

## **Bilag 01**

**Generelle handelsbetingelser 4.4**

## **1 ANVENDELSESOMRÅDE**

- 1.1 Disse generelle handelsbetingelser (betingelser) gælder for enhver samhandel mellem Kunden og RackPeople A/S, cvr-nr. 32 47 60 07 (herefter benævnt "RackPeople") medmindre betingelserne er udtrykkeligt fraveget i anden aftale mellem Kunden og RackPeople.
- 1.2 Kunden er den juridiske enhed, der accepterer disse betingelser og som derved bliver kunde hos RackPeople.
- 1.3 Betingelserne er vedtaget af Kunden, hvis betingelserne har været vedhæftet et tilbud fra RackPeople, eller der i tilbuddet er henvist til betingelserne og tilbuddet er blevet accepteret af Kunden eller hvis Kunden på anden måde har accepteret betingelserne.
- 1.4 Selv om RackPeople ikke senere henviser til disse betingelser i tilbud, ordrebekræftelser, aftaler eller anden korrespondance, så accepterer Kunden, at betingelserne skal gælde for enhver samhandel, jf. pkt. 1.1.

## **2 AFTALEINDGÅELSE**

- 2.1 RackPeople kan kun forpligtes på grundlag af skriftlige tilbud, herunder tilbud sendt på e-mail eller andre kommunikationsformer, hvor der sker en fiksering af kommunikationen til senere brug.
- 2.2 Et tilbud/ ordrebekræftelse vedrørende hardware, er altid afgivet med forbehold for muligheden for fremskaffelse af det pågældende hardware. Kan hardwaren ikke fremskaffes, kan RackPeople tilbagekalde det afgivne tilbud og/eller annullere den afgivne ordrebekræftelse, uden at dette berettiger Kunden til at rejse krav af nogen art mod RackPeople.
- 2.3 Acceptfristen for tilbud er 14 dage fra tilbuddets datering. Inden acceptfristens udløb, skal RackPeople fra Kunden have modtaget en overensstemmende accept af tilbuddet ellers er det bortfaldet.
- 2.4 Hvis Kunden vedhæfter egne indkøbsvilkår, men i øvrigt accepterer RackPeople's tilbud, så accepterer Kunden, at der er tale om en overensstemmende accept, hvor RackPeople's betingelser skal være gældende.
- 2.5 Ønsker Kunden kun at handle på egne vilkår, er disse kun bindende for RackPeople, hvis RackPeople udtrykkeligt og skriftligt har accepteret, at Kundens egne vilkår skal have forrang for disse betingelser.

- 2.6 Kunden har ikke ret til at reducere, standse, udskyde eller returnere bestilte Leverancer.
- 2.7 Kunden accepterer at indgåelse af Aftaler kan ske digitalt ved brug af de værktøjer RackPeople stiller til rådighed.

### **3 DEFINITIONER**

- 3.1 Ved Kunde forstås den part, der accepterer RackPeoples tilbud eller på anden måde indgår en Aftale med RackPeople.
- 3.2 Ved Aftale forstås et af Kunden accepterede tilbud om levering af Ydelser/Produkter og/eller Abonnementer eller en kontrakt, der er underskrevet af begge parter, være det sig fysisk eller digitalt.
- 3.3 Ved Driftsydelser forstås ydelser, som Kunden anvender til drift af Kundens hardware eller software og som leveres til Kunden via RackPeople's driftscenter.
- 3.4 Ved Leverance forstås en Opgave indeholdende Produkter og/eller Ydelser.
- 3.5 Ved Produkter forstås hardware, installerede Software og/eller adgang til og brug af Online Tjenester og/eller Telefoni.
- 3.6 Ved Software forstås en standard applikation (ej specialudviklet) leveret af RackPeople eller tredjepart som en softwarelicensnøgle til brug for download eller som et program/en app til installation på Kundens hardware eller software leveres som kundespecifikke tilretninger til en standard applikation udviklet af RackPeople eller tredjepart.
- 3.7 Ved Ydelser forstås en eller flere enkeltstående Opgaver udført som konsulentassistance eller driftsydelser udført af en eller flere medarbejdere fra RackPeople og faktureret i henhold til aktuelt timeforbrug eller som fast pris.
- 3.8 Ved Abonnement forstås en Aftale mellem RackPeople og Kunden om løbende adgang til installerede Software eller en Online Tjeneste for en forud aftalt periode, og hvor Kunden løbende betaler RackPeople eller tredjemand for denne adgang på nærmere aftalte vilkår.
- 3.9 Ved Opgave forstås alle typer af it relaterede konsulentydelse, herunder men ikke udelukkende, rådgivning, installation, ændringer/opdateringer, idriftsættelse, undervisning, konfigureringer, fejlrettelser og supporter
- 3.10 Ved Online Tjeneste forstås adgang til software udbudt af tredjemand med adgang via internettet, f.eks. 365 Office.

- 3.11 Ved Telefoni forstås en tjeneste som muliggør, at Kunden kan foretage og modtage opringninger via mobil/internettet ved brug af en tredjemandsplatform f.eks. Teams.

#### **4 KONSULENTYDELSER/UDFØRELSE AF EN KONKREKT OPGAVE**

- 4.1 Har RackPeople påtaget sig at levere konsulentydelse til Kunden, gælder følgende vilkår:

- Påtagelsen af en resultatforpligtelse kræver en udtrykkelig og klar aftale.
- RackPeople vælger selv hvilken/hvilke konsulent(er) der opfylder Opgaven for Kunden. RackPeople stiller ikke med dedikeret navngivne konsulenter til rådighed for udførelse af en Opgave medmindre, det er udtrykkeligt aftalt.
- RackPeople forbeholder sig til enhver tid ret til at udskifte konsulenter med andre kvalificerede konsulenter efter RackPeoples valg
- Konsulentydelse udføres primært remote, medmindre det er aftalt, at Opgaven skal løses hos Kunden.
- Ved on-site besøg, så betaler Kunden for transport og transporttid.
- Kunden stiller også en fuld arbejdsplads til rådighed for hver konsulent, jf. pkt. 7.4.
- Hvis konsulenten skal arbejde i Kundens it-systemer eller anvende Kundens hardware, er det Kundens ansvar, at konsulenten gives en sikker adgang til Kundens it-systemer/at Kundens hardware forsvarligt kan anvendes. Kunden skal selv påse, at adgange lukkes permanent efter endt brug/at hardware tilbageleveres.
- Konsulenterne kommer alene med anbefalinger, medmindre Kunden udtrykkeligt har bedt om et professionelt råd/løsning.
- RackPeople garanterer, at konsulenterne har de tilstrækkelige kompetencer til at løse de konsulentopgaver, RackPeople har påtaget sig at løse.
- Er der aftalt fast dag/fast frekvens for konsulentbesøg, så skal RackPeople i tilfælde af fravær som følge af sygdom/uddannelse/ferie sende en anden konsulent eller aflyse besøget, i så god tid som muligt.
- Konsulenter udfører som udgangspunkt alene opgaver, der kan udføres samme eller næste dag. Ved større (nye) projekter, f.eks. migrering, udskiftning af hardware, implementering af nyt software m.v., laver RackPeople et oplæg til et separat projekt med særskilt økonomi. Projektet skal godkendes af Kunden inden det iværksættes.

