# 

# KAPITEL I: KONTRAKTENS STRUKTUR M.V

# Kontraktens parter

| **Kunden** | |
| --- | --- |
| Navn |  |
| Kontaktperson |  |
| Cvr.nr |  |
| Adresse |  |
| **Leverandøren** | |
| Navn |  |
| Kontaktperson |  |
| Cvr.nr |  |
| Adresse |  |

# Bilagsfortegnelse.

Følgende bilag indgår som del af Kontrakten;

| **Bilag** |
| --- |
| Bilag 1: Transition og transformation |
| Bilag 2: Leverandørens Services |
| Bilag 3: Servicemål |
| Bilag 4: Priser |
| Bilag 5: Databehandleraftale |

# KAPITEL II: TRANSITIONSFASE

# Transitionsprocessen

Efter Kontraktens indgåelse skal Leverandøren etablere driftsmiljø m.v. med henblik på at forberede leveringen af aftalte ydelser (”Services”).

Transition udføres som angivet i Bilag 1 (Transition og Transformation).

Kunden skal loyalt bistå Leverandøren under dette arbejde og i den forbindelse give adgang til sine systemer og IT-infrastruktur i nødvendigt omfang, herunder det eksisterende driftsmiljø, og deltage i møder indkaldt af Leverandøren.

Kunden skal loyalt oplyse om alle relevante forhold og give Leverandøren adgang til relevante oplysninger.

Har Kunden en eksisterende leverandør, som ikke er forpligtet til at give Kunden eller Leverandøren adgang til sine systemer, IT-infrastruktur og driftsmiljø, skal Kunden søge at fremskaffe den skriftlige information fra denne leverandør, der er nødvendig for, at Leverandøren kan idriftsætte aftalte Services.

Aktiviteter, økonomi m.v. vedrørende transitionen er beskrevet i bilag 4 (Priser).

## Ændringer på baggrund af transsitionen

Såfremt Leverandøren under transitionen bliver opmærksom på forhold som har indflydelse på opfyldelsen af Kontrakten, kan Leverandøren opdatere Kontrakten. Er der tale om væsentlige ændringer, skal Leverandøren angive årsagen hertil.

Leverandørens forslag til ændringer skal være sagligt begundet, og forudsætter desuden, at der er tale om forhold som Leverandøren ikke på baggrund af sin generelle viden og sit rådgiveransvar med rimelighed burde have taget højde for ved Kontraktens indgåelse.

## Kundens udtrædelsesadgang

Hvis Parterne ikke opnår enighed om justering af Kontrakten, inden 2 uger, kan Kunden vælge enten (a) at acceptere de ændringer, Leverandøren foreslår, eller (b) at opsige Kontrakten mod betaling for udtræden som angivet i Bilag 4 (Priser).

# Afprøvning og idriftsættelse

Såfremt der er aftalt en prøve som afslutning på Transitionen, gennemføres denne i overensstemmelse med tidsplanerne i Bilag 1 (Transitions- og transformationsplan).

Kunden skal deltage i nødvendigt og rimeligt omfang.

Gennemføres der ikke enprøve anses Transitionen som gennemført og Overtagelsesdagen indtrådt, når Kunden modtager Services.

# KAPITEL III: DRIFTSFASEN

# Leverandørens Services

## Services

Leverandøren skal levere de i Bilag 2 (Leverandørens Services) beskrevne Services i overensstemmelse med god it-skik.

Kunden skal medvirke loyalt og i nødvendigt omfang samt efter anmodning, og herunder opfylde de forpligtelser, som fremgår af Kontrakten i øvrigt eller med rimelighed kan forventes i et gensidigt samarbejde som dette.

Leverandøren skal skalere Services, når kriterierne herfor som beskrevet i Bilag 2 er opfyldt. Betaling for skalering er angivet i Bilag 4 (Priser).

Aftalte Services leveres fra Leverandørens lokationer, og enhver bistand on-site kræver således særskilt aftale og afregnes særskilt med mindre andet fremgår af Bilag 2 (Leverandørens Services.

## Adgang til Services for andre juridiske enheder

I det omfang andre juridiske enheder har adgang til aftalte services fremgår dette af Bilag 2 (Leverandørens Services), herunder med angivelse af eventuelle særlige vilkår.

