

## Kontrakt

VEDR. DRIFT, VEDLIGEHOLD, SUPPORT OG VIDEREUDVIKLING AF  
HJEMMESIDE OG NYHEDSBREV

MELLEM

Professionshøjskolen UCC

OG

[LEVERANDØR]

Notat

[Overskrift]

[Tekst]

## INDHOLDSFORTEGNELSE

1 INDLEDENDE BESTEMMELSER.....	5
2 DEFINITIONER.....	5
3 LEVERANDØRENS FORPLIGTELSE .....	6
4 KUNDENS DELTAGELSE.....	7
5 AFKLARINGSFASE.....	8
6 ETABLERINGSFASE.....	8
7 UDTRÆDELSESADGANG I AFKLARINGSFASEN.....	9
8 ÆNDRINGER ELLER ANMODNING OM VIDEREUDVIKLING .....	9
9 LEVERING.....	10
10 OPTIONER.....	10
11 PRISER.....	10
12 BETALINGSBETINGELSER .....	11
13 AFPRØVNING.....	11
14 SUPPORT, VEDLIGEHOLDELSE, VIDEREUDVIKLING OG DRIFT .....	12
15 GARANTI .....	13
16 LEVERANDØRENS MISLIGHOLDELSE .....	14
17 KUNDENS FORHOLD .....	16
18 ERSTATNING .....	17
19 FORCE MAJEURE.....	17
20 ÆNDRINGER UDEN LEVERANDØRENS SAMTYKKE .....	18
21 RETTIGHEDER TIL UDVIKLING OG DOKUMENTATION .....	18
22 TREDJEMANDS RETTIGHEDER .....	19
23 VARIGHED OG OPSIGELSE .....	19
24 FORHOLD VED OPHØR.....	19
25 INFORMATIONSSIKKERHED .....	20
26 TAVSHEDSPLIGT.....	21
27 SOCIALT ANSVAR .....	21
28 OVERDRAGELSE .....	21
29 SAMARBEJDSORGANISATION.....	21
30 BENYTTELSE AF UNDERLEVERANDØRER .....	22
31 TVISTIGHEDER .....	22
32 FORTOLKNING .....	23
33 UNDERSKRIFTER .....	23

## KONTRAKTBILAGSFORTEGNELSE

Kontraktbilag A – Ordregivers beskrivelse af nuværende løsning

Kontraktbilag A1 - Teknisk dokumentation

Kontraktbilag A2 - UCC Service Bridge import agreements

Kontraktbilag A3 – Tilpasset kildekode. (Koden skal revideres ved at sende mail til kontakt@tohv.dk I emnefeltet angives ”rekvirering kildekode ucc.dk”. Bemærk betingelser for håndtering af kildekode, jf. Kontraktbilag A3).

Kontraktbilag A4 – Identificerede udviklingsønsker

Kontraktbilag B – Kravsspecifikation

Kontraktbilag C – Tilknyttede ydelser

Kontraktbilag D – Tilbudsbesvarelsen

Kontraktbilag E – Tilbudsliste

Kontraktbilag F - Databehandleraftale

## KONTRAKT

Mellem  
Professionshøjskolen UCC

(herefter "Kunden")

og

\*\*

\*\*

\*\*

CVR. nr.: \*\*

(herefter "Leverandøren")

## 1 INDLEDENDE BESTEMMELSER

**Loyalt samarbejde:** Parterne skal samarbejde med en positiv, professionel samt ansvarlig holdning og skal hver især yde en indsats for at opnå det bedst mulige resultat. De skal herunder loyalt deltage i den aftalte samarbejdsorganisation, jf. Kontraktbilag C, samt udvise den fleksibilitet, der må anses for rimelig og sædvanlig ved levering af tilsvarende it-ydelser.

**Informationspligt:** Parterne skal løbende informere hinanden om ethvert forhold, som skønnes at have betydning for opfyldelse af Kontrakten. Herunder skal de loyalt udveksle information, data og dokumentation i det omfang, det er relevant for dens opfyldelse.

**Rådgivningspligt:** Leverandøren skal som led i Kontraktens opfyldelse rådgive Kunden i det omfang, det ud fra Kontrakten, de konkrete omstændigheder og god it-skik er rimeligt og relevant.

**Særligt væsentlige forhold:** Det er essentielt for Kunden, at

- I. der etableres en pålidelig og driftssikker driftunderstøttelse, der effektivt understøtter Kundens forretningsmål.
- II. have en velfungerende hjemmeside, der matcher omgivelsernes forventninger til en moderne og attraktiv uddannelses- og vidensinstitution.
- III. have en til alle tider veldokumenteret løsning.