- RackPeople kan til enhver tid vælge at lade en Opgave udføre af underleverandører, uden at dette påvirker RackPeoples ansvar for Opgavens udførelse.
  - RackPeople foretager kun udpakning, opsætning, klargøring, installation og idriftsættelse af en Leverance, hvis det klart fremgår af Aftalen.
- 4.2 Produkter, der ikke indgår i RackPeoples produktsortiment (tredjepartsprodukter), men er bestilt af Kunden, samt Produkter, der sammensættes specielt til den enkelte Kunde – herunder Produkter indkøbt til en specifik Kunde – krediteres ikke, og for hardwarens vedkommende, tages ikke retur.
- 4.3 RackPeople har ret til at udskifte Produkter med andre Produkter af samme kvalitet som de oprindeligt aftalte Produkter, såfremt Kunden skriftligt informeres om sådanne udskiftninger, og forudsat der er tale om Produkter, hvor det ikke i almindelighed er afgørende for Kunden, at Produktet er fra en specifik producent. RackPeople er i øvrigt berettiget til at foretage mindre ændringer i Leverancer, hvor det skønnes teknisk nødvendigt.
- 4.4 Kræver Produkter en særlig beskrivelse med henblik på installation, tilslutning, drift og/eller vedligeholdelse, vil RackPeople forsyne Kunden med sådanne beskrivelser senest på leveringstidspunktet. RackPeople kan kræve, at en sådan beskrivelse behandles fortroligt.
- 4.5 Hvis RackPeople har påtaget sig at installere/idriftsætte de leverede Produkter i overensstemmelse med producentens retningslinjer, sker denne bistand til RackPeople til enhver tid gældende timesatser.
- 4.6 RackPeople er ikke forpligtet til at udlevere Softwarens kildekode til Kunden eller foretage deponering heraf.

## **5 LEVERING**

- 5.1 Levering af hardware sker hos Kunden, på det af Kunden anviste sted. Kunden har ansvaret for, at det af Kunden anviste sted er egnet til at modtage levering af hardware, herunder at hardwaren er opbevaret forsvarligt.
- 5.2 Levering af Ydelser kan ske både hos Kunden og hos RackPeople eller hos tredjemand.
- 5.3 Levering af Software kan enten ved, at Softwaren er præinstalleret af RackPeople på hardwareenheder, at Kunden selv kan downloade Softwaren eller at Kunden antager RackPeople til at downloade og installere Softwaren efter Kundens anvisninger.

- 5.4 Levering af en online tjeneste sker ved, at Kunden af RackPeople eller udbyder får adgang til Online Tjenesten.
- 5.5 Hardware afsendes fra RackPeoples leverandørs lager til den af Kunden oplyste leveringsadresse med aflevering på det af Kunden anviste sted. Har Kunden ikke anvist et leveringssted kan levering med frigørende virkning fra RackPeople ske i Kundens receptionsområde.
  - 5.5.1 Alternativt så sker leveringen til RackPeoples adresse, hvis det er aftalt, at RackPeople som led i løsningen af en Opgave skal forestå installation af hardwaren hos Kunden, Kundens medarbejder eller i RackPeoples driftscenter. Leveringen anses i så fald sket, når hardwaren er installeret og sat i drift.
- 5.6 Levering foretages snarest muligt under behørig hensyntagen til leveringstider hos RackPeoples leverandører. RackPeople er således berettiget til at foretage successiv levering og fakturering.
- 5.7 Risikoen for Produkter overgår til Kunden ved levering.
- 5.8 Er der aftalt en specifik leveringsdato og leverer RackPeople ikke rettidigt, foreligger der en forsinkelse. Ønsker Kunden at gøre forsinkelsen gældende, skal Kunden først meddele RackPeople en ny, rimelig frist for levering. Er levering ikke sket inden udløbet af den rimelige frist, er Kunden berettiget til at hæve købet. Er en sådan rimelig frist ikke meddelt RackPeople inden to dage efter forsinkelsens indtræden, taber Kunden sin ret til at hæve, og RackPeople skal herefter levere snarest muligt.
- 5.9 Er det aftalt, at RackPeople skal forestå installation af indkøbt hardware, giver Kunden hermed RackPeople fuldmagt til, med bindende virkning for Kunden, at acceptere alle licensaftaler, som det er nødvendigt at acceptere for at kunne forestå installation og konfiguration af hardwaren. Fuldmagten skal også dække accept af licensaftaler på software, som RackPeople har solgt til Kunden, men som det er aftalt, at RackPeople skal forestå installation og eventuel opsætning af. Fuldmagten giver RackPeople ret men ikke pligt til at forestå installationen.

## **6 KUNSTIG INTELLIGENS**

- 6.1 Med mindre RackPeople udtrykkeligt har påtaget sig et ansvar for brugen af kunstig intelligens, accepterer Kunden, at RackPeople ikke er ansvarlig for at formidlet software og formidlede Online Tjenester anvender kunstig intelligens,
- 6.2 Kunden accepterer, at RackPeople ved løsningen af Opgaver for Kunden, kan anvende kunstig intelligens til helt eller delvis løsning af en opgave for Kunden.

- 6.3 Anvender RackPeople kunstig intelligens ved brug af almindeligt anerkendte værktøjer, så opnår Kunden ikke en bedre ret overfor RackPeople, end RackPeople har overfor leverandøren af værktøjet/den kunstige intelligens.
- 6.4 Kunden skal tåle alle ændringer i Leverancer til Kunden og i disse betingelser, som skyldes kommende regulering af brugen af kunstig intelligens, uanset om RackPeople inden ikrafttræden af reguleringen kendte eller burde have kendt til den kommende regulering. Kunden kan ikke rette krav mod RackPeople i den anledning. RackPeople skal varsle ændringerne overfor Kunden i så god tid som praktisk muligt.