## Dokumentation

Det fremgår af Bilag 2 (Leverandørens Services), i hvilket omfang aftalte Services skal dokumenteres.

## Servicemål

Eventuelle Servicemål fremgår af i Bilag 3 (Servicemål).

# Sikkerhed

## Generelt

Leverandøren skal iagttage rimelige og sædvanlige sikkerhedsforanstaltninger alment gældende for branchen.

## Antivirus og beskyttelse mod hacking

Leverandøren skal til enhver tid have systemer og procedurer til beskyttelse af Services og Kundens data mod virus og hacking mv., herunder løbende installere og opgradere antivirus software i overensstemmelse med god it-skik.

## Beredskabsplaner og back-up

Leverandøren skal til enhver tid have beredskabsplaner med tilhørende systemer, procedurer og aftaler, der sikrer genetablering af Services, hvis Leverandøren måtte være udsat for brand, oversvømmelse, lynnedslag og lignende ekstraordinære begivenheder.

# Rapportering

## Generel gensidig informationspligt

Parterne skal løbende informere hinanden om forhold, som kan have betydning for opfyldelse af Kontrakten. Herunder skal Parterne loyalt udveksle information, data og dokumentation i det omfang, det er relevant for Kontraktens opfyldelse.

## Leverandørens rapportering

Bilag 2 (Leverandørens Services) angiver regler vedrørende indhold, form og frekvens af Leverandørens rapportering til Kunden, herunder over realiserede Servicemål.

Kunden skal løbende forholde sig til indholdet af Leverandørens rapporter. Kundens eventuelle bemærkninger til en rapport skal fremsendes til Leverandøren senest fem hverdage efter, Kunden har modtaget rapporten. Er Kunden ikke fremkommet med bemærkninger inden for denne frist, er rapporten godkendt.

# Revisionserklæring

## Frekvens

Leverandøren skal én gang årligt levere en revisionserklæring til Kunden, hvis angivet i Bilag 2 (Leverandørens Services).

# KAPITEL IV: OPHØRSFASEN

# Generelt om bistand ved ophør

Uanset årsagen til Kontraktens hele eller delvise ophør, skal Leverandøren på god og forsvarlig vis medvirke til overgang af Services fra Leverandøren til Kunden eller til en af Kunden udpeget tredjemand.

Leverandøren modtager særskilt vederlag for sin ophørsbistand. Vederlaget baseres på medgået tid til de i Bilag 4 (Priser) anførte timepriser.

# Udleveringspligt

Bilag 2 (Leverandørens Services) angiver information, dokumentation mm., som Leverandøren ved ophør skal udlevere til Kunden eller til en tredjemand udpeget af Kunden samt eventuelle regler i den forbindelse om beskyttelse af Leverandørens immaterielle rettigheder og erhvervshemmeligheder. Bilaget angiver endvidere eventuelle krav til medium og formater.

Udleveret information, dokumentation mm. må kun bruges af en ny leverandør til at levere services til Kunden, men ikke til at levere services til leverandørens øvrige kunder. Leverandøren kan kræve, at ny leverandør underskriver erklæring herom.

Leverandøren har ingen tilbageholdsret i information, dokumentation mm. omfattet af udleveringspligten.

Leverandøren kan betinge udlevering til tredjemand af, at tredjemand underskriver erklæring, hvoraf fremgår, at tredjemand respekterer, at det udleverede materiale kan være ophavsretligt beskyttet og at det i øvrigt skal behandles fortroligt og kun i tilknytning til fremtidig leverance af Services til Kunden.

# Udlevering og sletning af Kundens data ved ophør

Ved Kontraktens ophør kan Kunden kræve, at Leverandøren udleverer alle Kundens data, herunder alle logfiler og øvrige data, der er genereret i forbindelse med Kontraktens opfyldelse, ved Kontraktens ophør.

Efter Kontraktens ophør må Leverandøren ikke uden Kundens godkendelse bevare kopier af Kundens data, og sletning skal gennemføres i overenstemmelse med persondatalovens krav. Kunden skal underrettes med et varsel på 5 hverdage, før Leverandøren sletter kopier af Kundens data.

