

Generelle vilkår for NORRIQ

Indhold

1	Anvendelsesområde _____	1
2	Definitioner _____	1
3	Ydelser _____	2
4	Tilbud og ordrefølgelse _____	2
5	Forpligtelser _____	2
6	Vederlag, udgifter og omkostninger _____	2
7	Ændring af Ydelser _____	3
8	Fakturering og betaling _____	4
9	Levering _____	4
10	Konsulenter _____	4
11	Underleverandører _____	4
12	Rettigheder til programmel m.v. _____	4
13	Overdragelse _____	6
14	Forsinkelser og mangler _____	6
15	Varighed og bistand ved ophør _____	6
16	Ansvarsbegrænsning _____	7
17	Forsikring _____	7
18	Ændringer _____	7
19	Force majeure _____	7
20	Behandling af personoplysninger _____	8
21	Fortrolighed _____	8
22	Reference brug _____	8
23	Misligholdelse _____	8
24	Tvister _____	9

1 ANVENDELSESOMRÅDE

1.1 Disse generelle vilkår ("Generelle Vilkår") udgør en integreret del af det samlede aftalegrundlag mellem Leverandøren og Kunden, og gælder således for enhver aftale indgået mellem Parterne og uanset på hvilket grundlag.

2 DEFINITIONER

2.1 De nedenfor angivne definerede udtryk og begreber finder anvendelse for disse Generelle Vilkår og enhver aftale indgået mellem Parterne som inkorporerer eller på anden vis integrerer eller direkte eller indirekte henviser til disse Generelle Vilkår:

"Generelle Vilkår" betyder disse generelle vilkår som er gældende for alle Leverandørens Ydelser og uanset på hvilket grundlag Parterne har aftalt, at Ydelserne skal leveres. Disse generelle vilkår kan til enhver tid opdateres og ændres af Leverandøren jvf. punkt 18.

"Kunden" betyder en juridisk eller fysisk person, som har indgået en aftale med Leverandøren om Leverandørens levering af Ydelser, og uanset på hvilket grundlag denne aftale er indgået.

"Kundespecifikke Leverancer" betyder kildekode, objektkode, konfigurationer, tilpasninger, extensions, Power Platform-komponenter, rapporter, datamodeller, dokumentation og øvrige softwareleverancer, som Leverandøren udvikler specifikt til Kunden som led i levering af Ydelserne under en mellem Parterne indgået aftale. Kundespecifikke Leverancer omfatter ikke Leverandørens Standardprodukter eller Tredjepartssoftware.

"Leverandøren" betyder NORRIQ Danmark A/S.

"Part" betyder Leverandøren eller Kunden.

"Parterne" betyder Leverandøren og Kunden.

"Standardprodukter" betyder Leverandørens egne produkter, frameworks, acceleratorer, værktøjer, skabeloner, standardkomponenter og øvrige generiske softwareaktiver, som Leverandøren har udviklet uafhængigt af en specifik kundeaftale, og som Leverandøren anvender på tværs af flere kundeengagementer. Standardprodukter omfatter blandt andet, men er ikke begrænset til, Cloud Data Hub, BI Accelerator, Law Firm Accelerator og øvrige

produkter som Leverandøren til enhver tid måtte udbyde.

“Tredjepartssoftware” betyder software, komponenter, licenser og tjenester fra tredjeparter, herunder men ikke begrænset til Microsoft-produkter, som indgår i eller anvendes i forbindelse med levering af Ydelserne, og som er underlagt den respektive tredjeparts egne licensvilkår.

“Ydelser(ne)” betyder alle ydelser, herunder delydelser, som udtrykkeligt er specificeret, og som Leverandøren derfor skal levere til Kunden i henhold til en mellem Parterne indgået aftale, herunder hardware, software, konsulentydelse, vedligeholdelse, support eller andre ydelser.

3 YDELSER

3.1 Leverandøren skal levere Ydelserne til Kunden i overensstemmelse med disse Generelle Vilkår og i overensstemmelse med god IT-skik, idet levering dog altid sker under forudsætning af Kundens betaling af samtlige vederlag, gebyrer, omkostninger og udgifter således som disse forfalder til betaling.

