

IT-kontrakter for it-folk

Søren Lauesen

Indhold

1. Kontrakt og kravspecifikation	2
2. Aftaleloven.....	2
3. Købeloven.....	3
4. Praksis i it-kontrakter.....	5
5. Tidsforløb ifølge PLS-kontrakten	8
6. Tvister.....	9
7. Fortolkningsrækkefølge	10

Kan downloades fra:

<http://www.itu.dk/people/slauesen/Papers/Kontraktintro.pdf>

© Søren Lauesen, marts 2007

Baggrund

Mange it-folk har brug for at læse kontrakter, men de synes de er svære at forstå. Hvad går det egentlig ud på, hvad betyder de underlige ord og hvorfor er den så lang? I dette lille skrift har jeg som it-ekspert prøvet at forklare andre it-eksperter hvad det drejer sig om, hvad ordene betyder og hvordan praksis er.

1. Kontrakt og kravspecifikation

Når man anskaffer et it-system der skal udvikles eller tilpasses, skriver man som regel en kravspecifikation og en kontrakt. Kravspecifikationen fastlægger hvad der skal leveres, og kontrakten fastlægger hvad der skal ske når det hele ikke går som forventet. Hvad skal der fx ske hvis leverandøren ikke leverer til den aftalte tid eller hvis der er fejl i det der er leveret? Og hvad hvis kunden har glemt et vigtigt krav?

I praksis er kravspecifikationen et bilag til kontrakten. Kravene kan også være delt op i flere bilag.

IT-specialisterne tager sig traditionelt af kravspecifikationen, mens juristerne tager sig af kontrakten. Mærkværdigvis ved de to faggrupper meget lidt om hinandens område, til trods for at der ikke er nogen klar grænse mellem krav og kontrakt. Mange jurister der arbejder med it-kontrakter har aldrig set en kravspecifikation. Og mange it-folk har forgæves forsøgt at forstå en kontrakt.

Formålet med dette skrift er at give travle it-folk en grundlæggende forståelse af it-kontrakter, så de bedre kan samarbejde med juristerne.

I princippet er kontraktjura og it beslægtet. Programmører bruger mange kræfter på at få deres program til at håndtere alle de mærkelige hændelser der kan opstå, fx at brugeren indtaster forkerte data, at disken bliver fuld, at internetforbindelsen afbrydes. På samme måde "programmerer" kontraktjuristen hvad der skal ske ved menneskelige hændelser, fx forsinket levering, konkurs eller borgerkrig. Han kalder det ikke at programmere men at *regulere*, dvs. skrive *regler* i kontrakten.

Heldigvis behøver juristen ikke at overveje det hele fra grunden, for der findes allerede en masse love og sædvaner som træder i kraft hvis kontrakten ikke siger noget andet. Det kaldes *baggrundsjuraen*. Nedenfor vil vi se på de to vigtigste love på området, aftaleloven og købeloven.

Det kan være forvirrende at lovenes officielle navn ikke er det navn man bruger i daglig tale (*populærtitlen*). Fx hedder aftaleloven:

Bekendtgørelse af lov om aftaler og andre retshandler på formuerettens område

Og købeloven hedder:

Bekendtgørelse af lov om køb

På <http://iwww.retsinfo.dk/> er der to fortegnelser over alle danske love. En efter det officielle navn og en efter populærtitlen.

2. Aftaleloven

Aftaleloven handler om to parter der har aftalt noget. Den ene har givet et tilbud, fx at han for 500 kr. i timen vil undervise den anden i at bruge et it-system, og den anden har accepteret tilbudet. Nu er parterne forpligtet af denne aftale. Den ene har ret til at få de 500 kr. i timen og den anden har ret til at få undervisningen. Den ene er forpligtet til at levere undervisningen og den anden er forpligtet til at betale.

Misligholdelse betyder at parterne ikke overholder aftalen. De kan så få rettens (domstolens) hjælp til at få hvad de har aftalt, eller hvis det ikke er muligt, til at få erstatning for deres tab.