# KAPITEL V: PRISER M.V.

# Priser

Bilag 4 (Priser) angiver de priser, Kunden skal betale for Services, herunder henholdsvis løbende periodiske betalinger og forbrugsafhængige betalinger, og for skalering af Services til faste enhedspriser. Alle Services er dækket af løbende periodisk betaling, medmindre andet specifikt følger af Kontrakten.

Alle priser angives i danske kroner og er eksklusiv moms og øvrige afgifter. I det omfang Services er afgiftsbelagt (herunder moms, omsætningsafgift samt enhver anden form for skatter og afgifter), renter eller offentlige skatter, skal sådanne lægges til prisen i overensstemmelse med den gældende lovgivning og faktureres i overensstemmelse dermed.

Ved nye eller ændrede omsætningsafgifter, skatter, told, bidrag eller lignende offentligt pålagte skatter og afgifter, skal priserne korrigeres med den økonomiske nettokonsekvens for Leverandøren.

# Fakturering, betaling og prisregulering

Frekvens for fakturering er angivet i Bilag 4 (Priser).

Bilag 4 (Priser) angiver eventuelle regler for regulering af priser, herunder ved skalering af Services til faste enhedspriser og eventuel regulering efter pristal

Ved ændringer i omkostninger til ydelser fra tredjemand som indgår i Leverandøres Services, kan Leverandøren kræve aftalte priser reguleret med nettovirkningen af sådanne ændringer med virkning for den efterfølgende kalendermåned.

# KAPITEL VI: PRINCIPPER FOR SAMARBEJDET

# Samarbejde

Parterne skal loyalt samarbejde og med kort varsel kunne træffe forretningsmæssige og tekniske beslutninger af betydning for udførelsen af de aftalte Services og samarbejdet generelt. Parterne skal hver især sikre den fornødne organisatoriske struktur herfor.

Parternes kontaktpersoner har den fornødne bemyndigelse og beslutningskompetence til at kunne træffe daglige beslutninger med henblik på at sikre den fornødne dialog og fremdrift.

# Principper for samarbejde

Parterne anerkender, at Services er komplekse og fordrer en betydelig grad af samarbejde. Parterne forpligter sig til loyalt at løse problemer eller uenigheder, som måtte opstå i relation til levering eller modtagelse af Services eller samarbejdet generelt efter princippet om ”udbedre først – afklar senere”.

Princippet ”udbedre først – afklar senere” indebærer, at de konkrete omtvistede Services skal leveres af Leverandøren på Kundens konkrete anmodning uanset Parternes uoverensstemmelser. Leverandøren kan i sådanne tilfælde iværksætte proces efter Voldgiftsinstituttets ”Regler for juridisk/teknisk udtalelse i IT-sager”, jf. punkt 33. Får Leverandøren medhold bortfalder den generelle pligt til opretholdelse af aftalte Services, og ersattets af dansk rets alm. regler om tilbageholdelsesadgang.

Leverandørens forpligtelse til fortsat levering af Services er betinget af, at Kunden stiller sikkerhed for omtvistet betaling.

Bestrider Kunden ikke en påstået misligholdelse, er Leverandøren ikke forpligtet til fortsat at levere Services i henhold til Kontrakten, og dansk rets alm. regler om tilbageholdelsesret samt øvrige misligholdelsesbeføjelser i henhold til Kontrakten finder i så fald anvendelse.

# Parternes medarbejdere

Parternes driftsledere, øvrige nøglemedarbejdere og medarbejdere i øvrigt samt 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.

# Kundens øvrige leverandører

I det omfang Kundens vedligeholdelse, projekter eller implementeringsaktiviteter udføres af Kundens øvrige leverandører, skal Leverandøren loyalt bistå sådanne leverandører på samme vis, som hvis opgaverne blev udført af Kunden selv. Herunder skal Leverandøren samarbejde med Kundens øvrige leverandører for at reducere problemer med grænsefladerne mellem Leverandørens Services og services fra øvrige leverandører, og i øvrigt deltage i møder og andre aktiviteter med henblik på identificering og løsning af driftsforstyrrelser som følge af grænseflader til Kundens øvrige leverandører.

Leverandørens Services efter denne bestemmelse afregnes efter medgået tid i henhold til timepriserne i Bilag 4 (Priser).

