhjælpning af den manglende betaling ske ved, at Kunden på egen regning deponerer det omtvistede beløb. I så fald kan IT Relation ikke hæve Kontrakten som følge af betalingsmisligholdelse.

15. PRISREGULERING

- 15.1 IT Relations timetakster og faste afgifter for Services reguleres årligt med den procentvise ændring i Det implicitte lønindeks for IT Relations branche (It- og informationstjenester) som offentliggjort af Danmarks Statistik, dog med minimum 2,0% og med virkning fra 1. januar hvert år, og første gang efter aftalens tiltrædelse en forholdsmaessig andel svarende til aftalens løbetid i forhold til kalenderåret. Hvis indekset i denne bestemmelse bortfalder, skal reguleringen ske på baggrund af et tilsvarende indeks.
- 15.2 Herudover kan vederlaget for Services reguleres månedsvist på baggrund af ændringer i brugsbestemte parametre.
- 15.3 Regulering af vederlag for adgang til tredjeparts-Software følger af producentens vilkår og kan reguleres med omgående virkning.
- 15.4 I tillæg til ovenstående kan IT Relation med omgående virkning kræve priser reguleret, dersom det i kontraktperioden dokumenteres, at IT Relations eksterne omkostninger ved levering af aftalte Services forøges, herunder i form af yderligere omkostninger til Uafhængige Underleverandører for licenser etc., som anvendes som led i leveringen af aftalte Services.

KAPITEL VI: SAMARBEJDE MV.

16. SAMARBEJDE

- 16.1 Parterne skal som aftalt, loyalt og i rimeligt omfang deltage i samarbejdet om udførelse af Services.

16.2 Parterne skal løbende og med kort varsel træffe forretningsmæssige og tekniske beslutninger af betydning for udførelsen af Services og samarbejdet generelt. Parterne skal hver især sikre den fornødne organisatoriske struktur herfor, herunder at der i samarbejdet er direkte adgang til den fornødne bemyndigelse og beslutningskompetence med henblik på at sikre den fornødne dialog og fremdrift.

17. MEDARBEJDERE, UNDERLEVERANDØRER OG ØVRIGE LEVERANDØRER

17.1 Parternes medarbejdere og eventuelle Underleverandører, der deltager i leveringen af Services, skal alle være i besiddelse af de kompetencer og kvalifikationer, herunder relevant og nødvendig uddannelse, viden og erfaring, der er nødvendige for at kunne varetage deres roller i forbindelse med levering og modtagelse af Services. Herunder skal Kundens medarbejdere have et fornødent kendskab til og forståelse for brugen af de systemer, som Services knytter sig til.

17.2 Parterne skal sikre, at den relevante og fornødne kapacitet og viden, herunder i form af tilstrækkelige og kvalificerede medarbejderressourcer på de relevante niveauer i Parternes organisation, opretholdes i hele Kontraktens løbetid.

17.3 IT Relation skal udpege en nøgleperson, som skal have et indgående kendskab til (i) Kontraktens krav, (ii) de anvendte værktøjer og metoder, (iii) eventuelle særlige regler, der regulerer Kundens virksomhed som nærmere angivet af Kunden.

17.4 I det omfang Kundens vedligeholdelse, projekter eller implementeringsaktiviteter udføres af Kundens øvrige leverandører, skal Kunden på IT Relations begæring bistå med at formidle kontakt direkte mellem IT Relation og Kundens øvrige leverandører, når dette er relevant for IT Relations opfyldelse af Kontrakten.

17.5 Services efter denne bestemmelse afregnes efter medgået tid i henhold til aftalte timepriser.

17.6 I det omfang IT Relation anvender Underleverandører til levering af Services, hæfter IT Relation for Underleverandørers ydelser på samme måde som for egne Services.

17.7 IT Relation er dog ikke ansvarlig for forhold vedrørende manglende opfyldelse, der kan henføres til fejl og mangler i leverancer fra Uafhængige Underleverandører, som anvendes til understøttelse af Services, eller som i øvrigt indgår som integreret del i aftalte Services. Skyldes manglende opfyldelse af forpligtelser under Kontrakten fejl og mangler i leverancer fra Uafhængige Underleverandører, skal IT Relations ansvar være begrænset til at indrapportere og følge op på forholdet. Så længe IT Relation udfører rimelige bestræbelser ved opfyldelsen af ovenstående, kan Kunden ikke påberåbe sig andre misligholdelsesbeføjelser i sådanne tilfælde, dog forudsat at IT Relation har fulgt god IT-skik ved etablering af den pågældende Service.