## **7 KUNDENS FORPLIGTELSE**

- 7.1 Kundens aktive medvirken er af afgørende betydning for en succesfuld Leverance.
- 7.2 Kunden skal informere RackPeople om alle forhold, der har betydning for Leverancens succesfulde gennemførelse. Kunden skal også bidrage til tilrettelæggelsen af arbejdet og tildele egne ressourcer i nødvendigt omfang på de aftalte/nødvendige tidspunkter, så Ydelser og/eller Produkter kan leveres som aftalt.
- 7.3 Kunden er ansvarlig for IT-installationer, herunder indkøb af nødvendigt hard- og software, tilstrækkelige kommunikationslinjer og netværk og netværksadgange, VPN og VPN-adgang for RackPeoples konsulenter, mv., samt for at der til enhver tid er taget backup af egne data og have præcise og testede rutiner, så Kundens data let kan rekonstrueres.
- 7.4 I det omfang RackPeople skønner det nødvendigt for Leverancens succesfulde gennemførelse, skal Kunden for egen regning, give RackPeoples konsulenter en sikker adgang til Kundens IT-installation og databaser samt stille de nødvendige og lovlige arbejdspladser, forsynet med IT-installationer, kommunikationsfaciliteter mv., til rådighed efter konsulenternes nærmere anvisning.
- 7.5 Kunden skal sætte sig grundigt ind i de vilkår, alle tredjeparts produkter leveres på.
- 7.6 Kunden skal betale for den mertid som RackPeople anvender som følge af Kundens manglende medvirken samt de ekstra omkostninger som RackPeople bliver påført som følge af Kundens manglende medvirken, herunder omkostninger til opbevaring og forgæves transport. Kundens manglende medvirken fritager i øvrigt RackPeople for ansvar.

## **8 SIKKERHED**

- 8.1 Kunden er ansvarlig for, at Kundens sikkerhedsforanstaltninger er tilstrækkelige og effektive.
- 8.2 RackPeople påtager sig kun ansvaret for Kundens sikkerhedsforanstaltninger, hvis det er udtrykkeligt aftalt, eller hvis RackPeople drifter for Kunden og da kun den del af sikkerheden, der har med selve driften at gøre.
- 8.3 RackPeople leverer standard sikkerhedsydelser, herunder standard sikkerhedsprogrammer, krypteringsløsninger, backup etc., som de tilbydes af tredjepartsleverandører eller de sikkerhedsforanstaltninger, der udtrykkeligt fremgår af RackPeoples beskrivelser af RackPeoples ydelser.
- 8.4 Det er Kundens ansvar at efterspørge yderligere sikkerhedstiltag, herunder tiltag som tilbydes som tilvalg.
- 8.5 RackPeople rådgiver ikke uopfordret om sikkerhed, med mindre der er en helt konkret anledning hertil. Rådgiver RackPeople om sikkerhedstiltag, er det Kundens ansvar at vælge det sikkerhedstiltag/sikkerhedsniveau, der passer bedst til Kunden.
- 8.6 Det er Kundens ansvar at anvende tilstrækkelige sikkerhedsforanstaltninger, herunder men ikke udelukkende, to-factor adgang, sikkerhedssoftware, sikker mail, firewall, både hardware og software, forskellige former for overvågning samt undervisning og træning af ansatte og øvrige, der har adgang til hele eller dele af Kundens it-miljø.
- 8.7 Kunden er ansvarlig for og forpligtet til af egen drift at foretage daglig backup af samtlige systemer i Kundens eget driftsmiljø, som RackPeople yder support på forinden support ydes/udføres, og RackPeople er uden ansvar for enhver skade, som Kunden måtte lide som følge af manglende backup.
- 8.8 Kunden er ansvarlig for at sikre sig, at backuppen kan bruges til en effektiv restore af data.
- 8.9 RackPeople udbyder en række forskellige backup løsninger. Det er Kundens ansvar at vælge den for Kunden mest hensigtsmæssige backup løsning, herunder foretage en afvejning mellem sikkerhed og brugervenlighed, periode med tab af data Recovery Point Objective (RPO) og restore tiden Recovery Time Objective (RTO).
- 8.10 Hvis Kunden har tilkøbt backup hos RackPeople, så er RackPeople ansvarlig for at foretage den aftalte backup og restore.



## **9 VEDLIGEHOJDELSE**

- 9.1 Kunden er forpligtet til at holde alt software og hardware samt it-infrastruktur, som er genstand for RackPeoples Leverancer i opdateret og fuldt vedligeholdt stand og løbende at foretage eller få foretaget opgradering af hardware og software, hvis en opgradering gør anvendelsen sikker eller bedre understøtter fælles administration eller udførelsen af de Opgaver RackPeople har påtaget sig.
- 9.2 Kunden skal indgå og vedligeholde alle nødvendige support- og vedligeholdelsesaftaler, som er nødvendige for at RackPeople kan opfylde sine forpligtelser overfor Kunden.

## **10 DRIFSAFTALE OG SERVICENIVEAU VED DRIFT**

- 10.1 RackPeople tilbyder en række driftsydelser, herunder leje af virtuelle eller dedikerede servere og tilhørende driftsmiljø fra RackPeoples egne driftscentre, der er placeret hos velrenommerede udbydere af co-lokation.
- 10.2 Har Kunden købt Driftsydelse fremgår det af Kundens faktura.
- 10.3 For alle RackPeoples Driftsydelser, gælder følgende:
- Skalérbar levering med ressourcebaseret pris. Skalering op/ned skal ske med mindst 30 dages varsel.
  - Standard backup, så der normalt kan ske hurtig restore, samt ekstra backup af data i et andet datacenter i Danmark.
  - Det garanterede servicemål for driftseffektivitet af selve driftscenteret er 99 % af tiden målt på hele måneder.
  - Kunden er ansvarlig for al brug af Driftsydelserne, herunder indholdet på serverne.
  - Kunden er ansvarlig for, at Kundens indhold/data og applikationer på serveren, ikke krænker tredjemands rettigheder, herunder varemærke- og ophavsrettigheder, eller i øvrigt må formodes at stride mod gældende lovgivning.
- 10.4 RackPeople er berettigede til – uden ansvar for RackPeople - at lukke for adgangen til Kundens servere, hvis RackPeople konstaterer, at serverne bliver anvendt til noget der enten er eller kan være ulovligt, trækker mange ressourcer, udgør eller kan udgøre en sikkerhedsrisiko eller som i øvrigt ikke ligner normalt brug af serverne. Lukning af adgang til serverne vil normalt ske med et passende varsel, men kan i særlige tilfælde ske uden varsel.