# Ændringer

## Aftalte ændringer

Hver af Parterne kan i Kontraktens løbetid indlede forhandlinger om ændringer af Services og Kontrakten i øvrigt. Såfrem Parterne bliver enige om en ændring, beskrives denne i et tillæg til Kontrakten, herunder evt. afledte ændringer i Services, rapportering, vederlag mv. Ændringer har virkning fra begge Parters accept heraf i et sådanne tilæg.

## Vederlag

Leverandøren har krav på vederlag for håndtering af Kundens ændringsanmodninger baseret på medgået tid til timepriserne angivet i Bilag 4 (Priser).

## Dokumentation for aftalte ændringer

Leverandøren skal løbende sikre sig dokumentation for alle betydende ændringer til Kontrakten, herunder til Services.

# KAPITEL VII: Generelle kontraktvilkår

# Overholdelse af lovkrav mv.

Leverandørens Services skal overholde præceptiv lovgivning i Kontraktens løbetid, inklusive eventuelle ændringer hertil. Dette gælder dog ikke lovgivning, der er specifik for Kundens branche.

Kunden har selv ansvaret for, at Kundens konkrete anvendelse af Services er lovlig.

## Ændringer i lovgivning

Ændringer i Services nødvendiggjort af ændringer i præceptiv lovgivning håndteres som en ændringsanmodning.

## Ændringer i revisions- eller sikkerhedsstandarder

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

# Leverandørens misligholdelse

## Generelt

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

## Leverandørens forsinkelse

Der foreligger forsinkelse, når tidspunktet for en aftalt milepæl for gennemførelse af Transitionen overskrides.

## Mangler ved Leverandørens Services

Der foreligger en mangel ved Leverandørens Services, når disse ikke opfylder Kontraktens krav eller ikke i øvrigt fremtræder, som Kunden med føje kunne forvente, med mindre der er tale om bagatelagtige afvigelser fra aftalte krav.

## Afhjælpning

Leverandørens afhjælpning skal overholde de frister, procedurer og Servicemål, der er angivet i Kontrakten, eller såfremt sådanne ikke er aftalt, inden rimelig tid og under skyldig hensyntagen til forholdets betydning for Kundens muligheder for at kunne opretholde normal drift.

Skyldes forsinkelsen eller manglen forhold, som Leverandøren ikke har ansvaret for, er Leverandøren berettiget til at kræve betaling for sin afhjælpningsbistand efter medgået tid i henhold til priserne i Bilag 4 (Priser).

## Forholdsmæssigt afslag

Kunden er berettiget til at kræve forholdsmæssigt afslag i overensstemmelse med dansk rets almindelige regler.

## Erstatning

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

## Ophævelse

Kunden kan hæve Kontrakten helt eller delvist i tilfælde af Leverandørens væsentlige misligholdelse af Kontrakten.

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

Kundens ophævelse har virkning fra ophævelsestidspunktet (ex nunc), hvis ophævelsen sker efter Overtagelsesdagen og fra tidspunktet for Kontraktens indgåelse (ex tunc), hvis ophævelsen sker før Overtagelsesdagen.

## Forhold, Leverandøren ikke har ansvaret for

Leverandøren er ikke ansvarlig for forsinkelse og mangler ved Services, i det omfang forsinkelsen eller manglen skyldes Kundens forhold (inklusiv dennes øvrige leverandører), fejl i tredjepartsprogrammel eller forhold som Leverandøren i henhold til øvrige dele af Kontrakten ikke har ansvaret for.

Ovenstående er ikke nødvendigvis en udtømmende opregning af de forhold, der fritager Leverandøren for ansvar.

# Kundens misligholdelse

## Generelt

Ved Kundens misligholdelse forstås, at Kunden ikke bidrager til Kontraktens opfyldelse som aftalt, enten ved at Kunden ikke foretager betaling til den aftalte tid, eller ved at Kunden ikke bistår Leverandøren som aftalt/forudsat eller i øvrigt ikke lever op til sine forpligtelser under Kontrakten.

Medmindre andet følger af Kontrakten gælder dansk rets almindelige regler for Kundens misligholdelse og Leverandørens hertil knyttede misligholdelsesbeføjelser.

## Morarente

Såfremt Kunden misligholder sine betalingsforpligtelser, er Leverandøren berettiget til rente i overensstemmelse med rentelovens regler om morarente.