17.8 IT Relation skal etablere kontrakter, procedurer og arbejdsgange, der sikrer Kontraktens overholdelse ved IT Relations brug af Underleverandører, herunder Kontraktens regler om fortrolighed, adgang til audit, udlevering af data og oplysninger samt revisionserklæring til levering under Kontrakten.

17.9 Såfremt IT Relations Underleverandører opbevarer eller behandler Kundens personoplysninger på IT Relations vegne, skal IT Relation sikre, at Underleverandøren overfor IT Relation har påtaget sig samme forpligtelser, som IT Relation har overfor Kunden efter denne Kontrakt. Brug af Underleverandører til behandling af personoplysninger forudsætter Kundens forudgående skriftlige samtykke.

18. ÆNDRINGER EFTER INDGÅELSE AF KONTRAKTEN

18.1 Kunden kan alene kræve ændringer af Services, herunder i forhold til brugere m.v., såfremt Kunden fremsætter ændringsanmodning,

som godkendes af IT Relation. Skalingsmuligheder kan forudtales.

18.2 Såfremt IT Relation påviser, at ændringsanmodningen af væsentlige tekniske eller funktionsmæssige grunde ikke kan gennemføres, er IT Relation ikke forpligtet til at efterkomme ændringsanmodningen.

18.3 IT Relation kan kræve ændringer af Services, såfremt dette nødvendiggøres af præceptiv lovgivning eller i øvrigt følger af Kontrakten. IT Relation er ved ønske om ændring af Services berettiget til at udfærdige ændringsanmodning, som skriftligt skal godkendes af Kunden. Sådan en godkendelse må ikke nægtes uden rimelig og saglig grund.

18.4 IT Relation tilpasser priser og øvrige relevante vilkår i overensstemmelse med ændringer uanset disses årsag. Betalingen fastsættes med udgangspunkt i de omkostninger, som gennemførelsen af ændringerne påfører IT Relation og ud fra et princip om, at IT Relations samlede omkostninger ved ændringen i rimeligt omfang fordeles blandt de berørte Kunder.

KAPITEL VII: GENERELLE KONTRAKTVILKÅR

19. OVERHOLDELSE AF LOVKRAV MV.

19.1 Services skal overholde gældende præceptiv lovgivning i Kontraktens løbetid. Dette gælder dog ikke lovgivning, der er specifik for Kunden eller Kundens branche, medmindre Parterne udtrykkeligt har aftalt andet.

19.2 Kunden har selv ansvaret for, at Kundens anvendelse af Services er lovlig, medmindre den pågældende Service er indrettet således, at en sædvanlig anvendelse vil være i strid med præceptiv lovgivning.

19.3 IT Relation skal oplyse Kunden om ændringer i præceptiv lovgivning, der nødvendiggør ændringer af Services. Kunden har dog selv ansvaret for at holde sig orienteret om ændringer af præceptiv lovgivning, der er specifik for Kunden eller Kundens branche, og orientere IT Relation herom, medmindre Parterne udtrykkeligt har aftalt andet.

19.4 Ændringer i Services nødvendiggjort af ændringer i præceptiv lovgivning gældende for Kunden eller Kundens branche håndteres som en ændringsanmodning fra Kundens side.

19.5 Ændringer i Services nødvendiggjort af ændringer i aftalte revisions- eller sikkerhedsstandarder håndteres som en ændring fra Kundens side.

20. IT RELATIONS MISLIGHOLDELSE

20.1 Medmindre andet følger af Kontrakten, gælder dansk rets almindelige regler for IT Relations misligholdelse og Kundens hertil knyttede misligholdelsesbeføjelser. Uanset årsagen til en forsinkelse eller mangel skal IT Relation straks give Kunden meddelelse, såfremt IT Relation forventer eller ved, at der vil opstå eller er opstået en forsinkelse eller mangel.

20.2 Der foreligger forsinkelse, når der sker overskridelse af i) det aftalte tidspunkt for Overtagelsesdagen eller ii) et andet aftalt leveringstidspunkt i en Kontrakt.

20.3 Der foreligger en mangel ved Services, når disse ikke opfylder Kontraktens krav.

20.4 Afhjælpning

20.4.1 For forhold, hvor Kontrakten ikke konkret angiver frister, procedurer eller servicemål, skal IT Relation under skyldig hensyntagen til forholdets betydning for Kundens drift afhjælpe årsagen til forsinkelse og mangel ved Services.