- 10.5 Kunden er forpligtet til at friholde RackPeople for ethvert krav/udgift, hvis Kunden foretager ulovlige aktiviteter på serveren.
- 10.6 Har Kunden ikke tilkøbt dedikerede linjer, så anvender Kunden fælleslinjer til og fra RackPeoples driftscenter.
- 10.7 Er der ikke tilkøbt flere lokationer, driftes Kundens it-miljø alene på en lokation.
- 10.8 Måling af driftseffektivitet

Driftseffektiviteten måles for systemet som helhed, og driftseffektivitetsprocenten opgøres således:

$$\frac{\text{Tilgængeligdriftstid}}{\text{Aftaldriftstid}} \times 100\%$$

- 10.9 Ved "tilgængelig driftstid" forstås den aftalte driftstid minus den tid, hvor Kundens servere ikke kan anvendes til mangelfri driftsafvikling på grund af fejl omfattet af RackPeoples forpligtelser eller som RackPeople bærer ansvaret for. I tilfælde af, at mangelfri driftsafvikling ikke kan opretholdes som følge af en driftshindring, som Kunden eller Kundens underleverandører er ansvarlig for, eksempelvis udefra kommende forstyrrelser (el-afbrydelse ud over RackPeoples reservestrømforsyning og diesel backup, fejl i offentlige datanet og lignende) fragår dette ikke i den tilgængelige driftstid. Driftsafbrydelser regnes fra det tidspunkt, hvor RackPeople har modtaget fyldestgørende fejlmelding fra Kunden, og indtil normal drift er genetableret. I denne sammenhæng anses RackPeople ikke for at være Kundens underleverandør.
- 10.10 Den "aftalte driftstid" defineres som kl. 08.00 til kl. 16.00 alle arbejdsdage, uanset at kunden er berettiget til at anvende serverne hele døgnet.
- 10.11 Tid medgået til eventuel forud aftalt forebyggende vedligeholdelse indregnes hverken i tilgængelig eller aftalt driftstid. Såfremt RackPeople anvender mere tid til forebyggende vedligeholdelse end aftalt, fragår den for meget anvendte tid dog i den tilgængelige driftstid. Forebyggende vedligeholdelse gennemføres i aftalte servicevinduer. RackPeople varsler servicevinduer til Kunden, inden påbegyndelse. Kunden kan til enhver tid modsætte sig et givent servicevindue, hvilket således fortsat medregnes i forhold til tilgængelig og aftalt driftstid. Større servicevinduer på den centrale platform gennemføres normalt i weekenden, medmindre der er tale om nødvedligeholdelse. RackPeoples aktiviteter skal planlægges og udføres således, at service, tilpasning, vedligeholdelse, test, installation, idriftsættelse sker uden gener for Kunden og uden driftsforstyrrelser. RackPeople skal i

god tid meddele Kunden hvilke systemer og software/applikationer, der berøres og hvornår og hvor længe disse ikke er tilgængelige.

- 10.12 Ved sikkerhedsopdateringer, der haster, gælder nedenstående pkt. 10.14 ikke, da RackPeople skal være berettigede til med kort eller ingen varsel, at foretage de hastende sikkerhedsopdateringer eller en kontrollerede nedlukning af serverne, hvis dette er påkrævet af sikkerhedshensyn. RackPeople skal efterfølgende overfor Kunden kunne dokumentere, at kravene i denne bestemmelse til en nødnedlukning var opfyldt.
- 10.13 Driftseffektiviteten måles og opgøres for én måned ad gangen ("måleperiode").
- 10.14 Såfremt RackPeople ikke leverer en driftseffektivitet på minimum 99.5 % i 3 separate måleperioder inden for rullende 12 måneder betragtes dette som en væsentlig misligholdelse, og Kunden er berettiget til at hæve aftalen uden varsel.
- 10.15 RackPeople sikrer behørig registrering, kategorisering af problemer, herunder fejl, og nedbrud, opnåelse eller manglende opnåelse af servicemål. RackPeople skal føre regnskab over driftstiderne. Hvis mangler opstår, skal klokkeslæt for manglens opståen, Kundens fejlmelding til RackPeople, RackPeoples klarmelding samt manglens art og årsag anføres. Ved forebyggende vedligeholdelse skal RackPeople oplyse arten heraf.
- 10.16 For så vidt angår udestående opgaver og fejl, skal Kundens driftsansvarlige ugentligt modtage statusrapporter fra RackPeople. Disse statusrapporter skal som minimum indeholde information om: i) Hvor langt opgaverne og fejlrettelserne er kommet, ii) Hvem der er udførende på disse opgaver og fejlrettelser, iii) Hvornår opgaver og fejlrettelser forventes afsluttet eller løst, samt iv) Historik for de enkelte opgaver og fejlrettelser. Parterne skal efterkomme enhver rimelig anmodning fra den anden Part om udlevering af oplysninger og dokumentation.

## **11 SOFTWARE, HERUNDER ONLINE TJENSTER**

- 11.1 RackPeople formidler alene Software/Online Tjenester til Kunden.
  - 11.1.1 Kunden accepterer, at Kunden ikke opnår bedre ret overfor RackPeople end hvis Kunden selv havde erhvervet Software og/eller Online Tjenester direkte fra udbyderen.
- 11.2 Kunden er forpligtet til at acceptere tredjeparts licensvilkår, herunder i medfør af pkt. 5.9, hvis det er en forudsætning for Kundens brug af Software, herunder Online Tjenester.

- 11.3 RackPeople formidler alt Software, herunder telefoni-software, og Online Tjenester uden ansvar af nogen art.
- 11.4 Kunden er forpligtet til selv at afgøre om indkøbt Software/Online Tjenester opfylder Kundens behov, med mindre RackPeople som et projekt udtrykkeligt har forpligtet sig til at anvise Kunden det for Kunden bedste Software/Online Tjeneste til løsning af bestemte opgaver.
- 11.5 Kundens brug af såvel Software som Online Tjenester sker på tredjeparts vilkår som tillige skal være gældende i det indbyrdes forhold mellem RackPeople og Kunden.

## **12 MICROSOFT 365**

- 12.1 Hvis RackPeople leverer ydelser baseret på Microsoft 365 til Kunden gælder følgende yderligere vilkår:
- RackPeople leverer altid Microsoft 365 standard funktionalitet. Tilkøb skal aftales særskilt.
  - RackPeople overtager enten administration af Kundens Microsoft Tenant eller opretter en ny Global admin på Microsoft 365.
  - Kunden står som licenstagere hos Microsoft og er ansvarlig for rettidig betaling til Microsoft/RackPeople for alle abonnementer m.v.
- 12.2 RackPeople tager KUN en standard Cloud backup af alle Microsoft 365 brugeres samlede assets på tværs af programmerne "mail, OneDrive og SharePoint, hvis Kunden har tilkøbt backup.

## **13 PRISER OG BETALINGSBETINGELSER**

- 13.1 De af RackPeople oplyste priser er gældende ved levering ex moms, Søborg
- 13.2 Priserne er inklusive standard emballage, men eksklusiv moms, told for Danmark og andre afgifter, installation, konfiguration, service- og support og eksklusiv betaling til tredjemand for nødvendige licenser etc.
- 13.2.1 Priserne omfatter heller ikke omkostninger til fragt, transaktionsgebyr i forbindelse med kreditkortbetaling. Fragtomkostninger vil afhænge af ordreomfang og leveringssted. Transaktionsgebyr vil afhænge af ordreomfang og korttype. For leverancer på palle opkræves et særskilt miljøhåndteringsgebyr ellers som øvrige

miljøgebyrer og andre typer af gebyrer til det offentlige, såvel kendte som kommende ikke er inkluderet.