3.2 Leverandøren er alene ansvarlig for egne Ydelser og dermed ikke for andre Ydelser herunder opgaver eller forpligtelser, som ikke udtrykkeligt og skriftligt er beskrevet i en aftale mellem Leverandøren og Kunden.

3.3 Leverandøren er på ingen måde ansvarlig for Ydelser, opgaver eller forpligtelser, der helt eller delvist leveres eller skal opfyldes af Kunden, Kundens andre kontrahenter og/eller tredjemand.

4 TILBUD OG ORDREAFGIVELSE

4.1 Et af Leverandøren til Kunden fremsendt tilbud om levering af Ydelser, er medmindre andet er skriftligt aftalt gældende i 14 kalenderdage fra datoen for tilbuddets fremsættelse, hvorefter det automatisk og endeligt bortfalder. Hvis Kunden ikke har accepteret forslaget rettidigt, uændret, fuldt ud og skriftligt, kan Kunden ikke udlede nogen rettigheder af forslaget.

5 FORPLIGTELSE

5.1 Parterne skal loyalt deltage i samarbejdet om udførelse af Ydelserne. Parterne skal endvidere deltage i de møder, den anden Part med rimelighed anmoder om.

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

5.3 Parterne anerkender, at Ydelserne 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 Ydelser eller samarbejdet generelt efter princippet om “udbedre først – afklar senere”.

5.4 Af hensyn til fremdriften og kvaliteten i arbejdet samt det tætte daglige samarbejde mellem Parterne, skal Parterne i videst muligt omfang undgå udskiftning af medarbejdere, jf. dog punkt 10.

5.5 I tilfælde af at Kunden ikke medvirker eller på anden vis ikke opfylder sine forpligtelser og dette medfører, at Leverandøren ikke kan opfylde sine forpligtelser og/eller påføres tab eller meromkostninger, er Leverandøren berettiget til erstatning for et eventuelt tab efter dansk rets almindelige betingelser. Som en del af Leverandørens tab, kan Leverandøren tillige kræve de i punkt 15.3, nr. i-iii anførte poster dækket.

6 VEDERLAG, UDGIFTER OG OMKOSTNINGER

6.1 Samtlige priser og beløb angivet af Leverandøren er udelukkende estimer og skal under ingen omstændigheder anses for bindende for Leverandøren, medmindre andet udtrykkeligt er skriftligt aftalt.

6.2 Vederlaget opgøres på baggrund af den faktisk medgåede tid og anvendte materialer. Konsulentydelse faktureres pr. påbegyndte ½ time, i overensstemmelse med den aftalte timepris gældende på tidspunktet for levering af Ydelserne.

6.3 Leverandørens Ydelser leveres inden for normal arbejdstid (dvs. mellem kl. 8.00 og kl. 16.30 mandag til torsdag – og fredag mellem kl. 8.00 og kl. 16.00).

6.4 Hvis Ydelserne leveres uden for normal arbejdstid, er Leverandøren berettiget til et tillæg på 50 % de første 3 timer på hverdage og efterfølgende med et tillæg på 100 %. På lørdage, søndage og helligdage tillægges 100 % fra og med arbejdets påbegyndelse.

6.5 Udgifter til rejser, overnatning, ophold og forplejning i øvrigt i forbindelse med levering af Ydelserne vil blive faktureret på baggrund af Leverandørens faktiske afholdte omkostninger.

6.6 Tid medgået til transport afregnes til på basis af afstanden mellem Kunden og Leverandørens nærmeste kontor, der har tilknyttet den kompetence der skal leveres. Såfremt der er aftalt anvendelse af navngivne konsulenter fra andre lokationer, fastsættes prisen for transport på basis af afstanden mellem Kunden og det arbejdssted, som konsulenten primært er tilknyttet. Transportpriser fremgår af Leverandørens Prisliste.

6.7 Medmindre andet er udtrykkeligt angivet af Leverandøren, faktureres tidsforbrug i forbindelse med udpakning, opsætning, installation etc. af hardware, software eller andet udstyr som konsulentydelse.

6.8 Alle vederlag er fastsat pr. underskriftsdatoen, og skal reguleres årligt med den højeste procentvise ændring i lønindekset for IT- og informationstjenester eller nettoprisindekset, som offentliggjort af Danmarks Statistik, dog minimum 2% og med virkning fra januar hvert år. Hvis indeksene bortfalder, skal reguleringen ske på baggrund af tilsvarende indeks.