## 2 DEFINITIONER

**Arbejdsdag:** betyder alle Dage mandag til fredag, bortset fra helligdage, juleaftensdag, nytårsaftensdag og grundlovsdag.

**Brugere:** Løsningens brugere vil bestå af både interne (medarbejdere) og eksterne brugere.

**Dag:** betyder enhver kalenderdag.

**Dokumentation:** Enhver udarbejdet beskrivelse relateret til løsningen, som Kunden behøver til den aftalte brug, herunder al behørig dokumentation.

**Driftsmiljøet:** betyder Leverandørens maskinel, basisprogrammel, driftsstøtteløsninger og kommunikations- og overvågningsfaciliteter, der anvendes til drift af løsningen.

**Kontrakten:** betyder denne kontrakt med tilhørende Kontraktbilag.

**Kravspecifikation:** betyder den i Kontraktbilag B anførte kravspecifikation.

**Etableringsdag:** betyder den Dag, hvor Leverandøren afslutter etableringen af løsningen i det aftalte Driftsmiljø.

**Overtagelsesdag:** betyder den Dag, hvor Kunden skriftligt godkender overtagelsesprøven for løsningen som helhed som etableret i det aftalte Driftsmiljø.

**Idriftsættelsesdag:** betyder den Dag, hvor løsningens anvendelse baseres på afvikling i det aftalte Driftsmiljø.

**Part og/eller Parterne:** betyder Kunden og/eller Leverandøren.

**Løsningen:** betyder den af denne Kontrakt omfattede løsning inkl. drift og vedligeholdelse.

### 3 LEVERANDØRENS FORPLIGTELSER

**Løsningen:** Kontrakten omfatter gennemførelse af et projekt til opsætning og implementering af Kundens nuværende løsning i Leverandørens Driftsmiljø. Kontrakten omfatter endvidere den efterfølgende drift, vedligeholdelse, videreudvikling og support af Løsningen. Løsningen, dets enkelte dele og den tilhørende dokumentation skal besidde de egenskaber og opfylde de krav, der fremgår af Kontrakten, navnlig af Kontraktbilag A med tilhørende underbilag, Kontraktbilag B og Kontraktbilag C.

Fremgår andet ikke af Kontrakten, er det Leverandørens ansvar, at Kontraktens krav og Kravspecifikationen derved opfyldes

Kravspecifikationen skal opfattes ud fra følgende forudsætninger til kravspecifikationens afsnit.

- Hjemmeside  
Afsnittet indeholder en række mindstekrav, der dels er defineret i relation til udviklingen af den nuværende løsning, dels skal opfattes som mindstekrav til al videreudvikling på løsningen.
- Nyhedsbrev  
Afsnittet indeholder en række mindstekrav, der dels er defineret i relation til udviklingen af den nuværende løsning, dels skal opfattes som mindstekrav til udvikling/opsætning af nyhedsbrev omfattet af nærværende kontrakt.
- Drift og vedligehold  
Afsnittet indeholder mindstekrav til den af nærværende kontrakt omfattede drift og vedligeholdelsesydelse.
- Servicemål  
Afsnittet indeholder mindstekrav til de af nærværende kontrakt omfattede servicemål.
- Samarbejde  
Afsnittet indeholder mindstekrav til det af nærværende kontrakt omfattede samarbejde.

I tillæg til kravspecifikationen, indgår Kundens beskrivelse af nuværende løsning jf. Kontraktbilag A, herunder de af Kontraktbilag A supplerende krav.

**Ledelse:** Leverandøren skal levere kvalificeret projektledelse.

Leverandørens projektledelse omfatter især ledelse og administration af:

- I. parternes samarbejde
- II. rapportering og opfølgning
- III. kvalitetssikring af Leverandørens ydelse
- IV. kvalitetssikring af bidrag fra Leverandørens underleverandører
- V. udarbejdelse af tids- og aktivitetsplaner
- VI. afprøvning

VII. dokumentation.

Selvom Leverandøren har ansvaret for projektledelse, skal Leverandøren loyalt samarbejde med Kundens projektleder.

**Kvalitetssikring:** Leverandøren skal løbende anvende procedurer, der sikrer kvaliteten af alle løsningsbidrag og ydelser, herunder eventuelle bidrag fra Kunden.

**Koordinering og sammenhæng:** Leverandøren skal sørge for den indbyrdes koordinering af alle aktiviteter, samt sikre sig at der ikke træffes indbyrdes uforenelige beslutninger. Det er således Leverandørens ansvar at sikre den indbyrdes sammenhæng mellem Løsningens enkelte dele.

**Dokumentation:** Leverandøren skal levere dokumentation i overensstemmelse med Kontraktens krav. Hvor andet ikke fremgår specifikt, skal dokumentation leveres i overensstemmelse med god it-skik.