- 13.3 Alle priser er af RackPeople beregnet på grundlag af kendte indkøbspriser på tredjeparts hardware og licenser og valutakurser på datoen for tilbuddet.
- 13.4 Hvis indkøbspriser eller valutakurserne ændrer sig med mere end 3 % inden leveringstidspunktet, (eller leveringstidspunkterne, hvis der skal ske flere leveringer), er RackPeople berettiget til maksimalt 2 gange i et kalenderår at forhøje de aftalte priser med hele stigningen.
- 13.5 Forhøjelsen skal ske med et varsel på 30 dage. Kunden kan ikke ophæve, opsiges eller på anden måde ændre de indgåede købsaftaler som følge af prisforhøjelsen.
- 13.6 Prisstigningen kan maksimalt være på 10 %.
- 13.7 Priser på løbende ydelser reguleres en gang årligt i januar måned, uden varsel, med den årlige stigning i det Danske Nettoprisindeks fra oktober – oktober.
- 13.8 Hvis RackPeople blot gennemfakturerer licenser eller abonnementer fra leverandøren til Kunden, så skal Kunden tåle alle prisstigninger fra leverandøren og RackPeople skal være berettigede til at justere egen priser tilsvarende.
- 13.9 RackPeople er berettigede til at udstede faktura på leveringsdagen, uanset om Kunden har afhentet Produktet.
- 13.10 RackPeople er desuden berettigede til at udstede faktura og kræve betaling, hvis Kunden eller Kundens kunde har taget Leverancen eller dele af den i brug.
- 13.11 Betalingsbetingelserne er 14 dage netto. Herefter beregnes forsinkelsesrente efter rentelovens regler herom.
- 13.12 Hvis Kunden ikke betaler rettidigt, så kan RackPeople suspendere alle fremtidige leverancer, uden at Kunden kan hæve eller opsiges indgåede aftaler af den grund.
- 13.13 Skønner RackPeople det nødvendigt, eller hvis Kunden ønsker arbejde udført udenfor normal arbejdstid (hverdage 8:00 – 16:30), gælder følgende: Arbejdet faktureres med et tillæg til timeprisen på 100% i tidsrummet 16:30 – 8:00. Arbejde udført på helligdage samt i tidsrummet fra fredag kl. 16:30 til mandag kl. 8:00 faktureres med et tillæg på 100%.

## **14 UDGIFTER TIL TRANSPORT OG OPHOLD**

- 14.1 Udgifter til konsulents transport, ophold og fortæring i forbindelse med arbejdets udførelse faktureres særskilt i henhold til afsnit 4, eventuelt specificeret med bilag.

## **15 FAKTURERING OG BETALING**

- 15.1 Medmindre andet er aftalt, fakturerer RackPeople Kunden for leverede Ydelser den 1. hverdag i hver måned med fakturadato den sidste hverdag i måneden forinden. Dersom der i Aftalen er angivet en fast pris på en Opgave, faktureres der i henhold til indgåede aftale, eller ved Opgaves afslutning.
- 15.2 Produkter faktureres ved levering.
- 15.3 Abonnementer faktureres månedligt eller årligt forud og kan til enhver tid opsiges skriftligt af Kunden med 90 dages varsel til udløbet af en abonnementsperiode. Abonnementet betragtes som endeligt opsagt, når RackPeople har bekræftet modtagelsen af opsigelsen.
- 15.4 Fejlbestilte Abonnementer vil ikke blive tilbagebetalt.
- 15.5 Hvis Kunden ønsker at gøre indsigelser mod en fremsendt faktura, skal dette ske senest otte dage efter fakturadato.
- 15.6 Betaler Kunden ikke rettidigt, er RackPeople berettiget til at standse leveringer/lukke for adgange, indtil der sker forudbetaling eller sikkerhedsstillelse. Sker forudbetaling eller sikkerhedsstillelse ikke inden en af RackPeople fastsat tidsfrist, er RackPeople berettiget til at lukke for adgange og hæve Aftalen om endnu ikke leverede Produkter.
- 15.7 Kundens pligt til rettidig betaling består uanset en eventuel afgivet reklamation, alternativt skal Kunden deponere købesummen. Kunden er ikke berettiget til at modregne. Har parterne indgået en aftale om betaling i rater, og Kunden er helt eller delvist i mora (forsinkelse) med en rate, forfalder den fulde restgæld straks til indfrielse.
- 15.8 I tilfælde af at RackPeople vælger at hæve Aftalen som følge af Kundens misligholdelse, er RackPeople berettiget til en erstatning for værditab svarende til minimum 30% af den aftalte købesum.
- 15.9 Hvis ikke andet er aftalt, skal betaling være sket senest 14 dage efter fakturadato. Ved forsinket betaling tillægges en månedlig morarente på 1,8% af det til enhver tid skyldige beløb, regnet fra forfaldstidspunktet.

- 15.10 Faktura fremsendes i videst muligt omfang pr. e-mail. Ønsker Kunden en papirfaktura tilsendt, opkræves et gebyr på kr. 35,00 pr. faktura.

## **16 REKLAMATION**

- 16.1 Kunden er altid forpligtet til at undersøge, evaluere og teste Leverancen ved hver Opgave eller Opgavens afslutning. Fejl eller mangler, der opdages ved en sådan gennemgang, skal straks og uden ugrundet ophold meddeles RackPeople med besked om, at der foretages reklamation.
- 16.2 Dersom den af RackPeople leverede Ydelse må betegnes som mangelfuld, herunder ved manglende overholdelse af de afgivne garantier, og dette ikke burde være opdaget af Kunden i forbindelse med Kundens gennemgang, kan Kunden påberåbe sig dette.
- 16.3 Reklamation skal i denne situation ske straks efter at manglen opdages og senest tre måneder efter Opgavens afslutning eller senest 3 uger efter udløb af en garantiperiode.
- 16.4 Reklamation skal ske skriftligt med angivelse af, hvad reklamationen vedrører.
- 16.5 Medmindre en kortere frist følger af tredjemands vilkår, så vil reklamationer, der modtages af RackPeople senere end 4 uger efter levering blive afvist, da reklamationen i så fald ikke er sket rettidigt. Juli måned medregnes ikke i de 4 uger. Kunden accepterer, at hvis RackPeople ikke kan reklamere overfor en underleverandør/producent, så kan Kunden heller ikke reklamere hvorfor RackPeople.
- 16.6 RackPeople kan henvise Kunden til at rette reklamationen direkte til den tredje-part, som har afgivet garantien.