6.9 I tillæg til ovenstående, kan Leverandøren med omgående virkning kræve priser reguleret, dersom det i aftaleperioden dokumenteres, at Leverandørens omkostninger ved levering af Ydelserne forøges, herunder i form af yderligere omkostninger til underleverandører for licenser etc., som anvendes som led i levering af Ydelserne.

7 ÆNDRING AF YDELSER

7.1 Anmodninger om ændringer skal behandles i overensstemmelse med de i dette pkt. 7 angivne procedurer.

7.2 Hvis en Part anmoder om en ændring, udarbejder Leverandøren et udkast til ændringsforslag.

7.3 Ændringsforslaget skal indeholde: (i) en beskrivelse af ændringen af Ydelserne, herunder ekstraarbejder, som eventuelt skal leveres, (ii) en angivelse af konsekvenserne af ændringen i forhold til Ydelserne, (iii) de skønnede vederlagsmæssige konsekvenser ved gennemførelse af ændringen af Ydelserne; (iv) det skønnede tidsforbrug forbundet med ændringen, og (v) konsekvenserne i forhold til gældende tidsplaner.

7.4 Hvis Kunden efter at have modtaget et ændringsforslag kan acceptere dette, skal Kunden give Leverandøren meddelelse herom senest 5 kalenderdage efter modtagelse af ændringsforslaget ved at underskrive og returnere dette til Leverandøren. Såfremt Leverandøren modtager ændringsforslaget underskrevet af Kunden senest 5 kalenderdage efter Kundens modtagelse skal ændringen anses for accepteret af Parterne.

7.5 Ingen af Parterne er forpligtet til at acceptere ændringsforslag eller anmodning derom.

7.6 Hvis Kunden afviser en af Leverandøren i et ændringsforslag foreslået ændring, anerkender og accepterer Kunden, at sådan afvisning af en af Leverandøren foreslået ændring, kan have negativ indvirkning på Ydelserne, herunder Kundens evne til at anvende Ydelserne som forudsat.

7.7 Leverandøren er berettiget til at fakturere Kunden for Leverandørens udarbejdelse af ændringsforslag og deltagelse i drøftelser og forhandlinger herom baseret på medgået tid.

7.8 Såfremt Leverandøren påviser, at ændringsanmodningen af væsentlige tekniske eller funktionsmæssige grunde ikke kan gennemføres, er Leverandøren ikke forpligtet til at efterkomme ændringsanmodningen.

8 FAKTURERING OG BETALING

8.1 Alle priser er angivet i danske kroner og ekskl. moms, andre skatter og afgifter samt forsendelses- og håndteringsudgifter.

8.2 Leverandøren fakturerer Kunden ved levering af Ydelserne.

8.3 Konsulentydelse faktureres månedsvis bagud, på baggrund af medgået tid.

8.4 Betalingsbetingelser er fakturadato plus 14 kalenderdage. Ved forsinket betaling pålægges renter med 1,75 % pr. måned. Ved fremsendelse af rykkere vil der blive opkrævet et rykkergebyr pr. rykker. Leverandøren er herudover berettiget til at suspendere og tilbageholde Ydelserne eller dele heraf i tilfælde af forsinket eller manglende betaling.

9 LEVERING

9.1 Leverandøren afleverer Ydelserne – herunder som delydelser - til Kundens test og godkendelse. Kunden skal udføre testen hurtigst muligt og senest 10 arbejdsdage fra det tidspunkt, hvor Leverandøren har leveret Ydelserne. Såfremt denne tidsfrist overskrides uden forudgående aftale mellem Parterne, betragtes Ydelserne som accepteret og meldt "Klar til drift" af Kunden.

9.2 Når Leverandøren har rettet alle væsentlige mangler, der blev fundet i Kundens test, så er Ydelserne "Klar til drift."

9.3 Leverandøren bærer risikoen for Ydelserne, indtil disse er "Klar til drift". Sker overtagelsen før Ydelserne er "Klar til drift", overgår risikoen til Kunden på overtagelsesdagen, medmindre andet er udtrykkeligt angivet.