**Sprog:** Al materiale og kommunikation skal være på dansk.

**Persondata:** I det omfang Leverandøren opbevarer eller på anden vis håndterer persondata ved Kontraktens opfyldelse, handler Leverandøren alene efter instruks fra Kunden. Leverandøren skal i den forbindelse træffe tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger mod, at personoplysninger hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller forringes samt mod, at de kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med lov om behandling af personoplysninger. Leverandøren skal på anmodning fra Kunden give Kunden tilstrækkelige oplysninger til, at denne kan verificere, Leverandørens overholdelse af Kontraktens krav til sikkerhedsforanstaltninger også jf. afsnit 25.

Leverandøren underskriver i forbindelse med kontraktindgåelse, databehandleraftale vedlagt som Kontraktbilag F.

## 4 KUNDENS DELTAGELSE

**Adgang hos Kunden:** I det omfang, dette er rimeligt og relevant for Leverandørens opfyldelse af Kontrakten, skal Kunden give Leverandørens personale fysisk og elektronisk adgang til Kundens lokaler, udstyr, løsninger, dokumentation, data og information om Kundens forretningsprocesser. Ved adgangen skal Leverandøren overholde Kundens sikkerhedsprocedurer i det omfang, disse er oplyst overfor Leverandøren. Leverandøren skal endvidere følge Kundens rimelige henstillinger samt de øvrige ordensforskrifter, der gælder for Kundens ansatte.

**Omfang:** I Kontraktbilag C er angivet det omfang, hvori Kunden skal medvirke til Leverandørens opfyldelse af Kontrakten, herunder ved at stille oplysninger, medarbejdere, lokaler, udstyr, programmel, dokumentation eller andet til rådighed, samt ved at deltage i tests, overtagelsesprøve og afvikle driftsprøven. Angivelserne i Kontraktbilag C skal opfattes som estimater for kundens medvirken, og der kan under forløbet opstå behov for justeringer heri, både hvad gælder omfang og indhold. Ingen af disse justeringer må påføre kunden væsentligt forøgede omkostninger.

Kontraktbilag C angiver tidspunktet for inddragelse af Kundens personale.

**Kundens interesser:** Leverandøren skal tilrettelægge projektet samt brugen af Kundens ressourcer med behørig hensyntagen til Kundens interesser, herunder Kundens behov for at kunne gennemføre sine forretningsmæssige aktiviteter uden afbrydelse.

## 5 AFKLARINGSFASE

**Formål:** Umiddelbart efter Kontraktens indgåelse igangsættes en afklaringsfase, hvor det er formålet at undersøge, om det er hensigtsmæssigt at præcisere eller supplere Kravspecifikationen, samt om øvrige for løsningen relevante forudsætninger lever op til grundlaget for etablering af samarbejdet.

**Indhold:** Afklaringsfasen er et kort og intensivt forløb, hvor hver af Parterne skal yde en væsentlig indsats. Den gennemføres som et samarbejde, hvor Leverandøren opnår en yderligere indsigt i Kundens forretningsgange og behov og øvrige for løsningen relevante forudsætninger. Samtidig bibringes Kunden en detaljeret indsigt i Leverandørens løsningstilgang. I fasen skal hver Part fremkomme med eventuelle forslag til præcisering og supplerings af Kravspecifikationen.

Aktiviteterne i afklaringsfasen er beskrevet i Kontraktbilag C, herunder med estimat af det omfang hvori Parterne skal deltage i aktiviteterne.

**Vederlag:** Leverandørens vederlag for afklaringsfasen er angivet i Kontraktbilag E.

**Justering:** I det omfang, Parterne foreløbig opnår enighed om præciseringer og suppleringer, skal der udarbejdes udkast herom, og der skal i den forbindelse tages stilling til, i hvilket omfang disse præciseringer og suppleringer vil få konsekvens for tidsplan, vederlag til Leverandøren og eventuelle andre vilkår.

Når de aftalte aktiviteter, jf. Kontraktbilag C, er gennemført skal Leverandøren forelægge Kunden et samlet udkast til tilrettet Kravspecifikation med tilhørende konsekvensrettelse af øvrige Kontraktbilag. Kunden skal herefter inden 5 Arbejdsdage skriftligt meddele, hvorvidt det modtagne kan godkendes.

**Manglende enighed om justering:** I det omfang der ikke opnås enighed om at præcisere eller supplere krav anført i Kravspecifikationen og øvrige Kontraktbilag, gælder de pågældende krav uændret.