20.4.2 Skyldes forsinkelsen eller manglen forhold, som IT Relation ikke har ansvaret for, er IT Relation berettiget til at kræve betaling for sin afhjælpningsbistand efter medgået tid i henhold til aftalte priser.

20.5 Såfremt der er aftalt bod, kan Kunden ikke kræve sig kompenseret på andre måder for samme forhold.

20.6 Erstatning

20.6.1 Kunden kan kræve erstatning i overensstemmelse med dansk rets almindelige regler med de begrænsninger, der følger af nærværende Kontrakt.

20.7 Ophævelse

20.7.1 Kunden kan kun hæve Kontrakten, hvis der er tale om en væsentlig misligholdelse, og forudsat den væsentlige misligholdelse ikke er afhjulpet før udløb af et modtaget skriftligt varsel på mindst 30 Arbejdsdage. Det skal fremgå af varslene, hvori den væsentlige misligholdelse består samt, at en manglende overholdelse vil medføre en ophævelse af Kontrakten. Er det umuligt at afhjælpe den væsentlige misligholdelse inden for 30 Arbejdsdage, kan Kunden hæve uden forudgående varsel.

20.7.2 Kundens ophævelse har virkning fra ophævelsesvarslets udløb, eller fra ophævelsetidspunktet, hvor afhjælpning inden for 30 Arbejdsdage er umulig, hvis ophævelsen sker efter den første Idriftsættelsesdag, og fra tidspunktet for Kontraktens indgåelse, hvis ophævelsen sker før den første Idriftsættelsesdag.

20.7.3 Foretages ophævelsen efter første Idriftsættelsesdag, kan Kunden ikke kræve tilbagebetaling af betalinger knyttet til tiden før ophævelsen.

20.8 Forhold, IT Relation ikke har ansvaret for

20.8.1 IT Relation er ikke ansvarlig for forsinkelse og mangler ved Services, i det omfang forsinkelsen eller manglen skyldes følgende, herunder men ikke begrænset til, forhold:

Forhold, som Kunden er ansvarlig for, herunder evt. forhold begået af Kundens Underleverandører.

Mangler ved Kundens eget Software, herunder tredjeparts-Software, eller øvrige systemer stillet til rådighed af Kunden.

Force majeure.

Forhold, som IT Relation i henhold til øvrige dele af Kontrakten ikke har ansvaret for.

21. KUNDENS MISLIGHOLDELSE

21.1 Ved Kundens misligholdelse forstås, at Kunden ikke bidrager til Kontraktens opfyldelse som aftalt. Ud over manglende eller for sen betaling, jf. pkt. 13, er Kunden i misligholdelse i det omfang, Kunden ikke bistår IT Relation som aftalt eller i øvrigt ikke lever op til sine forpligtelser som beskrevet i Kontrakten.

21.2 Medmindre andet følger af Kontrakten, gælder dansk rets almindelige regler for Kundens misligholdelse og IT Relations hertil knyttede misligholdelsesbeføjelser.

21.3 Erstatning

21.3.1 IT Relation kan kræve erstatning for tab påført ved Kundens misligholdelse i overensstemmelse med dansk rets almindelige regler.

21.3.2 IT Relation kan kræve erstatning for tidsforbrug direkte forårsaget af Kundens misligholdelse beregnet på baggrund af de i Kontrakten angivne timepriser.

21.4 Ophævelse

21.4.1 IT Relation kan hæve Kontrakten, såfremt Kundens manglende medvirken til opfyldelse af Kontrakten har karakter af en væsentlig misligholdelse af den samlede Kontrakt.

21.4.2 Ophævelse kan kun finde sted, hvis misligholdelsen ikke er afhjulpet med et skriftligt varsel på mindst 30 Dage.

21.4.3 I det omfang IT Relation har stillet udstyr til rådighed for Kunden som led i leveringen af de aftalte Services, erhverver Kunden alene en tidsbegrænset brugsret hertil, og i tilfælde af Kontraktens ophør – uanset årsagen hertil – eller ved Kundens misligholdelse, vil IT Relation være berettiget til at afhente det pågældende udstyr, i hvilken forbindelse Kunden er forpligtet til at give IT Relation uhindret adgang til Kundens lokationer. Kunden er i øvrigt forpligtet til ikke at fjerne mærkning på produkter, der fastslår IT Relations ejerskab til produkterne.