9.4 Ved Kundens ibrugtagning af Ydelserne, herunder eventuelle dele af Ydelserne, anses Kunden under alle omstændigheder for at have godkendt Ydelserne, herunder eventuelle delydelser, pr. den dato, hvor Kunden begynder at bruge Ydelserne eller dele af Ydelserne.

10 KONSULENTER

10.1 Leverandøren er berettiget til efter eget skøn og på ethvert tidspunkt i forbindelse med levering af Ydelser at udskifte en hvilken som helst af sine konsulenter med andre kvalificerede konsulenter. Sådan udskiftning af konsulenter kan ske uden Kundens samtykke.

11 UNDERLEVERANDØRER

11.1 Leverandøren er til enhver tid berettiget til at anvende underleverandører i forbindelse med levering af Ydelserne. Med de begrænsninger der følger af disse Generelle Vilkår er Leverandøren ansvarlig for sine underleverandører på samme vilkår, som hvis Leverandøren havde leveret Ydelserne selv.

12 RETTIGHEDER TIL PROGRAMMEL M.V.

12.1 Alle immaterielle rettigheder til Leverandørens Standardprodukter, Kundenspecifikke Leverancer og øvrige Ydelser, herunder men ikke begrænset til kildekode, objektkode, software, designs, registrerede eller registrerbare rettigheder, tilhører Leverandøren.

12.2 Intet i denne aftale skal anses for en overdragelse af en Parts immaterielle rettigheder til den anden Part.

12.3 Leverandøren er berettiget til frit at udnytte enhver generel viden, herunder informationsteknologi, ideer, koncepter, knowhow, teknikker, metoder og arkitekturmønstre, som Leverandøren opnår eller videreudvikler i forbindelse med levering af Ydelserne. Leverandøren er således i relation til tredjemand berettiget til at udvikle, fremstille, levere og forhandle identiske eller lignende ydelser, herunder at indarbejde generel viden i Leverandørens Standardprodukter.

12.4 Uagtet bestemmelserne i punkterne 12.1 og 12.2 meddeler Leverandøren hermed Kunden en global, tidsubegrænset, uopsigelig, royalty-fri, fuldt betalt, ikke-eksklusiv licens til at bruge, modificere og vedligeholde de Kundespecifikke Leverancer, som Leverandøren udvikler og leverer til Kunden under denne Aftale, til Kundens interne forretningsformål. Kundens brugsret omfatter tillige ret til at lade Kundens koncernforbundne selskaber anvende de Kundespecifikke Leverancer til interne forretningsformål, forudsat at sådanne selskaber er underlagt brugs- og fortrolighedsforpligtelser der mindst svarer til forpligtelserne i denne Aftale. Kunden er desuden berettiget til at lade tredjeparter, herunder underleverandører og efterfølgende IT-leverandører, anvende de Kundespecifikke Leverancer udelukkende på Kundens vegne med henblik på drift, vedligeholdelse, fejlretning eller videreudvikling af de Kundespecifikke Leverancer for Kunden, forudsat at sådanne tredjeparter er underlagt skriftlige fortroligheds- og brugsforpligtelser der mindst svarer til forpligtelserne i denne Aftale. Tredjeparters adgang til de Kundespecifikke Leverancer giver ikke tredjeparten nogen selvstændig ret til at anvende de Kundespecifikke Leverancer til egne formål eller til fordel for andre end Kunden. Licensen i dette punkt 12.4 medfører ingen overdragelse af ejendomsrettigheder. Alle immaterielle rettigheder til de Kundespecifikke Leverancer forbliver hos Leverandøren i overensstemmelse med punkt 12.1.

12.5 Licensen meddelt i punkt 12.4 er ikke-overdragelig, jf. dog følgende: Kunden er berettiget til at overdrage licensen i forbindelse med (i) fusion, spaltning eller virksomhedsoverdragelse, hvor den modtagende enhed fortsætter Kundens virksomhed helt eller væsentligt, eller (ii) overdragelse af de aktiver eller den forretningsenhed, som de Kundespecifikke Leverancer er udviklet til, forudsat at den modtagende part skriftligt tiltræder forpligtelserne i denne Aftale. Kunden skal give Leverandøren skriftlig meddelelse om en sådan overdragelse senest 30 kalenderdage efter overdragelsen.