## 6 ETABLERINGSFASE

**Formål og indhold:** Efter afklaringsfasen påbegyndes etableringen af Løsningen i Driftsmiljøet. Kravspecifikationen (Kontraktbilag B), Beskrivelse af nuværende løsning (Kontraktbilag A) og beskrivelsen af tilknyttede ydelser i Kontraktbilag C beskriver de aktiviteter, der skal gennemføres i etableringsfasen, herunder eventuel demonstration for Kundens medarbejdere og etablering af integrationer.

**Tidsplan:** Etableringsprojektet skal gennemføres i henhold til tidsplanen (Kontraktbilag C), så alle nødvendige løsningstekniske forudsætninger er opfyldt for at Leverandøren kan kunne forestå drift af Løsningen fra den i tidsplanen angivne Overtagelsesdag.

Etableringsprojektet afsluttes med en overtagelsesprøve, jf. pkt. 13.



**Vederlag:** Leverandørens vederlag for etableringsfasen er angivet i Kontraktbilag E.

## 7 UDTRÆDELSESADGANG I AFKLARINGSFASEN

**Ret til udtræden:** Frem til gennemførelsen af afklaringsfasen – har Kunden ret til når som helst med 10 Arbejdsdages skriftligt varsel at udtræde af Kontrakten.

**Bortfald af forpligtelser:** Ved udtræden bortfalder begge Parters forpligtelse til videre opfyldelse af Kontrakten. Udtræden omfatter annulation af alle eventuelle aftaler indgået i henhold eller tilknytning til Kontrakten, herunder eventuelle aftaler om vedligeholdelse, support og drift/hosting.

**Udarbejdet materiale:** Materiale, såsom rapporter, skemaer og diagrammer samt viden, der allerede er leveret til Kunden som led i Kontraktens indgåelse eller under afklaringsfasen, kan Kunden anvende til alternativ opfyldelse af Kundens behov, når vederlaget er betalt. Retten omfatter ikke Leverandørens forretningshemmeligheder.

**Vederlag:** Udtræder Kunden, skal Kunden betale et vederlag til Leverandøren, der beregnes som fastsat i Kontraktbilag E. Vederlaget dækker Leverandørens tids- og ressourceforbrug samt eventuelle leverancer foretaget frem til udtræden.

## 8 ÆNDRINGER ELLER ANMODNING OM VIDEREUDVIKLING

**Generelt:** Ændringer initieret af Kunden, som kan foretages med et tidsforbrug på maksimalt 3 timer, kan igangsættes af Leverandøren uden Kundens forudgående accept af løsningsforslag.

**Anmodning fra Kunden:** Kundens anmodning om ændring eller videreudvikling skal fremsendes skriftligt til Leverandøren.

Leverandøren skal uden ugrundet ophold efter modtagelsen udarbejde et estimat over det vederlag samt den tidsperiode, der påregnes at være forbundet med udarbejdelse af et løsningsforslag. Udarbejdelse af løsningsforslaget må maksimalt udgøre 10 % af den samlede estimerede tid for udarbejdelse af løsningen. Estimatet fremsendes til Kunden for dennes godkendelse.

Når Kundens godkendelse af estimatet foreligger, iværksætter Leverandøren behandlingen af forslaget og skal så vidt muligt inden for den oplyste tidsperiode fremsende et løsningsforslag. Forslaget skal herunder angive en kort men dog rimelig frist for Kundens godkendelse af forslaget, konsekvens for tidsplan, vederlag til Leverandøren og eventuelle andre vilkår.

Accepterer Kunden løsningsforslaget, har Leverandøren ikke krav på vederlag for løsningsforslagets udarbejdelse.

Foreligger der et godkendt estimat for udførelse af opgaven, må dette ikke overskrides med mere end 10 %. Har Parterne aftalt en fast pris, gælder denne.

Påviser Leverandøren, at anmodningen af tekniske eller væsentlige funktionsmæssige eller driftsmæssige hensyn ikke kan gennemføres, kan denne nægte at efterkomme en ændringsanmodning.

Levering sker på Kontraktens vilkår, medmindre Leverandøren har angivet andet i løsningsforslaget.

**Anmodning fra Leverandøren:** Ønsker Leverandøren at foretage ændringer, fremsættes anmodning herom til Kunden vedlagt et løsningsforslag med angivelse af eventuelle konsekvenser for funktionalitet, tidsplan og vederlag til Leverandøren.

Kunden skal uden ugrundet ophold og senest 10 Arbejdsdage efter modtagelsen behandle denne forespørgsel og meddele, hvorvidt anmodningen med tilhørende løsningsforslag kan godkendes.