22. ANSVARSBEGRÆNSNING

22.1 IT Relation er ikke ansvarlig for indirekte tab, følgeskader, skader forårsaget af IT-virus, cyberkriminalitet eller andre former for tredjemands uberettigede indgreb i Kundens eller IT Relations IT-systemer, driftstab, tab af goodwill, internt tidsforbrug hos Kunden, tab af data og omkostninger til disses reetablering samt tab af fortjeneste og øvrige forretningsmæssige tab eller meromkostninger. Tab af data og omkostninger til disses reetablering kvalificeres som indirekte tab, jf. dog punkt 22.4.

22.2 IT Relations ansvar omfatter yderligere ikke (i) integrationsproblemer eller afledte fejl i øvrige dele af Kundens IT-miljø, medmindre dette er adresseret i en Kontrakt, (ii) fejl konstateret ved Kundens anvendelse af det leverede i sammenhæng med andet tilbehør/anden software, som direkte eller indirekte påvirker det leveredes funktion, (iii) fejl opstået som følge af ændringer eller indgreb i det leverede, som ikke er sket i overensstemmelse med IT Relations skriftlige instruktioner og accept, (iv) fejl opstået som følge af Kundens manglende uddannelse, som følge af anvendelse af det leverede på en anden måde end som foreskrevet i den udleverede dokumentation eller god IT-skik eller som følge af forsømmelser fra Kundens, dennes personales eller tredjeparts side, og (v) manglende opfyldelse af behov eller ønsker om funktionalitet, som ikke udtrykkeligt og entydigt er beskrevet i en Kontrakt.

22.3 Kundens samlede krav på forholdsmæssigt afslag, erstatning og eventuel bod er for en løbende 12 måneders periode begrænset til 30 % af det beløb, IT Relation har modtaget i de foregående 12 måneder i henhold til en Kontrakt, dog kumuleret i Kontraktens løbetid maksimalt DKK 1.000.000. Såfremt en 12 måneders periode ikke er gået, beregnes ansvarsbegrænsningen som gennemsnittet af modtagne beløb i de måneder, som er gået, ganget med 12. Denne ansvarsbegrænsning gælder ikke ved forsætlig eller groft uagtsom forvoldt skade.

22.4 Kundens rimelige udgifter til retablering eller rekonstruktion af tabte eller forvanskede data betragtes som direkte tab, såfremt tab eller forvanskning af data er forårsaget af forhold, som IT Relation har ansvaret for. IT Relation er dog ikke ansvarlig for sådanne tab, såfremt Kunden har fravalgt backup eller backuppens egnethed (læsbare data) ikke er verificeret af Kunden senest 20 Arbejdsdage, efter Kunden har fået adgang til backuppen.

22.5 I forhold til IT Relations bistand til Kunden i forbindelse med administration eller overtagelse af aftaler med tredjemand, herunder licensaftaler, præciseres det for god ordens skyld, at IT Relation intet ansvar påtager sig vedrørende opfyldelsen af disse.

23. FORCE MAJEURE

23.1 Ingen af Parterne er ansvarlige for manglende overholdelse af deres forpligtelser, når dette skyldes forhold, der ligger uden for Partens kontrol, og som Parten ikke ved Kontraktens underskrift burde have taget i betragtning ved Kontraktens indgåelse.

24. FORSIKRING

- 24.1 IT Relation skal opretholde en generel ansvarsforsikring med en rimelig og for IT Relations branche sædvanlig dækning i forhold til Services, herunder for det produktansvar, som IT Relation måtte have efter dansk rets almindelige regler.
- 24.2 Forsikringen skal have en dækningssum på minimum DKK 5.000.000 pr. skadestilfælde og med maksimal dækning på DKK 30.000.000 pr. år.