12.6 Kundens adgang til og brug af Leverandørens Standardprodukter reguleres af særskilte licensvilkår, som Leverandøren meddeler Kunden i forbindelse med levering. Standardprodukter er ikke omfattet af den i punkt 12.4 meddelte licens. Brugsretten til Standardprodukter er betinget af Kundens løbende betaling af de aftalte licens- eller abonnementsgebyrer. Ved Kundens manglende betaling, som ikke er bragt i orden inden for 30 kalenderdage efter Leverandørens skriftlige påkrav herom, er Leverandøren berettiget til at suspendere eller opsiges Kundens brugsret til det pågældende Standardprodukt med øjeblikkelig virkning. Suspension eller opsigelse af brugsretten til et Standardprodukt berører ikke Kundens rettigheder til Kundespecifikke Leverancer i henhold til punkt 12.4. Leverandøren er til enhver tid berettiget til at videreudvikle, ændre og udbyde Standardprodukter til tredjemand uden begrænsninger.

12.7 Kundens adgang til og brug af Tredjepartssoftware reguleres udelukkende af den pågældende tredjeparts licensvilkår. Leverandøren påtager sig intet ansvar for Tredjepartssoftware ud over hvad der måtte følge af en særskilt aftale mellem Parterne vedrørende administration af tredjeparts licensaftaler.

13 OVERDRAGELSE

13.1 Hverken Leverandøren eller Kunden er berettiget til at overdrage rettigheder og/eller forpligtelser til tredjemand uden den anden Parts forudgående skriftlige samtykke. Uanset det foranstående er Leverandøren dog berettiget til uden Kundens samtykke helt eller delvist at overdrage rettigheder og/eller forpligtelser til (i) Leverandørens til enhver tid værende koncernforbundne selskaber, (ii) til tredjemand, som køber alle eller dele af Leverandørens aktiver og/eller (iii) i forbindelse med en fusion, spaltning eller en hel eller delvis overtagelse af Leverandøren.

14 FORSINKELSER OG MANGLER

14.1 Der foreligger en forsinkelse, når det aftalte tidspunkt for overtagelse af Ydelsen overskrides.

14.2 Såfremt der ikke er fastsat specifikke leveringstidspunkter, er alle leveringstider vejledende, og Leverandøren påtager sig intet ansvar for manglende overholdelse af sådanne vejledende leveringstider.

14.3 Skyldes forsinkelsen eller manglen forhold, som Leverandøren ikke har ansvaret for, er Leverandøren berettiget til at kræve betaling for sin afhjælpningsbistand efter medgået tid.

14.4 Mangler, som Kunden har opdaget eller burde have opdaget under testen, kan ikke senere gøres gældende over for Leverandøren.

14.5 Vil Kunden påberåbe sig en mangel, som ikke blev opdaget og heller ikke kunne have været opdaget under testen, skal Kunden give Leverandøren meddelelse herom inden for 10 arbejdsdage efter levering af Ydelserne. I modsat fald taber Kunden retten til at påberåbe sig manglen.

14.6 Leverandøren er efter eget valg berettiget til at (i) foretage afhjælpning, (ii) foretage omlevering og eller (iii) yde et forholdsmæssigt afslag.

14.7 Leverandøren er ikke ansvarlig for Kundens eget programmel, herunder tredjepartsprogrammel, eller øvrige systemer stillet til rådighed for Kunden.

15 VARIGHED OG BISTAND VED OPHØR

15.1 Aftaler indgået mellem Leverandøren og Kunden forbliver i kraft, indtil de opsiges.

15.2 Aftaler mellem Leverandøren og Kunden kan opsiges af en Part med 90 dages skriftligt varsel, medmindre andet udtrykkeligt er skriftligt aftalt.

15.3 Ved opsigelse i henhold til dette punkt skal Kunden betale Leverandøren:

- (i) for alt allerede udført arbejde eller produkter, der allerede er bestilt i henhold til aftalen indtil meddelelse om opsigelse er kommet frem (uanset om arbejdet er faktureret eller ej på tidspunktet for meddelelsen),
- (ii) for alt arbejde udført i varselsperioden samt for ressourcer allokeret i perioden fra meddelelse om opsigelse er kommet frem og indtil udløbet af varselsperioden, og
- (iii) for alle omkostninger til tredjemand, som kan henføres til den opsagte del af aftalen eller Ydelserne, som Leverandøren ikke med rimelighed kan afværge, f.eks. omkostninger til licenser til tredjeparts produkter.