Hvor dette er nødvendigt for at undgå væsentlige tab for Leverandøren, skal Kunden acceptere ændringer, der kun i ubetydelig grad påvirker Kundens nytte af Løsningen, og som ikke påfører Kunden yderligere omkostninger eller tab.

**Ændringslog:** Leverandøren skal opretholde én fælles ændringslog, der indeholder al relevant dokumentation vedrørende ændringsforslag samt aftalte ændringer og videreudvikling, herunder dateret ændringsanmodning og løsningsforslag.

## 9 LEVERING

**Tidspunkt:** Parterne skal levere deres respektive ydelser i overensstemmelse med tidsplanen i Kontraktbilag C. Levering anses for sket på Overtagelsesdagen.

**Udskydelse:** Med et skriftligt varsel til Leverandøren på mindst 5 Arbejdsdage har Kunden ret til 3 gange efter drøftelse med Leverandøren at udskyde enhver i tidsplanen fastsat tidsfrist, dog således at de samlede udskydelser af tidsplanen højst kan udgøre 60 Arbejdsdage.

Såfremt Kunden udskyder en eller flere tidsfrister, er Leverandøren berettiget til at kræve alle efterfølgende tidsfrister udskudt med et tilsvarende antal Arbejdsdage.

Betalinger udskydes tilsvarende, og der påløber rente efter rentelovens regler i udskydelsesperioden.

Påføres Leverandøren dokumenterede meromkostninger ved udskydelsen, skal disse godtgøres af Kunden.

I det omfang en eller flere tidsfrister i tidsplanen udskydes eller overskrides som følge af Kundens misligholdelse, reduceres der tilsvarende i Kundens udskydelsesadgang.

**Overtagelsesdagen:** Løsningens drift i regi af denne kontakt overgår på Overtagelsesdagen.

**Risikoen:** Leverandøren bærer risikoen for Løsningen fra Etableringsdagen.

## 10 OPTIONER

Kontrakten indeholder ingen optioner.

## 11 PRISER

**Generelt:** Alle priser er i danske kroner excl. moms.

I priserne er inkluderet told og øvrige afgifter, tillæg, transport, ophold osv. Ved ændring af danske afgifter skal priserne reguleres med den økonomiske nettokonsekvens heraf, således at Leverandøren stilles uændret.

Driftsvederlaget og timepriser er faste i hele kontraktperioden.

**Vederlag for afklaringsfase og etablering:** Leverandørens vederlag for gennemførelse af afklaringsfasen og etablering af Løsningen i Leverandørens Driftsmiljø fremgår af Kontraktbilag E. Hvor andet ikke fremgår explicit af Kontraktbilag E, udgør disse vederlag det samlede beløb,

**Vederlag for løbende ydelser:** Priser for vedligeholdelse, drift og support er specificeret i Kontraktbilag E.

**Andre ydelser:** Priser på andre ydelser er specificeret i Kontraktbilag E, herunder priser og takster for tilkøb af udviklingstimer.

## 12 BETALINGSBETINGELSER

**Betalingsplan:** For ydelser omfattet af afklarings- og etableringsfasen kan Kunden faktureres betalingsplanen i Kontraktbilag E.

Driftsvederlaget kan faktureres efter godkendt overtagelsesprøve.

Er der mangler ved Leverandørens ydelser, kan Kunden holde en forholdsmæssig del af beløbet tilbage. Dansk rets regler om tilbageholdsret finder anvendelse. Kunden må således ikke holde mere tilbage, end det er påkrævet, til afhjælpning af manglen, og resten af fakturabeløbet skal betales, forudsat at leverancen ikke er uanvendelig. Når manglen er udbedret, skal betaling finde sted.

Kunden er dog tidligst forpligtet til at betale 30 dage efter modtagelse af fyldestgørende faktura.

## 13 AFPRØVNING

**Generelt:** Uanset eventuel fasevis implementering og idriftsættelse gennemføres for Løsningen en samlet overtagelsesprøve og en samlet driftsprøve. Prøverne udføres jf. beskrivelsen i Kontraktbilag C, dog skal nedenstående respekteres.

Ingen gennemgang, kommentering eller godkendelse fra Kundens side af nogen prøve kan tages som udtryk for en ændring af de krav, der kan stilles efter Kontrakten.

For hver prøve udarbejdes rapporter, hvor prøvens forløb og de konstaterede fejl noteres. Når der ved prøverne konstateres fejl eller mangler, bør rammerne for afhjælpning aftales, herunder ansvarsdeling ved og tidsfrister for udbedring.

Fejl, der er konstateret men ikke korrigeret før Kunden godkender en prøve som bestået, skal anføres i en mangelliste med angivelse af tidsfrister for og arbejdsdeling ved afhjælpning. Selvom en kendt fejl ikke anføres på listen, indebærer dette intet afkald på afhjælpning af fejlen.