25. RETTIGHEDER OG ANSVAR FOR SOFTWARE OG ONLINE SERVICES

- 25.1 Begge Parter bevarer egne eventuelle immaterielle rettigheder, som eksisterede inden Kontraktens indgåelse.
- 25.2 Rettigheder til Software, herunder tredjeparts-Software og online Services
- 25.2.1 Med virkning fra Kontraktens indgåelse giver hver af Parterne den anden Part en tidsbegrænset, ikke eksklusiv og ikke overdragelig, brugsret til det Software, som Parten til enhver tid overlader eller stiller til rådighed for den anden Part som led i levering af Services.
- 25.2.2 Brugsretten omfatter alene Kundens interne brug og for IT Relation alene brug, der er nødvendig til opfyldelse af Kontrakten. Brugsretten ophører ved Kontraktens ophør.
- 25.2.3 Brugsretten kan være yderligere beskrevet i Kontrakten, herunder eventuelt med angivelse af links til licens- og opdateringsvilkår for tredjeparts-Software, eller i øvrigt fremgå som integreret elektronisk kopi i Softwaren. Er producentens vilkår ikke beskrevet i Kontrakten, fremsender IT Relation disse på anmodning til Kunden. Kunden er dog forpligtet af producentens til enhver tid gældende vilkår for Software, uanset om disse er beskrevet i Kontrakten.
- 25.2.4 Services leveret fra Uafhængige Underleverandører kan inkludere Services i form af drift og programvedligeholdelse. Disse services omfattes i så fald af punkt 25.3.
- 25.3 Ansvar for services fra Uafhængig Underleverandør
- 25.3.1 Uanset om services fra Uafhængig Underleverandør stilles til rådighed som on-premise licens eller online (som cloud-løsning eller hostet løsning) og som integreret del af aftalte Services, påtager IT Relation sig alene rollen som formidler af denne ydelse, og servicen stilles i så fald til rådighed for Kunden på producentens vilkår for denne ydelse. IT Relation påtager sig således intet ansvar for dette Softwares tilgængelighed eller funktionalitet.
- 25.3.2 IT Relations ansvar for mangler i sådant Software er begrænset til, modtagelse af Kundens fejlrapportering, anvisning til Kunden om IT Relation bekendte muligheder for omgåelse af fejlen, således at driften forstyrres mindst muligt, og indberetning af fejlen til producenten eller dennes lokale repræsentant uden unødigt ophold
- 25.3.3 Kunden er gjort udtrykkeligt opmærksom på, at anvendelsen af cloud-løsninger eller hostede softwareløsninger er underlagt særskilte vilkår fra producenten/udbyderen, og det er Kundens ansvar at gøre sig bekendt med indholdet heri, herunder løbende orientere sig i ændringer i disse vilkår.
- 25.3.4 IT Relation kan til enhver tid udskifte Uafhængig Underleverandør.
- 25.3.5 Kunden accepterer endvidere, at services fra Uafhængig Underleverandør løbende udvikles og tilpasses på baggrund af teknologisk udvikling, efterspørgsel på markedet osv.

25.4 Krænkelse af tredjemands rettigheder

- 25.4.1 Parterne har hver især ansvaret for at have de fornødne rettigheder til at anvende tredjeparts-Software eller stille det omhandlede Software til rådighed for den anden Part som forudsat i Kontrakten.
- 25.4.2 Rejser en tredjemand krav mod en Part med påstand om retskrænkelse som følge af Partens anvendelse eller tilrådighedsstillelse af Software under Kontrakten, skal Parten give skriftlig meddelelse til den anden Part, såfremt den anden Part har anvendt eller fået stillet det omhandlede Software til rådighed. Den Part, der har eller burde have tilvejebragt rettighederne til det omhandlede Software, overtager herefter sagen og samtlige hermed forbundne omkostninger og er pligtig i enhver henseende at skadesløsholde den anden Part for ethvert direkte tab i forbindelse med sagen, herunder omkostninger til rådgivere, sagsomkostninger, erstatning og godtgørelse, som måtte blive tildelt en sagsøger.
- 25.5 Rettigheder til resultater af timeydelse, dokumentation mv.