## Erstatning

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

## Ophævelse

Leverandøren kan hæve Kontrakten ved Kundens væsentlige misligholdelse, herunder såfremt Kundens manglende medvirken til opfyldelse af Kontrakten har karakter af en væsentlig misligholdelse.

# Ansvarsbegrænsning

En Parts samlede krav på forholdsmæssigt afslag og erstatning for en løbende 12 måneders periode begrænset til det beløb, Leverandøren har modtaget i de foregående 12 måneder. Såfremt en 12 måneders periode ikke er gået, beregnes ansvarsbegrænsningen som gennemsnittet af modtagne beløb i de måneder, som er gået, ganget med 12.

En Parts ansvar omfatter ikke indirekte tab og følgeskader, herunder Kundens mistede avancer, indtægter og mistede besparelser, goodwilltab, produktionstab og følgeskader.

Ovenstående ansvarsbegrænsninger gælder ikke ved forsætligt eller groft uagtsomt forvoldt skade.

# Force majeure

Ingen af Parterne er ansvarlige for manglende overholdelse af deres forpligtelser, når dette skyldes forhold, der ligger udenfor Partens kontrol, og som Parten ikke ved Kontraktens underskrift burde have taget i betragtning og ej heller burde have undgået eller overvundet, herunder cyberterror, hackerangreb og lignende forsøg fra tredjemands side på at kompromittere, destruere eller forvanske data eller IT-systemer.

Den Part, der ikke er ramt af force majeure-situationen, kan opsige Kontrakten uden varsel, såfremt force majeure-situationen varer mere end 30 Dage.

# Forsikring

Leverandøren skal opretholde en ansvarsforsikring med en rimelig og for Leverandørens branche sædvanlig dækning i forhold til Services, herunder for det produktansvar, som Leverandøren måtte have efter dansk rets almindelige regler.

# Rettigheder

## Eksisterende rettigheder

Begge Parter bevarer deres eventuelle immaterielle rettigheder, som eksisterede inden Kontraktens indgåelse.

## Kundens programmel, herunder tredjepartsprogrammel

Med virkning fra Kontraktens indgåelse giver Kunden Leverandøren en tidsbegrænset, vederlagsfri, ikke-eksklusiv og uoverdragelig brugsret, til det programmel Leverandøren som led i udførelsen af aftalte Services får adgang til, eller som Kunden til enhver tid overlader til Leverandøren som led i dennes levering af Services.

## Leverandørens programmel, herunder tredjepartsprogrammel

Med virkning fra Kontraktens indgåelse giver Leverandøren Kunden en ikke-eksklusiv og uoverdragelig brugsret til det programmel som anvendes i tilknytning til levering af aftalte Services, i det omfang dette er nødvendigt for Kontraktens opfyldelse. Brugsretten omfatter alene Kundens interne brug og ophører ved Kontraktens ophør.

## Tredjemands rettigheder til programmel

Parterne har hver især ansvaret for at have de fornødne rettigheder til at anvende tredjepartsprogrammel eller stille det omhandlede programmel til rådighed for den anden Part som forudsat i Kontrakten.

## Rettigheder til dokumentation m.v.

Leverandøren bevarer alle immaterialrettigheder til sin dokumentation, værktøjer og metoder udarbejdet til eller stillet til rådighed for Kunden som grundlag for udførelse eller brug af Services under Kontrakten, og Kunden opnår alene en ret til brug heraf i Kontrkatens løbetid.

Kunden erhverver en tidsubegrænset brugsret til enhver beskrivelse og dokumentation af Kundens egne systemer og forretningsprocesser, som Leverandøren har udarbejdet under Kontrakten. Kunden har således 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.

Leverandøren kan frit anvende den generelle viden og knowhow, der opnås under arbejdet for Kunden, hvilket dog ikke omfatter kundespecifikke forhold.

# Rettigheder til data

Kunden har alle rettigheder til egne data, som Kunden overlader til Leverandøren, og som lagres, behandles og genereres som led i leveringen af Services. Leverandøren må ikke anvende Kundens data til andet end opfyldelse af Kontrakten, og Leverandøren må ikke tilbageholde Kundens data, som måtte være kommet i Leverandørens 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.