## **17 GARANTI**

- 17.1 RackPeople garanterer, at Leverancer gennemføres med en omhu og kompetence, der lever op til almindelig faglig standard på området.
- 17.2 Oplysninger fra RackPeople eller RackPeople's underleverandører/producenter vedrørende Produkters anvendelighed, vægt, dimensioner, kapacitet og tekniske data i kataloger, brochurer, prospekter, annoncer og lignende, er alene at betragte som omtrentlige og kan ikke anses som tilsikrede/garanti.
- 17.3 RackPeople garanterer ikke, at det leverede Produkt opfylder Kundens behov eller anvendelsesformål, medmindre RackPeople udtrykkeligt har afgivet en sådan specifik garanti eller har rådgivet Kunden til at vælge et bestemt produkt.

17.4 RackPeople leverer som udgangspunkt ikke assistance i forbindelse med fejlfinding og/eller fejlrettelse i Kundens tredjepartsprodukter, herunder Produkter, som måtte blive anvendt for at gennemføre Leverancen.

#### 17.5 **Garanti for hardware**

17.5.1 Kunden er bekendt med og accepterer, at RackPeople ikke foretager nogen forudgående kontrol af hardware modtaget fra tredjemand, hvorfor RackPeople ikke hæfter for fejl ved hardware, som kan have været opdaget ved en kontrol.

17.5.2 For alt leverede hardware gælder alene vilkårene i den tredjeparts garanti, som tredjepart har afgivet til RackPeople, herunder med hensyn til periode, dækningsomfang og udbedring.

17.5.3 Kunden opnår ikke en bedre ret overfor RackPeople end RackPeople har overfor leverandøren.

17.5.4 Er hardware indkøbt af Kunden, påtager RackPeople sig intet ansvar herfor.

#### 17.6 **Garanti for Online Tjenester**

17.6.1 RackPeople giver ikke nogen garantier for Online Tjenester. Her gælder alene leverandørens vilkår, som typiske indeholder omfattende ansvarsfraskrivelser.

#### 17.7 **Garanti for Driftsydelser.**

17.7.1 Her gælder pkt. 10 i Betingelserne.

#### 17.8 **Garanti for software**

17.8.1 For alt leverede Software gælder alene vilkårene i den tredjeparts garanti, som tredjepart har afgivet til RackPeople eller direkte til Kunden som licenstagere, herunder med hensyn til periode, dækningsomfang og udbedring.

17.8.2 Kunden opnår ikke en bedre ret overfor RackPeople end RackPeople har overfor leverandøren.

17.8.3 Hvis Kunden ønsker at få adgang til opdateringer, skal Kunden tegne en vedligeholdelsesaftale på det leverede Software.

17.8.4 Kunden forestår selv al vedligehold af det opdaterede Software.

17.8.5 Har RackPeople påtaget sig at bistå med opdatering af leverede Software, sker dette via fjernadgang, hvis ikke RackPeople drifter Softwaren.

17.8.6 Kunden skal sikre adgang til Softwaren via en af Kunden betalt Remote VPN eller anden sikre forbindelse eller anden af RackPeople foreskrevet forbindelse.



## **18 AFHJÆLPNING**

- 18.1 Hvis RackPeople påtager sig som en betalbar konsulentydelse at bistå Kunden med afhjælpning under en tredjeparts garanti gælder følgende punkter:
- Hvis RackPeople baseret på den information, RackPeople har modtaget fra Kunden, herunder senere indhentet information vurderer, at der kan være tale om en fejl omfattet af garantien, skal Kunden for egen regning og risiko sende den/de fejlbehæftede hardware til RackPeople.
  - Når RackPeople har modtaget den fejlbehæftede hardware, foranstalter RackPeople – eventuelt i samarbejde med tredjemand – en undersøgelse med henblik på at fastslå om fejlen er omfattet af garantien.
  - Hvis undersøgelsen viser, at fejlen er omfattet af garantien, så foranlediger RackPeople udbedring/ombytning uden yderligere omkostninger for Kunden, eller på de vilkår som er anført i tredjeparts garanti.
  - Uanset om undersøgelsen viser, at fejlen er omfattet af garantien, så skal Kunden betale alle RackPeoples udgifter til undersøgelsen, herunder anvendt intern tid etc.
  - Kunden skal give RackPeople alle de oplysninger RackPeople har brug for, herunder oplysninger on site og off site. RackPeople skal også have mulighed for at foretage undersøgelser on site, hvis RackPeople måtte vælge dette.
  - RackPeople vælger frit om fejlretning skal ske ved en udbedring eller en ombytning, hvis tredjemand tilbyder begge muligheder. Vælger RackPeople en ombytning, så afholder Kunden selv udgifterne til installation, konfiguration m.v. af hardwaren, hvis ikke disse udgifter er dækket af garantien.
  - Påtager RackPeople sig at afhjælp on-site, så afholder Kunden alle omkostninger til rejse og ophold on-site.
- 18.2 Bistand til udbedring af fejl i Software kræver at Kunden, jf. pkt. 9.2 har indgået en tilstrækkelig support og vedligeholdelsesaftale med leverandøren af Softwaren.
- 18.3 Ved fejl i konsulentydelse, har Kunden alene krav på omlevering/fejlrettelse, så Kunden får den aftalte konsulentydelse.

**19 ERSTATNINGSANSVAR**

- 19.1 RackPeople kan alene gøres ansvarlig for Kundens direkte tab, hvis tabet er opstået som følge af hændelser m.v., som RackPeople er ansvarlig for, jf. reguleringen i disse Betingelser.
- 19.2 RackPeople kan ikke gøres ansvarligt for indirekte tab, herunder tabt avance, goodwill, manglende eller ikke opnåede økonomiske fordele og målsætninger, produktionstab, tab af data, tab som følge af at RackPeoples Leverancer eller Abonnementer ikke kan benyttes som forudsat, eller tab som følge af at en aftale med tredjemand bortfalder eller misligholdes.
- 19.3 RackPeople kan ikke gøres ansvarlig for forhold der vedrørende tredjeparts Produkter.
- 19.4 I det indbyrdes forhold mellem Kunden og RackPeople er RackPeoples produktansvar begrænset til DKK 500.000 uanset som kravet fremsættes i eller uden for kontrakt. Kunden skal holde RackPeople skadesløs for krav der overstiger DKK 500.000. I det omfang RackPeople kan rejse højere krav mod underleverandører eller producenter indtræder Kunden i disse krav og RackPeople forpligter sig til om nødvendigt på Kundens regning og risiko at rejse kravet overfor underleverandører og producenter.
- 19.5 Hvis Produkter leveret af RackPeople indgår i Kundens egen produkter eller ydelser, så kan RackPeople kun gøres ansvarlig for tab direkte forårsaget af RackPeoples Leverance, hvis RackPeople udtrykkeligt har godkendt måden hvorpå Produktet indgår i Kundens egen produkter eller ydelser og betingelserne for godkendelse er overholdt.
- 19.6 RackPeople kan ikke gøres ansvarlig for fejl og mangler i tredjeparts Produkter.
- 19.7 Oplyste eller aftalte leveringstider, er alene vejledende, og RackPeople kan ikke gøres ansvarlig for manglende overholdelse af sådanne leveringstider med mindre dette udtrykkeligt er aftalt
- 19.8 RackPeoples erstatningsansvar kan i øvrigt aldrig overstige det største af følgende beløb a) 100% af det beløb, Kunden har erlagt for Produktet eller Ydelsen, hvorpå erstatningskravet baseres eller b) Kundens samlede erlagte vederlag for Produkter eller Ydelser i henhold til Aftalen (i tilfælde af løbende betaling; de seneste 12 måneders vederlag), dog maksimalt DKK 1.000.000,00. Begrænsningen gælder ikke hvis tabet er påført Kunden ved RackPeoples groft uagtsomme eller forsættelige handlinger eller undladelser eller som følge af at RackPeople Software krænker tredjemands rettigheder.