- 25.5.1 IT Relation bevarer alle immaterielle rettigheder til sin dokumentation, værktøjer og metoder udarbejdet til eller stillet til rådighed for Kunden som grundlag for udførelse eller brug af Services under Kontrakten.
- 25.5.2 Kunden erhverver en intern brugsret til enhver beskrivelse og dokumentation af Kundens egne systemer og forretningsprocesser, som IT Relation har udarbejdet under Kontrakten. Kunden har således tidsbegrænset ret til brug, ændring, overdragelse, versionering af sådanne rapporter, specifikationer, anbefalinger, diagrammer og andre kundespecifikke beskrivelser af Kundens systemer og forretningsprocesser, der måtte blive udfærdiget under Kontrakten. Brugsretten gælder også efter Kontraktens ophør, idet brugsretten dog er begrænset til brug i forbindelse med Kunden eller tredjemands udførelse af services, der er omfattet af Kontrakten.
- 25.5.3 Såfremt Kunden ikke har adgang til IT Relations driftsdokumentation eller kun har begrænset adgang til denne, kan Kunden på anfordring kræve denne udleveret i kopi i et almindeligt anerkendt læsbart format på et gængs medium. Kunden har en tidsbegrænset, uoverdragelig intern brugsret til driftsdokumentationen. Kunden kan give tredjemand den indsigt i driftsdokumentationen, der er nødvendig for, at den pågældende tredjemand kan overtage leveringen af tilsvarende services. IT Relation kan betinge udlevering til tredjemand af, at tredjemand underskriver sædvanlig tavshedserklæring, hvoraf fremgår, at tredjemand respekterer, at det udleverede materiale er ophavsretligt beskyttet og indeholder erhvervshemmeligheder, som alene må anvendes i tilknytning til fremtidig leverance af Services til Kunden.
- 25.5.4 IT Relation kan frit anvende den generelle viden og knowhow, der opnås under arbejdet for Kunden, hvilket dog ikke omfatter kundespecifikke forhold.

25.6 Licensering

- 25.6.1 Det er Kundens ansvar at sikre sig, at denne til enhver tid er korrekt licenseret.
- 25.6.2 Kunden er indforstået med, at der i licensbetingelser gældende for Software stillet til rådighed under Kontrakten kan være vilkår, som indrømmer IT Relation og/eller Uafhængige Underleverandører ret til audit hos Kunden.

26. RETTIGHEDER TIL DATA

26.1 Rettigheder til data

26.1.1 Kunden har alle rettigheder til alle data, som Kunden overlader til IT Relation, og som lagres, behandles og genereres som led i leveringen af Services. IT Relation må ikke anvende Kundens data til andet end opfyldelse af Kontrakten.

26.2 Ingen tilbageholdsret

26.2.1 IT Relation må ikke tilbageholde Kundens data, som måtte være kommet i IT Relations besiddelse som led i Kontraktens opfyldelse. Dette gælder, også selvom Kunden har misligholdt sine forpligtelser under Kontrakten, eller der mellem Parterne er opstået anden form for tvist eller uoverensstemmelse.

27. BEHANDLING AF PERSONOPLYSNINGER

27.1 I det omfang IT Relation under Kontrakten påtager sig rollen som databehandler, er Kunden dataansvarlig for de personoplysninger, der behandles i Kundens IT-systemer, mens IT Relation er databehandler for Kunden og dermed underlagt Kundens instruktionsbeføjelse.

27.2 IT Relation skal træffe fornødne tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger mod, at personoplysninger hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller forringes samt mod, at de kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med lov om behandling af personoplysninger og eventuel anden lovgivning, der regulerer behandlingen af personoplysninger.

27.3 IT Relation skal på anmodning fra Kunden give Kunden tilstrækkelige oplysninger og kontroladgang til, at denne kan verificere IT Relations overholdelse af Kontraktens krav til sikkerhedsforanstaltninger.

27.4 IT Relation må ikke overføre personoplysninger til lande uden for EU uden Kundens forudgående skriftlige samtykke, der dog ikke må nægtes uden saglig grund.

27.5 Kravene til IT Relations behandling af personoplysninger og Parternes indbyrdes forhold i relation hertil er yderligere reguleret i særskilt databehandleraftale.

28. FORTROLIGHED

28.1 Krav om fortrolighed

28.1.1 Parterne, disses medarbejdere og IT Relations Underleverandører skal iagttage tavshed i sædvanligt omfang med hensyn til oplysninger vedrørende hinandens eller andres forhold, som de får kendskab til ved Kontraktens opfyldelse, og som ikke er eller bliver alment kendte ("Fortrolige Oplysninger"). Ingen af Parterne må anvende eller videregive sådanne oplysninger, medmindre det sker som led i opfyldelse af Kontrakten og i henhold til denne bestemmelse.

28.2 Undtagelser til fortrolighed

28.2.1 IT Relation kan videregive Fortrolige Oplysninger til sine Underleverandører, i det omfang videregivelsen er nødvendig for, at Underleverandøren kan bistå IT Relation med levering af Kontrakten. IT Relation skal pålægge sine Underleverandører en tilsvarende skriftlig fortrolighedsforpligtelse, som IT Relation er underlagt efter denne Kontrakt.