# Behandling af personoplysninger

Kunden er dataansvarlig for de personoplysninger, der overlades til Leverandørens behandling i medfør af denne Kontrakt, mens Leverandøren er databehandler for Kunden og dermed underlagt vilkårene i Bilag 5 (Databehandleraftale).

# Underleverandører

Leverandøren må anvende underleverandører uden Kundens forudgående skriftlige godkendelse.

Leverandøren hæfter for sine underleverandørers ydelser på samme måde som for sine egne ydelser, med mindre andet er konkret aftalt.

Uanset ovenstående gælder dog, at såfremt Leverandørens Services ikke opfylder det aftalte, og kan dette henføres til fejl i tredjepartsprogrammel, skal Leverandøren søge at begrænse virkningen gennem work around såfremt dette er umiddelbart muligt, eller, hvis producenten af det pågældende programmel ikke inden rimelig tid afhjælper forholdet, eller udskifte det fejlbehæftede programmel med en alternativ løsning. Så længe Leverandøren udfører rimelige bestræbelser ved opfyldelsen af ovenstående, kan Kunden ikke påberåbe sig andre misligholdelsesbeføjelser i sådanne tilfælde.

# Fortrolighed

Parterne, disses medarbejdere og Leverandørens 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. Dette gælder også Fortrolige Oplysninger til Leverandørens underleverandører eller eksterne konsulenter.

# Overdragelse

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.

# Ikrafttræden, varighed og opsigelse

Kontrakten træder i kraft ved begge Parters underskrift.

Bilag 2 (Leverandørens Services) angiver kontraktperioden, herunder optioner på forlængelse samt aftalte opsigelsesvarsler for Kunden og Leverandøren. Er intet aftalt er kontraktperioden 36 måneder fra Overtagelsesdagen. Efter udløb af Kontraktperioden, kan Kontrakten opsiges med 12 måneders varsel af begge parter.

Kundens evt. betaling af udtrædelsesvederlag er angivet i Bilag 4 (Priser).

# Fortolkning

Ved eventuel indbyrdes modstrid gælder følgende rangordning har Kontrakten forrang frem for bilagene.

# Tvister

Kontrakten er undergivet dansk ret.

Såfremt der er uenighed mellem Parterne om Kontrakten og dens opfyldelse, kan hver af Parterne henvise spørgsmålet til Kundens og Leverandørens dagligt ansvarlige, der da sammen afgør uenigheden. Kan der ikke opnås enighed mellem de dagligt ansvarlige, skal forhandlingerne eskaleres til styregruppen. Såfremt enighed ikke opnås i styregruppen, skal uenigheden eskaleres til et højere plan i Parternes organisationer.

Kan Parterne ikke opnå en løsning ved forhandling inden 5 hverdage, kan hver af Parterne begære tvistløsning efter Voldgiftsinstituttets ”Regler for juridisk/teknisk udtalelse i IT-sager” og den heri beskrevne proces.

Såfremt ingen af Parterne har ønsket at udnytte muligheden for 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. Har Parterne ikke opnået enighed om valg af mediator inden 10 Arbejdsdage efter, at en af dem har fremsat ønske om mediation, kan enhver af Parterne indgive begæring til foreningen Danske IT-advokater (DITA) om at udpege en mediator. Mediation udføres i overensstemmelse med DITA’s mediationsprocedure.

Stedet for voldgiftsretten er i den kommune, hvor Kunden er registreret.Tvisten afgøres ved voldgift efter "Regler om forenklet voldgiftsproces ved Det Danske Voldgiftsinstitut". Voldgiftsretten udpeges af Voldgiftsinstituttet i overensstemmelse med "Regler om forenklet voldgiftsproces ved Det Danske Voldgiftsinstitut". Voldgiftsdommeren udpeges af Det Danske Voldgiftsinstitut. Parterne kan senest samtidig med udløbet af fristen for indklagedes svar i fællesskab bringe en voldgiftsdommer i forslag. Parterne er enige om i fællesskab at søge at udpege en voldgiftsdommer efter indhentet indstilling fra Danske IT-advokater (DITA).

# Underskrifter

| **Kunden** | |
| --- | --- |
| Dato |  |
| Underskrift |  |
| Navn |  |
| Stilling |  |
| **Leverandøren** | |
| Dato |  |
| Underskrift |  |
| Navn |  |
| Stilling |  |