## **20 RETTIGHEDER**

- 20.1 Når intet andet er skriftligt aftalt mellem parterne, erhverver Kunden en ikke-eksklusiv, ikke-overdragelig og tidsubegrænset brugsret til resultatet af Ydelserne leveret af RackPeople. Enhver ret, herunder enhver immateriel rettighed til materiale, herunder ophavsret, der er udarbejdet for Kunden i forbindelse med en Opgaves udførelse, tilhører RackPeople.
- 20.2 RackPeople kan frit anvende det udviklede og dele deraf samt den under arbejdets udførelse oparbejdede viden til brug for andre kunder.
- 20.3 Til Hardware erhverver Kunden, medmindre andet fremgår af Aftalen, ejendomsretten.
- 20.4 Til Software erhverver Kunden de angivne rettigheder beskrevet i Softwarens licensbetingelser.
- 20.5 Brugsretten er begrænset til det antal brugere/licenser Kunden faktisk betaler for. Såfremt antal brugere ikke er angivet til installerede software, gælder brugsretten kun for den Hardware, som Softwaren ved leveringen er installeret eller bliver installeret på.
- 20.6 Softwaren skal anvendes i overensstemmelse med instruktionerne i manualer, vejledninger og lignende dokumentationsmateriale. For brug af software gælder i øvrigt vilkårene i licensvilkårene for det pågældende software og for tjenester, brugsvilkårene for den pågældende tjeneste.
- 20.7 RackPeople er berettiget til at overdrage sine rettigheder og forpligtelser til koncernforbundne selskaber.

## **21 AFTALENS OPHØR**

- 21.1 En Aftale kan, for så vidt angår Ydelser, opsiges af begge parter med 30 dages varsel.
- 21.2 Hvis en Aftale, hvori indgår Ydelser, opsiges af RackPeople, kan det særskilt aftales, at RackPeople skal afslutte nærmere specificerede Opgaver mod Kundens betaling af normalt vederlag.
- 21.3 Kunden kan indtil ti arbejdsdage før Ydelser er planlagt påbegyndt, opsiges Aftalen mod at betale 15% af den aftalte pris for Opgavens udførelse, eller hvis der ikke er en fast pris, da 15% af den estimerede samlede aftalesum. Ved opsigelse indtil fem arbejdsdage før arbejdets aftalte starttidspunkt vil dette honorar være

50% og ved opsigelse senere end tre arbejdsdage før planlagt assistance betales den fulde sum.

- 21.4 Kunden kan ikke ophæve Aftalen for så vidt angår Produkter, der er bestilt af RackPeople hos underleverandører, og som RackPeople ikke kan returnere til underleverandøren uden et tab.
- 21.5 Medmindre andet er aftalt, tegnes Abonnementer for perioder á 12 måneder og gentegnes automatisk for en ny 12 måneders periode indtil RackPeople modtager Kundens skriftlige opsigelse af Abonnementet. Kunden kan opsig Abonnementet med 90 dages varsel til udløbet af abonnementsperioden, men der vil ikke ske tilbagebetaling af eventuelt for meget forud faktureret beløb for Abonnementet for den resterende abonnementsperiode.
- 21.6 Chikane af andre abonnenter og væsentlig misligholdelse af Aftalen vil blive betragtet som misbrug. RackPeople er i enhver henseende suveræn i definitionen af hvorvidt der foreligger 'misbrug'. I misbrugstilfælde kan RackPeople uden varsel ophæve og lukke et Abonnement.
- 21.7 I tilfælde af Kundens eller RackPeoples væsentlige misligholdelse af sine forpligtelser i henhold til Aftalen, er RackPeople eller Kunden berettiget til uden varsel at ophæve Aftalen, hvis Kunden eller RackPeople ikke uden ugrundet ophold bringer misligholdelsen til ophør.

## **22 AFTALT UOPSIGELIGHED**

- 22.1 Hvis Kunden har indgået en Aftale med RackPeople om Leverancer, som er bindende for en vis periode, så er Kunden forpligtet til at betale det aftalte vederlagt/abonnement for hele perioden, uanset om Kunden gør brug af Aftalens ydelser.
- 22.2 Er der aftalt en uopsigelig periode, kan Kunden først opsig aftalen til ophør ved udgangen af den aftalt uopsigelige (bindende) periode med et skriftligt varsel på mindst 3 måneder til udgangen af den aftalte periode. Opsiger Kunden ikke aftalen forlænges den automatisk med en yderligere uopsigelig (bindende) periode af samme længde som den forrige periode.
- 22.3 Hvis en Aftale bringes til ophør, herunder før den aftalte uopsigelighed uanset årsag, er Kunden forpligtet til at betale for alt forbrug, herunder forbrug, der først kan opgøres og afregnes efter ophør. Det samme gælder for reserveret forbrug, som ikke kan afsættes til anden side. Ved ophør før den aftalte uopsigelighed,

som er forårsaget af Kunden, har Kunden ikke krav på tilbagebetaling af eventuelle erlagte forudbetalinger for forbrug eller abonnement.

## **23 MARKEDSFØRING**

23.1 RackPeople er berettiget til, i eget markedsføringsmateriale, at medtage Kundens navn på sin referenceliste samt eventuelt, med en kort beskrivelse, at beskrive de opnåede resultater af Leverancen.