28.2.2 Parterne kan videregive Fortrolige Oplysninger i det omfang, det er påkrævet efter lovgivning, domsafsigelse fra domstole eller påbud fra offentlige myndigheder eller administrative nævne.

28.2.3 Fortrolighedsforpligtelsen er tillige gældende efter Kontraktens ophør, uanset årsagen til ophøret.

28.3 IT Relations reference og offentliggørelse

28.3.1 IT Relation kan medtage Kunden på referenceliste, medmindre Kunden udtrykkeligt frabeder sig dette. IT Relation må ikke derudover bruge Kundens navn i markedsføringsøjemed, medmindre Kunden giver skriftlig tilladelse hertil.

28.4 Parterne er uberettigede til at frigive oplysninger om forhold vedrørende nærværende Kontrakt til pressen uden den anden Parts forudgående skriftlige godkendelse, medmindre der udelukkende er tale om allerede offentliggjorte forhold.

29. OVERDRAGELSE

29.1 En Part kan med den anden Parts skriftlige samtykke overdrage sine rettigheder og forpligtelser efter Kontrakten til tredjemand. Samtykke kan kun nægtes, hvis den ikke-overdragende Part har berettigede indsigelser af økonomisk eller anden karakter.

30. IKRAFTTRÆDEN, VARIGHED OG OPSIGELSE

30.1 Kontrakten er tegnet for en aftalt periode ("Bindingsperioden").

30.2 På datoen for udløb af Bindingsperioden kan hver af parterne opsiges Kontrakten med 6 måneders varsel. Vælger parterne ikke at udnytte opsigelsesadgangen, forlænges Kontrakten automatisk for en periode af 12 måneder ad gangen, medmindre én af Parterne skriftligt, og med et varsel på mindst 6 måneder forud for udløb af en kontraktperiode, opsiges Kontrakten.

30.3 Såfremt en eksisterende Kontrakt gentegnes, vil Bindingsperioden regnes fra tidspunktet, hvor den gentegnede Kontrakt træder i kraft.

31. FORTOLKNING

31.1 Ved eventuel indbyrdes modstrid gælder følgende rangordning: (i) Kontrakten har forrang frem for bilagene, (ii) kapitel 2 (Definitioner) i dette bilag har forrang frem for øvrige bilag, og (iii) bilag har forrang frem for underbilag til det konkrete bilag.

31.2 Henvisninger til Kontrakten eller til en bestemmelse heri omfatter også de til Kontrakten hørende bilag, henholdsvis de bilag, der er relevante for den pågældende bestemmelse. Henvisninger til et bilag omfatter også bilagets eventuelle underbilag.

32. TVISTER

32.1 Kontrakten er undergivet dansk ret, idet der dog skal ses bort fra de Forenede Nationers konvention om aftaler om internationale køb (CISG).

32.2 Tvister mellem Parterne skal søges løst først af Parternes sagsansvarlige, og dernæst, såfremt det ikke lykkes, skal tvisten eskaleres til et højere plan i Parternes organisationer.

32.3 Såfremt tvisten ikke er løst inden 5 Arbejdsdage efter eskalation, kan hver af Parterne begære tvistløsning efter Voldgiftsinstitutts "Regler for juridisk/teknisk udtalelse i IT-sager" og den heri beskrevne proces.

32.4 Såfremt ingen af Parterne ønsker tvistløsning ved sagkyndig teknisk og/eller juridisk ekspert, kan tvisten på begæring fra en Part søges løst ved mediation ledet af en mediator udpeget af Parterne. Er Parterne ikke enige om valg af mediator inden 10 Arbejdsdage efter, at en af dem har fremsat ønske til den anden om mediation, kan hver af Parterne indgive begæring til foreningen Danske IT-advokater (DITA) om at udpege en mediator. Mediation udføres i overensstemmelse med DITA's mediationsprocedure.

32.5 Voldgift

32.5.1 Enhver uløst tvist, som måtte opstå i forbindelse med Kontrakten, herunder tvister vedrørende Kontraktens eksistens eller gyldighed, skal afgøres ved forenklet voldgift ved Voldgiftsinstituttet efter de af Voldgiftsinstituttet vedtagne regler herom, som er gældende ved indledningen af voldgiftssagen.

32.5.2 Stedet for voldgiftsretten er i den kommune, hvor IT Relation har sit hjemting.