Aftaleloven fastlægger hvad der skal ske ved diverse hændelser, fx at tilbuddet eller accepten ikke kommer frem til modparten i rette tid, eller at den ene part mod sin vilje er blevet tvunget til at indgå aftalen. De præcise regler bygger på et grundlæggende princip i dansk ret: Man kan ikke påberåbe sig formalia hvis man vidste eller burde vide at sagen ikke forholdt sig som formalia siger. Hvis man fx ved at modparten er blevet tvunget til at underskrive, kan man ikke kræve det der er skrevet under på. Hvis man ved at der har været poststrejke, kan man ikke hævde at modpartens svarbrev er kommet for sent frem.

IT-folk er ofte meget skeptiske overfor juridiske regler, som de opfatter som tågede og uklare. Hvad vil det fx sige at man burde have vidst et eller andet. Burde man have vidst at der var poststrejke bare fordi det blev nævnt i morgenradioavisen? En programmør afviser sådan nogle regler fordi han ikke kan programmere dem, men for en domstol er det ikke noget problem. Hvis sådan en sag kom for en dommer, skulle de to parter fremlægge de beviser de har for deres påstande.

Situationen kunne fx være at tilbudsgiver (A) havde givet et meget fordelagtigt tilbud til B, og B skulle acceptere inden 48 timer. Men B's accept bliver forsinket af en poststrejke, hvilket A ikke opdager, så han giver tilbuddet til en tredje person. B vil i retten bevise at A burde have vidst at der var poststrejke, så derfor kom B's accept ikke frem. Han kunne fx få en person til at bevidne hvad der blev sagt i radioavisen. Modsat vil A bevise at han ikke kunne vide det. Han kunne fx fremlægge en flybillet der viser at han var udenlands på det tidspunkt. Dommeren lytter til beviserne og vurderer om de er stærke nok. Ud fra det afgør han om A burde have vidst at brevet kunne være forsinket. Når han har afgjort det, kan lovens regler bruges.

Domstole foretager den slags vurderinger hele tiden. Men hvis aftalerne er uklare eller beviserne svage, så kan afgørelserne ligne terningekast, siger erfarne jurister. Derfor er det i it-sager vigtigt at have klare aftaler og kravspecifikationer, og at dokumentere hvad der blev aftalt undervejs i projektet. Dels kan man med større sikkerhed vinde en retssag, men nok så vigtigt er det at man bedre kan afgøre sagen selv, fordi dokumenterne er tydelige.

Det er også vigtigt at forstå at dommeren ikke er fagmand på de områder sagerne handler om. Når sagen drejer sig om et it-system, bliver det meget tydeligt. Dommeren forstår ikke de indviklede tekniske udredninger der ofte bruges som bevis, og vil derfor vurdere dem som svage beviser. I praksis vil retten udpege en syns- og skønsmand der er fagmand på området, og bede ham vurdere om det leverede system har en væsentlig mangel, om det er god skik i branchen at gøre som parterne har gjort, osv. Men resultatet kan alligevel komme til at ligne et terningekast.

En kontrakt med tilhørende kravspecifikation er en skriftlig aftale, men i princippet er en mundtlig aftale lige så god. Den skriftlige aftale gør det bare meget lettere at bevise hvad der er aftalt, fx hvis man skal gå rettens vej.

3. Købeloven

Købeloven handler om aftaler der går ud på at levere en genstand mod betaling. Genstanden kan godt være noget der skal tilvirkes specielt for kunden. Loven siger dog at opførelse af bygninger ikke hører under købeloven. Aktier og andre værdipapirer opfattes derimod som "genstande", selvom de i dag ikke længere findes på papir. Modstykket til en "genstand" er en tjenesteydelse, fx undervisning.

Købeloven skelner mellem forbrugerkøb og handelskøb. Forbrugerkøb sker mellem en almindelig borger og en erhvervsdrivende sælger. Handelskøb sker mellem to erhvervsdrivende. Ca. 3 af lovens 12 sider vedrører kun handelskøb og andre 3 kun forbrugerkøb.