## **24 HEMMELIGHOLDELSE/TAVSHEDSPLIGT**

24.1 Parterne vil ved forhandlingen, indgåelsen og udførelsen af en Aftale få et kendskab til hinandens fortrolige oplysninger. Parterne er gensidigt forpligtede til at hemmeligholde enhver oplysning om hinanden, som har karakter af erhvervs-hemmeligheder og som ikke er alment kendte. Parterne skal iagttage ubetinget tavshed overfor tredjemand med hensyn til den anden Parts fortrolige oplysninger. Som fortrolige oplysninger skal blandt andet betragtes Parternes personaleoplysninger, prisforhold, markedsoplysninger, indholdet af en Aftale, samt enhver anden oplysning, som en Part skriftligt betegner som "fortrolig" eller lignende betegnelse, eller som i sagens natur ikke er egnet til videregivelse til tredjemand.

24.2 Hemmeligholdelsesforpligtelsen gælder uden tidsbegrænsning og vedvarer efter at de øvrige dele af Aftalen er ophørt.

24.3 RackPeople er dog berettiget til i nødvendigt omfang at videregive Kundens fortrolige oplysninger til underleverandører og andre, der bistår RackPeople med Opgaver under en Aftale, samt til potentielle købere i forbindelse med en virksomheds- eller aktieoverdragelse, forudsat at disse pålægges tilsvarende tavshedspligt og Kunden er informeret.

24.4 Fortroligheden omfatter ikke (i) videregivelse med skriftlig tilladelse fra den beskyttede part, (ii) videregivelse krævet af en offentlig myndighed i henhold til gældende lovgivning, og (iii) oplysning der skal anvendes i en domstol eller en voldgiftsret i tilfælde af en tvist mellem parterne.

24.5 Parterne må kun have lov til at beholde, bruge og kommunikere ovenstående information som led i opfyldelsen af Aftalen. Dette gælder også efter udløb af Aftalen, uanset om opsigelsen skyldes misligholdelse eller andre faktorer.

24.6 RackPeople skal pålægge sine medarbejdere, underleverandører og konsulenter samme fortrolighed.

- 24.7 Begge parter indestår for, at de selv (herunder deres medarbejdere og underleverandører) i enhver henseende vil behandle modtagne oplysninger fortroligt. Tavshedspligten viger for oplysningsforpligtelser, der måtte påhvile parterne i henhold til ufravigelige lovbestemmelser.
- 24.8 Begge parter erklærer sig indforstået med til enhver tid, på opfordring fra den anden part, at returnere ethvert dokument eller andet materiale, som måtte være blevet udleveret til dem i det omfang det ikke vil hindre Aftalens rette opfyldelse.

## **25 FORCE MAJEURE**

- 25.1 Hverken Kunden eller RackPeople er ansvarlig over for den anden Part, når der efter Aftalens indgåelse indtræder omstændigheder, der ligger udenfor Partens direkte kontrol og som hindrer eller udsætter opfyldelse af Aftalen.
- 25.2 Sådanne omstændigheder kan bl.a. være krig, mobilisering, oprør og uroligheder, pandemi, terroraktioner, naturkatastrofer, strejker og lockouts, vira, hacking, DoS-, DDoS- eller lignende angreb, spam eller anden unormal belastning af RackPeoples eller Kundens systemer, påbud fra offentlige myndigheder og rettighedshavere, strømsvigt, nedbrud af kommunikationsforbindelser, sygdom eller død hos nøglemedarbejdere, som parten ikke ved Aftalens underskrift burde have taget i betragtning og ej heller undgået eller overvundet. Forhold hos en underleverandør anses for force majeure, hvis der for underleverandøren foreligger en hindring, og som RackPeople ikke burde have undgået eller overvundet.
- 25.3 Det er en forudsætning for RackPeoples ansvarsfrihed i relation til virus-, hacking- og lignende angreb, at RackPeople har opretholdt et sikkerhedsniveau, som er sædvanligt for udbydere af driftsløsninger, herunder har anvendt anerkendte anti-virus-programmer, firewalls eller lignende sædvanlige foranstaltninger.
- 25.4 Hvis en eller flere af de forannævnte omstændigheder indtræder, er den berørte Part efter eget valg berettiget til at udskyde leveringen af sine ydelser indtil omstændigheden ophører.
- 25.5 Fortsætter en eller flere af de forannævnte omstændigheder vedvarende i over 60 dage kan hver af Parterne opsige Aftalen til omgående ophør.
- 25.6 Force majeure kan kun påberåbes, hvis den pågældende Part har givet skriftlig meddelelse herom til den anden Part senest 5 arbejdsdage efter, at force majeure er indtrådt.

25.7 Force majeure ved forsinkelse kan højst gøres gældende med det antal arbejdsdage, som force majeure situationen varer. Hvis en tidsfrist for RackPeople udskydes på grund af force majeure, udskydes de betalinger, der knytter sig dertil, tilsvarende.

## **26 TVISTER**

### **26.1 Værneting**

26.1.1 Hvis der opstår en tvist mellem parterne, skal Parterne loyalt forsøge at nå til enighed gennem forhandlinger, der i givet fald skal finde sted på det højeste organisatoriske niveau i Parternes respektive organisationer.

26.1.2 Enhver tvist mellem Parterne, som ikke kan løses i Parternes organisationer, skal behandles efter dansk ret med Københavns Byret som rette værneting. Lovvalgsreglen omfatter ikke dansk rets internationale privatretlige regler eller andre regler, som fører til anvendelsen af andet end dansk ret.

26.1.3 RackPeople er uanset ovenstående berettiget til at anlægge sag, herunder om manglende betaling, ved retten i den retskreds, hvori Kunden driver sin virksomhed.

### **26.1.4 Forhandling mellem Parterne**

26.1.5 Hvis der er uenighed mellem Parterne om Rammeaftaler eller Aftaler, herunder om deres opfyldelse, kan hver af Parterne henvise spørgsmålet til Kundens og RackPeoples dagligt ansvarlige, der da sammen afgør uenigheden. Kan der ikke opnås enighed mellem de dagligt ansvarlige, skal forhandlingerne eskaleres til et højere plan i Parternes organisationer.

### **26.2 Tvistløsning ved sagkyndig teknisk og/eller juridisk ekspert.**

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

### **26.3 Mediation**

26.3.1 Hvis 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 dage 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.

- 26.3.2 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 8 Arbejdsdage efter DITA's modtagelse af påkrav om mediation.
- 26.3.3 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, hvis en udsættelse deraf kan føre til rets fortabelse, f.eks. på grund af forældelse.
- 26.3.4 Hvis en Part meddeler, at Parten ikke ønsker at fortsætte mediationen efter første møde, eller hvis konflikten ikke er løst ved mediation inden 8 uger efter, at der blev fremsat skriftligt påkrav om mediation, er hver af Parterne berettiget til at indbringe tvisten for domstolene efter bestemmelserne ovenfor.

## **27 PERSONDATA**

- 27.1 Hvis RackPeople i forbindelse med sin udførelse af Opgaver for Kunden skal arbejde med Kundens personhenførbare data, skal Parterne indgå en særskilt Dat behandleraftale.