15.4 Uanset årsagen til aftalens hele eller delvise ophør, skal Leverandøren på god og forsvarlig vis medvirke til overgang af Ydelserne til Kunden eller til en af Kunden udpeget tredjemand.

15.5 Leverandøren modtager særskilt honorar for sin ophørsbistand, og vederlaget baseres på medgået tid. Har Leverandøren hævet aftalen som følge af Kundens væsentlige misligholdelse, er Leverandøren efter eget valg berettiget til at kræve sikkerhed for vederlaget eller forudbetaling.

16 ANSVARSBEGRÆNSNING

16.1 Kundens samlede krav på forholdsmæssigt afslag, erstatning og eventuelt bod er begrænset til 30% af det beløb, Leverandøren har modtaget i de foregående 12 måneder.

Ansvarsbegrænsningen i dette punkt 16.1 gælder samlet for alle krav udspringende af aftaleforholdet mellem Parterne, herunder krav relateret til Kundespecifikke Leverancer, Standardprodukter og øvrige Ydelser, uanset om sådanne krav måtte udspringe af særskilte licensvilkår. Leverandørens udøvelse af beføjelser i henhold til punkt 8.4 eller punkt 12.6 ved Kundens misligholdelse kan ikke i sig selv danne grundlag for erstatningskrav mod Leverandøren.

16.2 En Parts ansvar omfatter ikke indirekte tab og følgeskader. En Parts ansvar omfatter ikke følgende typer af tab, uanset om de har karakter af direkte eller indirekte tab: (i) Kundens mistede indtægter og besparelser, (ii) goodwilltab og (iii) driftstab.

16.3 Leverandøren skal erstatte Kundens rimelige udgifter til reetablering eller rekonstruktion af tabte eller forvanskede data, såfremt tab eller forvanskning af data er forårsaget af forhold, som Leverandøren har ansvaret for. Dette gælder dog ikke, såfremt Kunden har fravalgt backup.

16.4 Hvis Leverandørens Ydelse helt eller delvist har karakter af konsulentleje, insourcing af ressourcer, bodyshopping el. lign. har Leverandøren ingen resultatforpligtelse, men skal alene påse, at konsulenten har de aftalte generelle kompetencer. Leverandøren er således uden ansvar for konsulentens handlinger eller undladelser, og er således ikke ansvarlig for evt. fejl, mangler og følgeskader relateret til konsulentens arbejde, der påføres Kunden eller tredjemand.

16.5 I forhold til Leverandørens bistand til Kunden i forbindelse med administration eller overtagelse af aftaler med tredjemand, herunder licensaftaler, præciseres det for god ordens skyld, at Leverandøren intet ansvar påtager sig vedrørende disse.

16.6 For Produktansvar gælder de til enhver tid gældende regler i henhold til produktansvarsloven. I det omfang intet andet følger af ufravigelige regler, kan Leverandøren ikke pålægges yderligere ansvar end hvad der følger af nærværende bestemmelser.

17 FORSIKRING

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

18 ÆNDRINGER

18.1 Leverandøren kan til enhver tid ændre nærværende betingelser. Såfremt ændringerne består i for Kunden byrdefulde ændringer, skal Kunden have et varsel på 30 dage.

18.2 Betingelserne og eventuelle ændringer til betingelserne kan til enhver tid findes her: <https://www.norriq.dk/legal/generelle-vilkar>.

19 FORCE MAJEURE

19.1 Ingen af Parterne kan holdes ansvarlig for forsinkelse eller manglende opfyldelse af forpligtelser (dog undtaget betaling af vederlag) der er forårsaget af force majeure, herunder, men ikke begrænset til, krig, optøjer, oprør, generalstrejke, brand, naturkatastrofer, valutarestriktioner, import- eller eksportforbud, forstyrrelse af almindelig trafik og kommunikation, afbrydelse af eller fejl i energiforsyningen, leveringsproblemer hos underleverandører, langtidssygdom hos nøglekonsulenter, omfattende virus eller tilfælde af force majeure hos underleverandører.