Ved forbrugerkøb beskytter loven forbrugeren ved at gøre en lang række paragrafer ufravigelige, dvs. at man ikke kan aftale noget der stiller køberen ringere. Et eksempel er at hvis der viser sig en mangel ved genstanden indenfor de første 6 måneder, så antages det at manglen var til stede allerede ved købet, således at køberen kan kræve reparation, ombytning, etc. Sælgeren kan fx ikke med en stor rabat lokke køberen til at nøjes med 3 måneder. Eller rettere, hvis han gør det, vil retten se bort fra denne del af aftalen.

Ved handelskøb gælder købeloven kun på de punkter hvor parterne ikke har aftalt noget andet eller hvor branchekutyme siger noget andet. Nedenfor ser vi mest på handelskøb.

Levering af hardware er omfattet af købeloven, og levering af standard-software er formentlig også (det har aldrig været prøvet ved en domstol). Derimod er der tvivl når det gælder software der helt eller delvis skal udvikles eller tilpasses. Efter mange juristers mening er der for lidt "genstand" og for meget "tjeneste" i specialudviklet software. For at være på den sikre side, skriver man derfor i it-kontrakter en række regler der er inspireret af købeloven.

Levering

Et vigtigt begreb i købeloven er leveringen. Når genstanden er leveret, skal køberen betale (med mindre andet er aftalt). Han overtager tingene, dvs. at han kan tage den i brug eller sælge den videre. Desuden overgår risikoen til køber, dvs. at hvis genstanden fx bliver stjålet eller brænder, er det købers problem. (Køber bør i praksis forsikre sig mod sådanne hændelser).

Misligholdelse

Sælgeren kan misligholde aftalen på to måder:

- **Forsinkelse**, dvs. at leveringen ikke sker til den aftalte tid.
- **Mangler**, dvs. at det leverede ikke har de aftalte egenskaber.

Køberen kan også misligholde aftalen, fx hvis han skal levere noget sælgeren skal bruge for at færdiggøre sin del. Eller hvis han ikke betaler til tiden.

En mangel er noget der eksisterer på det tidspunkt hvor genstanden leveres. Det kan godt være at manglen først kan opdages senere, men køber må så sandsynliggøre at den fandtes allerede ved leveringen. Derudover er begrebet "mangel" ikke klart defineret i købeloven.

Drejer det sig om forbrugerkøb, står der dog i §76 at det er en mangel hvis genstanden ikke svarer til den betegnelse den er solgt under, det sælgeren eller indpakningen har lovet, eller hvis sælgeren ikke har fortalt om forhold som han vidste eller burde vide var afgørende for køberen. Man kan ikke direkte bruge dette i en sag om it-anskaffelse, men man kan bruge det som inspiration til it-kontrakter, specielt det med at sælger "burde vide".

Drejer det sig om handelskøb, siger købeloven at køber har pligt til at undersøge genstanden og straks gøre sælger opmærksom på mangler. Han kan ikke senere påberåbe sig mangler som han kendte eller burde have opdaget tidligere. Det hedder at han har *undersøgelsespligt*. Også det kan bruges som inspiration til it-kontrakter: Køber skal teste systemet grundigt hvis han vil påberåbe sig mangler.

Misligholdelsesbeføjelser

Hvis sælgeren misligholder aftalen kan køber ifølge købeloven stille et eller flere af følgende krav:

1. **Hæve købet**, dvs. at køber returnerer genstanden, og sælger returnerer betalingen. Det kan køberen ved handelskøb kræve ved selv den mindste forsinkelse og ved væsentlige mangler. (*Væsentlig* betyder at manglen giver køberen tab eller andre ulemper).
2. **Udbedring**, dvs. få "fejlen rettet" eller få leveret en ny genstand.
3. **Afslag** i prisen. Det kan både bruges ved forsinkelse og mangler.
4. **Erstatning**. Erstatningen skal dække det tab køber har lidt pga. forsinkelsen eller manglen.

4. Praksis i it-kontrakter

Inspireret af købeloven, brancheregler for byggebranchen og erfaringer med it-projekter, har der udviklet sig en praksis for it-kontrakter. Den er bl.a. afspejlet i Statens standardkontrakter K18, K33, K01 og i PLS Rambølls it-købekontrakt. Hver af dem behandler alle de nedenstående punkter, men med lidt forskellige regler.