**Overtagelsesprøve:** Formålet med overtagelsesprøven er primært at konstatere, om den aftalte funktionalitet er til stede. Overtagelsesprøven gennemføres af Leverandøren med Kundens aktive deltagelse.

Overtagelsesprøvens procedure, indhold og godkendelseskriterier er beskrevet i Kontraktbilag C.

Kunden kan acceptere en bagatelgrænse for fejl og mangler, der ikke kan forhindre beståelse af overtagelsesprøven, selvom de pågældende fejl og mangler skal afhjælpes. Servicemålene beskrevet i Kontraktbilag C skal være opfyldt på overtagelsesdagen, med mindre andet er aftalt.

Såfremt Kunden godkender overtagelsesprøven med konstaterede mangler, skal disse anføres i en mangelliste. Kunden er først forpligtet til at godkende driftsprøven, når sådanne mangler i det væsentligste er afhjulpet.

Opfylder overtagelsesprøven ikke kravene til dens resultat, er Leverandøren berettiget til med mindst 5 Arbejdsdages varsel at gentage den fulde prøve, indtil prøven er bestået eller Kunden måtte hæve Kontrakten efter bestemmelserne herom.

Garantiperioden, samt Leverandørens forpligtelser til at vedligeholde hele eller dele af Løsningen, herunder til at yde support, træder i kraft ved godkendelse af overtagelsesprøven.

Kunden skal uden ugrundet ophold, efter at en prøve er bestået, udstede skriftlig godkendelse heraf til Leverandøren.

**Driftsprøve:** Formålet med driftsprøven er at konstatere, hvorvidt Løsningen overholder de opstillede servicemål, jf. Kontraktbilag C.

Driftsprøvens procedure, indhold og godkendelseskriterier samt afslutningsfrist er beskrevet i Kontraktbilag C.

Driftsprøven løber i minimum 60 dage, og forudsætter at godkendelseskriterierne er opfyldt, eller indtil Kunden måtte hæve Kontrakten efter bestemmelserne herom.

## 14 SUPPORT, VEDLIGEHOLDELSE, VIDEREUDVIKLING OG DRIFT

**Generelt:** Leverandøren påtager sig at udføre vedligeholdelse og support og drift af løsningen fra overtagelsesdagen. Vedligeholdelse og drift af løsningen omfatter altid også den hertil hørende dokumentation. En nærmere beskrivelse af Leverandørens support, vedligeholdelse, videreudvikling og drift af Løsningen er specificeret i Kontraktbilag C.

**Uddannelse:** Hvis Leverandørens opdateringer af løsningen eller løsningselementer indebærer behov for supplerende instruktion hos Kunden, skal Leverandøren uden supplerende beregning sørge for organisering og udførelse af sådan instruktion.

**Nye versioner - Loyal kommunikation og udskydelse:** For at Kunden kan tilrettelægge sine arbejdsprocesser og egen teknologiske udvikling, samt for at lette Kundens identificering af eventuelle problemer forårsaget af Leverandøren, skal Leverandøren loyalt informere Kunden om påtænkte ændringer i Løsningen, herunder i forbindelse med patches, releases og versionsskift mv.

Leverandøren må ikke lægge større ændringer umiddelbart før eller indenfor Kundens forretningskritiske datoer.

I god tid inden Leverandøren måtte migrere til ny teknologi eller foretage andre væsentlige ændringer i Løsningen, skal Leverandøren informere Kunden om de påtænkte ændringer samt tidsplan for ændringen og dens konkrete betydning for Løsningen.

Såfremt Kunden måtte anmode herom, skal Leverandøren i forhold til Kunden acceptere opretholdelse af den hidtidige udgave af Løsningen i indtil 3 måneder efter Kunden har modtaget orientering om den planlagte opgradering.

## 15 GARANTI

Nedenstående garantiforpligtelser gælder i hele Kontraktens løbetid.

### **Generel garanti**

Leverandøren garanterer, at Leverandørens ydelser udføres i overensstemmelse med god it-skik. Er andet ikke aftalt, anvender Leverandøren metoder, procedurer og værktøjer, der følger god praksis og er relevante set i forhold til Kravspecifikationen, Kontrakten og Løsningen.

Leverandøren skal under garanti udbedre fejl og mangler i ændringer og videreudvikling foretaget under nærværende kontrakt.

Leverandøren garanterer, at de i Kontraktbilag C beskrevne servicemål opretholdes fra Idriftsættelsesdagen og frem til Kontraktens ophør.

Leverandøren garanterer, at Dokumentation til enhver tid giver et fyldestgørende, opdateret og korrekt billede af dokumentationen for Løsningens funktionalitet.