19.2 I tilfælde af force majeure skal den berørte Part hurtigst muligt informere den anden Part om force majeure-situationen. Hvis force majeure-situation har varet længere end 60 kalenderdage, kan hver Part vælge at opsige aftalen, som er berørt af force majeure-situationen med øjeblikkelig virkning. Force majeure kan dog ikke påberåbes af Kunden, såfremt Leverandøren kan levere Ydelsen online (Remote Access).

20 BEHANDLING AF PERSONOPLYSNINGER

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

20.2 Kravene til Leverandørens behandling af personoplysninger og Parternes indbyrdes forhold i relation hertil er yderligere reguleret i særskilt databehandleraftale.

21 FORTROLIGHED

21.1 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 aftalens opfyldelse, og som ikke er eller bliver alment kendte ("Fortrolige Oplysninger").

21.2 Ingen af Parterne må anvende eller videregive sådanne oplysninger, medmindre det sker som led i opfyldelse af aftalen og i henhold til denne bestemmelse.

21.3 Leverandøren kan videregive Fortrolige Oplysninger til sine underleverandører, i det omfang videregivelsen er nødvendig, for at underleverandøren kan bistå Leverandøren med levering af Ydelse. Leverandøren skal pålægge sine underleverandører en tilsvarende skriftlig fortrolighedsforpligtelse, som Leverandøren er underlagt efter denne aftale.

21.4 Kunden kan videregive Fortrolige Oplysninger til konsulenter, øvrige leverandører og andre, der bistår Kunden, mod at disse pålægges en tilsvarende skriftlig fortrolighedsforpligtelse, som Kunden er underlagt efter denne aftale. Dette gælder også Kundens dialog med potentielle nye leverandører i forbindelse med aftalens ophør. Retten til videregivelse omfatter ikke erhvervshemmeligheder. Begrænsningen vedrørende erhvervshemmeligheder i foregående punktum finder ikke anvendelse på Kundens videregivelse af Kundespecifikke Leverancer til tredjeparter i henhold til punkt 12.4, idet en sådan videregivelse er reguleret af de i punkt 12.4 fastsatte vilkår og betingelser.

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

22 REFERENCE BRUG

22.1 Efter Parternes indgåelse af aftale, hvorefter Leverandøren skal levere Ydelser til Kunden, er Leverandøren berettiget til i referencesammenhæng, på sin hjemmeside og relevante markedsføringsmaterialer at bruge Kundens navn, varemærke og logo. Udfærdigelse af en egentlig referencehistorie kræver Kundens medvirken og godkendelse i det enkelte tilfælde.

23 MISLIGHOLDELSE

23.1 Ved Kundens misligholdelse forstås, at Kunden ikke bidrager til aftalens opfyldelse som aftalt, enten ved at Kunden ikke foretager betaling til den aftalte tid, eller ved at Kunden ikke bistår Leverandøren som aftalt eller i øvrigt ikke lever op til sine forpligtelser under aftalen, og at misligholdelsen ikke er bragt til ophør senest 14 dage efter, at Leverandøren har fremsendt skriftligt påkrav til Kunden, hvor misligholdelsen er gjort gældende.

23.2 I tilfælde af misligholdelse, kan Parterne hæve aftalen helt eller delvist.

23.3 Medmindre andet følger af aftalen, gælder dansk rets almindelige regler for erstatning. Leverandøren er berettiget til at kræve erstatning for internt tidsforbrug direkte forårsaget af Kundens misligholdelse beregnet på baggrund af Leverandørens angive timepriser samt for de i punkt 15.3, nr. i-iii anførte poster.

24 TVISTER

24.1 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.

24.2 Mediation indledes ved, at en af Parterne sender et skriftligt påkrav om mediation til den anden Part med kopi til DITA. Mediator skal udpeges af DITA senest 10 Arbejdsdage efter DITA's modtagelse af påkrav om mediation.

24.3 Som minimum har en Part pligt til at deltage i det første møde, som mediator indkalder til. En Part er dog berettiget til at indlede retssag, såfremt en udsættelse deraf kan føre til retsfortabelse, f.eks. på grund af forældelse.

Såfremt en Part meddeler, at Parten ikke ønsker at fortsætte mediationen efter første møde, eller såfremt konflikten ikke er løst ved mediation inden 8 uger efter, at der blev fremsat skriftligt påkrav om mediation, kan hver af Parterne indbringe tvisten til endelig afgørelse ved retten i Glostrup.