Leverancens indhold

Kontrakten (inkl. dens bilag) skal selvfølgelig beskrive hvad der skal leveres. Det består dels af kundens behov, også kaldet kravene, dels af leverandørens løsningsbeskrivelse. Leverancen kan både omfatte standard software, specialudviklet software, hardware og tjenester (fx undervisning, drift, hot-line og vedligeholdelse).

Løsningen

Leverandøren beskriver sin løsning, fx som notater ved de enkelte krav med uddybning i et eller flere bilag. Hvad skal der nu ske hvis løsningen ikke opfylder kundens behov (kravene)? Det er ikke givet af baggrundsloven, så det skal man specificere i kontrakten. Normalt vælger man at kundens behov har forrang (se nedenfor).

Mangler

Købeloven siger for lidt om hvad en mangel er, så det må man definere i kontrakten. Heldigvis er det ikke så svært når man har beskrevet leverancen: Leverancen har mangler når den ikke opfylder det der er specificeret i kontrakten (inkl. dens kravbilag, løsningsbilag, ændringsbilag, mv.).

Kunden kan dog have nogle rimelige forventninger som han ikke har specificeret og som leverandøren burde kende (der er eksempler nedenfor). Dem skal leverandøren også opfylde uden at man skriver dem i kontrakten. Gør han ikke det, er det også en mangel. (Jurister kalder sådanne forventninger for *forudsætninger*).

Lad os fx tænke os at systemet ikke har en funktion til at restrukturere databasen med passende mellemrum. Det bevirker at systemet efterhånden bliver langsommere og langsommere. Kunden har ikke teknisk viden til at forudse det og har ikke stillet krav i den retning. Her ville retten sige at leverandøren burde have vidst at det kunne blive et problem og at han må rette fejlen. (I praksis ville det være skønsmanden der sagde at det er god skik at levere en funktion til restrukturering).

Som et andet eksempel kan vi tage en faktisk retssag: *Et firma i oliebranchen fik leveret et system som leverandøren kaldte en brancheløsning. Det viste sig at systemet kun beregnede tønder olie med to decimaler, mens alle i oliebranchen regnede med tre decimaler. Der stod intet om det i kravene og leverandøren nægtede at rette fejlen. Retten gav kunden medhold fordi leverandøren havde kaldt det en brancheløsning.*

Hvis leverandøren ikke leverede brancheløsninger, men bare økonomisystemer, havde det været kundens ansvar at specificere det med de tre decimaler. Det ville ikke have været noget leverandøren burde have vidst noget om.

Forholdet til underleverandører

Hvad nu hvis leverancen indeholder software fra en underleverandør? Skal leverandøren også have ansvar for mangler i det? Det er et stort problem i praksis. Kunden vil selvfølgelig helst have at leverandøren tager sig af det, men det er ikke altid muligt for leverandøren, fx hvis underleverandøren er Microsoft.

Her ser man mange forskellige løsninger i standardkontrakterne, og der er formentlig ikke nogen gylden løsning.

Parternes forpligtelser

Kontrakten skal beskrive hvad parterne har pligt til. Fx skal parterne tage stilling til og godkende de ændringsforslag der måtte komme undervejs. Kunden skal stille lokaler, udstyr og personale til rådighed for leverandøren. Leverandøren skal meddele forsinkelser så snart han kan se at de vil indtræffe, og altså ikke vente til deadline er overskredet. Osv.

Kontrakten skal også specificere hvad der skal ske hvis en af parterne forsømmer sin pligt. Har den anden part fx mulighed for at udskyde sine forpligtelser tilsvarende, eller måske hæve kontrakten?

Rettigheder

Kontrakten skal beskrive de rettigheder kunden skal have til det leverede system. Skal han kunne udtrække data og overføre det til andre systemer? Skal han kunne sælge software videre? Skal han kunne ændre det til eget brug? Skal han kunne lade tredjepart bygge videre på det?