Leverandøren garanterer, at alle rapporter, er korrekte, indeholder alle efterspurgte og i øvrigt relevante oplysninger, baserer sig på konkrete og reelle målinger og data og afleveres i den aftalte form.

Leverandøren garanterer, at Kunden ikke krænker tredjemandsrettigheder ved Leverandørens levering af ydelser.

Leverandøren garanterer, at Leverandøren med rettidig omhu vil forsøge at undgå eller indhente forsinkelser ved levering af sine ydelser.

### **Lovgivning og øvrige regelsæt m.v.**

Leverandøren garanterer, at Løsningen fra overtagelsesdagen og frem til Kontrakten ophører, til enhver tid opfylder og understøtter den gældende lovgivning og de fælles regelsæt og retningslinjer.

### **Hæftelse for underleverandører**

Leverandøren hæfter for sine underleverandørers ydelser og forhold på samme måde som for egne ydelser og forhold. Leverandørens eventuelle konflikter med sine underleverandører er Kunden uvedkommende og påvirker ikke Leverandørens forpligtelser i henhold til Kontrakten.

Leverandøren skal på Kundens anmodning give Kunden indsigt i, hvilke underleverandører Leverandøren har indgået aftale med for at kunne opfylde sine forpligtelser i henhold til Kontrakten.

Kunden skal godkende underleverandørerne, specielt hvis underleverandørerne behandler personfølsomme oplysninger eller andet der er berørt af lovgivningen.

## 16 LEVERANDØRENS MISLIGHOLDELSE

**Generelt:** Er leverancerne ikke tilstrækkelige til at opfylde Kontraktens krav, herunder aftalte servicemål, påhviler det Leverandøren uden yderligere vederlag at stille sådant andet eller yderligere driftsunderstøttelse, dokumentation, konsulentbistand og andre ydelser til rådighed, som er nødvendigt for at opfylde Kontrakten.

**Forsinkelse – bod:** Overskrides en bodspålagt milepæl som følge af forhold, som Leverandøren hæfter for, betaler Leverandøren en dagbod. Bodsbelagte milepæle er: bestået Overtagelsesprøve.

Fra og med 1. Arbejdsdags overskridelse til og med 4. Arbejdsdag betales ingen bod.

Fra og med 5. Arbejdsdags forsinkelse afregnes dkk. 1.500 pr. Arbejdsdags overskridelse.

Såfremt de aftalte løsning- og funktionalitetskrav ikke overholdes som følge af forhold, som kontraktahaver hæfter for, svares bod pr. arbejdsdag, efter samme retningslinjer som ved overskridelse af overtagelsesdagen.

Bod for forsinkelse med bestået Overtagelsesprøve, og manglende overholdelse af aftalte løsning- og funktionalitetskrav iht. Kontrakten og tilbuddet kan samlet ikke overstige 50 % af den samlede kontraktsum.

Påløbet dagbod betales efter forsinkelsens opståen efter skriftligt krav fra Kunden. Har Leverandøren ikke senest 12 måneder efter den bodspålagte milepæl modtaget påkrav fra Kunden, bortfalder Kundens ret til den pågældende bod.

**Supplerende beføjelser ved forsinkelse:** Foreligger der en forsinkelse, som skyldes Leverandøren, eller er det overvejende sandsynligt, at en sådan forsinkelse vil indtræde, skal Leverandøren for egen regning tilføre yderligere ressourcer kvalitativt og kvantitativt, såfremt dette kan øge sandsynligheden for overholdelse af tidsplanen eller reducere en opstået misligholdelse. Endvidere gælder dansk rets almindelige regler om beføjelser i anledning af forsinket eller udeblevet levering.

**Definition af en mangel:** En mangel foreligger, såfremt Løsningen eller øvrige af Leverandørens ydelser ikke opfylder de af Leverandøren givne garantier, eller det i øvrigt ikke er eller fungerer, som Kunden med føje kunne forvente på grundlag af indholdet af Kontrakten.

**Afhjælpning af mangler:** For alle dele af Løsningen gælder, at Leverandøren skal sørge for afhjælpning af mangler i henhold til de servicemål, der fremgår af Kontraktbilag C.

**Kundens påberåbelse af mangel:** Kunden skal ved sin reklamation beskrive, hvorledes det påberåbte problem ytrer sig, samt hvordan det genskabes eller påvises på anden vis. I det

omfang, Kunden skal benytte specielle rapporteringsværktøjer og procedurer, fremgår disse af Kontraktbilag E.

**Bod ved manglende opfyldelse af servicemål:** Såfremt servicemålene beskrevet i Kontraktbilag C ikke overholdes efter bestået driftsprøve, sanktioneres dette med en reduktion i driftsvederlaget.