Hvad skal ske hvornår

Kontrakten skal angive en tidsplan for hvad der skal ske hvornår og hvem der skal gøre hvad (*hovedtidsplanen*). Ofte starter man med en fase hvor løsningen beskrives i detaljer. Juristerne kalder den en *analysefase*, mens en it-person nærmere ville kalde den en *designfase*.

Sent i forløbet er der altid en række prøver, herunder overtagelsesprøven.

I afsnit 5 viser vi det forløb der bruges i PLS-kontrakten.

Afprøvning

Kontrakten skal specificere hvilke prøver der skal være og hvordan de skal udføres. Hvem udfører prøven og hvordan godkendes den? Kontrakten burde også specificere hvem der opstiller test cases og på hvilket grundlag, men det sker sjældent. Resultatet er at de fleste leverancer er meget lemfældigt testet når kunden overtager dem. Resultatet kan være at kunden ikke kan kræve mangler udbedret fordi han har forsømt sin *undersøgelsespligt*, som det hedder.

Misligholdelsesbeføjelser

Hvad skal der ske når der indtræder forsinkelse? Ifølge købeloven kan kunden hæve aftalen, men det er ikke en fornuftig løsning når man efter et års udviklingsarbejde er blevet forsinket. At hæve aftalen på et sent tidspunkt er altid en yderste nødløsning. Der er altså brug for andre misligholdelsesbeføjelser. Ud over de muligheder købeloven nævner, kan man bruge disse to:

5. **Bod**, dvs. at leverandøren betaler en slags dagbøde for hver dag forsinkelsen eller manglen varer. Bod kan have en god effekt ved serviceaftaler, men har mere tvivlsom værdi når det drejer sig om selve leverancen. Mange offentlige kunder tror at man med høje bøder kan få leverandøren til at levere systemet til

tiden. Men ofte har bod kun lille betydning fordi leverandøren reelt ikke kan gøre noget ved sagen, fx fordi han mangler personale eller er kommet i en håbløs teknisk situation. I værste fald risikerer man at han helt stopper arbejdet indtil kunden opgiver sit bodskrav.

6. **Ændring af aftalen** (genforhandling). Man kan fx aftale en ny tidsfrist og i samarbejde lave midlertidige løsninger som begge parter kan leve med. Det er som regel den mest fornuftige udvej.

Noget tilsvarende gælder ved mangler. Man skal både aftale hvad der skal ske ved mangler inden overtagelsen, og hvad der skal ske ved mangler efter.

Standardkontrakterne angiver meget forskellige misligholdelsesbeføjelser. Nogle kontrakter, fx PLS-kontrakten, siger at parterne når som helst under analysefasen kan opsigte aftalen (også kaldet "udtræde" af den). De skal så betale en kompensation til modparten. Der er ikke tale om en misligholdelse, så det hedder ikke at "hæve" kontrakten.

Ændringer af aftalen

Der er altid behov for at ændre kravene og andre dele af aftalen undervejs, efterhånden som man bliver klogere på behov og muligheder. Kontrakten skal specificere hvordan det skal ske, hvornår man skal se på ændringsønsker, hvad man skal inddrage i vurderingen af dem, og hvordan man dokumenterer ændringerne.

Andre hændelser, fx strejke og konkurs

Kontrakten skal specificere hvad der skal ske hvis en af parterne går konkurs, eller hvis der opstår uforudsigelige hændelser som strejker, krig eller jordskælv. Her er der gode standardformuleringer man uden videre kan bruge.

Forrang

Hvad skal der ske hvis to dele af kontrakten er i modstrid med hinanden? Det kan fx ske hvis kunden har sagt ja til leverandørens løsningsbeskrivelse, men at det senere viser sig at den ikke opfylder kundens behov. I mange lande er reglen at det så er kundens problem. Han burde have sikret sig at løsningen var god nok.

I Danmark er der ingen faste regler, så man må regulere det i kontrakten. Synspunktet er at med den kompleksitet systemer har i dag, er det næsten umuligt for kunden at se om løsningen er god nok. Leverandøren er altså den nærmeste til at vide om løsningen er god nok. Derfor skal kundens behov have forrang.

PLS-kontrakten anfører følgende fortolkningsrækkefølge: Kontrakten; kravspecifikationen; andre bilag, herunder løsningsbeskrivelsen.

Tvister

Hvad skal der ske hvis parterne ikke kan blive enige? Kontrakten skal angive om man vil gå til domstolen, have voldgift, retsmægling, i første omgang rådføre sig med en uvildig tredjepart, etc. Se mere om tvister i afsnit 6.

5. Tidsforløb ifølge PLS-kontrakten

Som eksempel på tidsforløbet og misligholdelsesbeføjelserne i en anskaffelse, vil vi se på forløbet ifølge PLS-kontrakten. De første dele af forløbet er dog ikke omtalt i selve kontrakten.

1. Prækvalificering. Denne del af forløbet forekommer ved begrænset EU-udbud. Kunden annoncerer at han vil udbyde et system til levering og at han søger mulige leverandører som han vil udvælge ud fra nærmere angivne kriterier. Han udvælger derefter mindst fem af dem.
2. Udbudsmaterialet offentliggøres (eller sendes til de prækvalificerede leverandører). Materialet indeholder kravene, regler for hvordan leverandøren skal svare, og ofte også den kontrakt kunden vil bruge.
3. Leverandørerne sender tilbud med en overordnet løsningsbeskrivelse. Ofte skriver de en række *forbehold*, dvs. kontraktregler de ikke vil acceptere eller noget de ikke vil levere.
4. Kunden udvælger den vindende leverandør og aftaler diverse kontrakt detaljer med ham. Parterne underskriver kontrakten. EU lægger meget vægt på at dette ikke må have karakter af forhandling om ydelsen og prisen.
5. Analysefasen starter. Leverandøren undersøger behovene i detaljer og fremkommer med en detaljeret løsningsbeskrivelse, typisk i samarbejde med kunden. Man kan fx anvende prototyping i denne fase.
6. Kunden godkender løsningsbeskrivelsen eller opsiger aftalen, fx fordi der ikke er fremkommet en tilstrækkelig god løsning. Leverandøren kan også opsige aftalen, fx hvis han synes kunden er for besværlig.
7. Systemet udvikles eller tilpasses. Man gennemfører installationsprøve, systemtest (ikke nævnt i PLS-kontrakten) og overtagelsesprøve.
8. Kunden godkender overtagelsesprøven. Hermed er leveringen sket og kunden kan sætte systemet i drift. Er der væsentlige mangler, godkender kunden ikke og levering er dermed ikke sket. Leverandøren skal betale bod ved enhver forsinkelse. Kunden kan hæve aftalen ved væsentlige forsinkelser.
9. Nu er systemet i drift og garantiperioden starter. Den varer typisk i 12 måneder fra det tidspunkt hvor overtagelsesprøven er bestået. I denne periode skal leverandøren gratis udbedre væsentlige mangler.
10. Et stykke inde i garantiperioden gennemføres en driftsprøve. Her kontrollerer man de krav som først kan måles når systemet har været i drift i et stykke tid, fx systemets svartider ved realistisk belastning og hot-lines ekspeditionstid. Kunden godkender driftsprøven. Er der væsentlige mangler eller forsinkelse kan han hæve aftalen.
11. Garantiperioden udløber. Herefter fortsætter kontrakten. I denne periode kan mangler kun udbedres som led i den almindelige vedligeholdelse, dvs. at kunden skal betale for udbedringen.
12. Til sidst udløber kontrakten, typisk 4 år efter leveringen af systemet.

Der er i kontrakten indbygget muligheder for at afleveringsfrister kan udskydes. Der er også mulighed for at levere systemet i flere omgange (delleverancer).

6. Tvister

Når parterne i en aftale ikke kan blive enige, kaldes det en tvist. Der er flere muligheder for at få sagen afgjort.

Domstol

Man kan tage sagen for en domstol. Parterne er normalt repræsenteret ved deres advokat. Parterne fremlægger i flere omgange deres påstand (det de kræver) og beviserne for deres påstand. I første omgang udveksler parterne skriftlige indlæg. Senere mødes de for dommeren, hvor de mundtligt fremlægger sagen, fører vidner og evt. "dokumenterer" sagen ved at oplæse nogle af dokumenterne. I it-sager vil man normalt bruge en skønsmand, som forklaret i afsnit 2.

Nogle uger efter afgiver dommeren sin dom. I dommen gør han rede for parternes påstande og beviser, og konkluderer hvem der har ret og evt. hvor meget den tabende part skal betale i sagsomkostninger til den vindende.

Små sager (hvor kravet er under 1 million) behandles af byretten. Større sager behandles af landsretten. Hvis en part er utilfreds med afgørelsen, kan han anke den til næste instans, dvs. til landsretten hvis den startede i byretten og til højesteret hvis den startede i landsretten.

Dommen er i princippet offentlig, selvom det rent praktisk er yderst vanskeligt for udenforstående at komme til at læse den. Særligt interessante domme publiceres i juridiske tidsskrifter.

Ulemperne ved domstolsbehandlingen er at det tager meget lang tid, ofte år. Ofte er parterne heller ikke interesseret i at afgørelsen er offentlig. Det værste er nok at sagen som regel ender med en bitter taber og en vinder der nok har vundet, men har haft langt større udgifter til sagfører, mv. end modparten skal refundere.

Voldgift

Hvis parterne er enige om det, kan sagen i stedet for afgøres ved voldgift. Princippet er nogenlunde som ved en domstol, men det hele foregår mere uformelt. Det giver bl.a. bedre mulighed for at finde kompromisser, og det gør også forløbet hurtigere. Parterne har selv indflydelse på hvem der skal være dommer.

Afgørelsen er ikke offentlig. Den er bindende, dvs. at den ikke kan ankes til en højere instans. Sagsomkostningerne er normalt noget højere end ved en domstol, bl.a. fordi dommerens medvirken ikke er betalt af det offentlige.

Mediation (retsmægling)

Ved mediation mødes parterne til fælles problemløsning under vejledning af en mægler (mediator). Der findes flere slags mediation, men typisk starter parterne med at opnå en forståelse af modpartens problemer. Derefter finder man frem til en løsning. Ofte er resultatet en win-win løsning, hvor begge parter føler at de har vundet.

Mediation er desuden både hurtigere og billigere end domstole og voldgift. Parterne har normalt mulighed for at føre sagen videre ved domstol eller voldgift.

Retspraksis

De fleste sager om it-leverancer afgøres ved mægling eller voldgift, hvor afgørelserne ikke er offentlige. Det har den uheldige virkning at offentligheden ved meget lidt om retspraksis på it-området. Hvor går grænsen mellem det man kan kræve og det man ikke kan?

Der er kun få domme på området, og de er mest af ældre dato. Praksis ændrer sig sandsynligvis gennem tiden, fx fordi kunderne får it-afdelinger der burde kunne

vurdere løsningsforslag, teste leverancen, etc. Det betyder at kunden selv burde kende til de tekniske spørgsmål, mens leverandøren i mindre grad skal kende kundens forudsætninger. Kun it-juristerne ved hvad praksis er, fordi de selv deltager i både voldgiftsager og mægling.

7. Fortolkningsrækkefølge

Når retten skal afgøre en sag, er der mange kilder den kan bruge. Der er både love, det der står i kontrakten, branchekutymmer, mv. De kan være i konflikt med hinanden, og hvad gælder så? Indenfor kontrakter bruger retten følgende fortolkningsrækkefølge (også kaldet *forrang*). Det der står først har størst betydning.

1. Ufravigelige regler i lovene (fx regler om EU-udbud).
2. Specielle regler i kontrakten og dens bilag (fx at svartiden for en bestemt rapport skal være 2 minutter)
3. Generelle regler i kontrakten (fx at svartider for rapporter skal være 20 sekunder).
4. Sædvane og branchekutyme (inden for andre retsområder kan love og tidligere domme rangere højere end branchekutymmer).
5. Love på området.
6. Tidligere domme.