### **Driftseffektivitet**

Leverandøren skal garantere, at Systemets driftseffektivitet er 99 %.

Driftseffektivitet måles for Systemet som helhed i procent, der opgøres jf. Kontraktbilag C.

Ved "tilgængelig driftstid" forstås den aftalte driftstid minus den tid, hvor Systemet eller en del af dette ikke kan anvendes til mangelfri driftsafvikling på grund af

a) hændelser/fejl defineret i kategorierne kritisk, alvorlig og mindre, jf. Kontraktbilag B, eller

b) aftalte handlinger foretaget i servicevinduet, jf. Kontraktbilag B.

Driftseffektiviteten måles og opgøres for én måned ad gangen ("måleperiode"), idet den første måleperiode begynder på overtagelsesdagen.

Målingerne skal udføres kontinuerligt under hele kontraktperioden, og Leverandøren forbereder månedlige rapporter om målingerne. På enhver forespørgsel fra Kunden skal rapporterne og de tilhørende logbøger stilles til rådighed for Kunden inden for en uge efter den foregående måned. Leverandøren skal reagere straks og altid i forbindelse med den månedlige rapport om eventuelle observerede fejl eller uregelmæssigheder i logbøgerne.

Hvis driftseffektiviteten i løbet af en måned falder under den garanterede driftseffektivitet, skal Kunden være berettiget til en procentvis nedsættelse af prisen på det årlige driftsvederlag, der er angivet i Kontraktbilag E.

Prisen på nedsættelsen af den årlige vedligeholdelse og support er som følger:

Prisnedsættelse =  $\frac{\text{Pris på den årlige vedligeholdelse og support}}{12} \times (1 - \text{driftseffektivitets procent})$

For hvert procentpoint den beregnede driftseffektivitet ligger under den aftalte driftseffektivitet, skal prisen på det årlige driftsvederlag nedsættes procentvis tilsvarende.

Afstemning af tilgængelige driftstid og eventuel prisnedsættelse skal ske på årsdagen for overtagelsesdagen hvert år. Leverandørens tilbagebetaling af en del af det årlige driftsvederlag skal ske senest 30 dage efter, at afstemningen er foretaget.

### **Svartider**

Ved svartid for en transaktion forstås tidsintervallet fra brugeren sender sin kommando til resultatet er synligt for brugeren, og brugeren har mulighed for at afgive en ny kommando. Ved kommando forstås den meddelelse, der sendes til Systemet, når enter/return-tast, funktionstast eller tilsvarende tast/ikon aktiveres.

Svartiderne måles manuelt med digitalt stopur fra Kundens arbejdsplads. I forbindelse med konstatering af, om en svartid opfylder det aftalte servicemål for opfyldelsesgrad, skal der foretages mindst 10 målinger af svartiden for den pågældende transaktion. Opfyldelsesgraden beregnes som den andel af de foretagne svartidsmålinger for en bestemt transaktion, der opfylder den fastsatte svartid til brug for beregning af opfyldelsesgraden.

Hvis den målte responstid overstiger den krævede maksimale responstid på 3 sekunder i mere end 10 % af transaktionerne kan Kunden kræve en reduktion på 10 % af prisen på det årlige driftsvederlag. Reduktionen udelukker forholdsmæssigt afslag i vederlaget for vedligeholdelse. Såfremt samme forhold medfører såvel reduktion i vederlag for driftsvederlag som dagbod for forsinket afslutning af driftsprøven, skal kunden alene godskrives det største af disse to beløb.

**Ophævelse:** Det anses for væsentlig misligholdelse, der berettiger Kunden til at hæve Kontrakten helt eller delvis efter Kundens valg, såfremt

- I. Kunden reklamerer over væsentlige mangler, og disse ikke er afhjulpet indenfor rimelig tid,
- II. Leverandøren ikke opfylder de aftalte servicemål i 3 måneder i træk eller hvis servicemålene ikke opfyldes i 3 måneder inden for en sammenhængende periode på 6 måneder, medmindre der er tale om bagatelagtige overskridelser,
- III. Den aftalte dato for bestået overtagelsesprøve, en frist for beståelse af en delovertagelsesprøve eller fristen for afslutning af driftsprøven overskrides med mere end 30 Arbejdsdage (i det omfang dette ikke skyldes Kundens forhold.
- IV. Den fastsatte dato for idriftsættelse af løsningen overskrides.
- V. Leverandøren går konkurs, kommer i betalingsstandsning, åbner forhandlinger om akkord eller der viser sig væsentligt forringede økonomiske forhold i øvrigt (med forbehold for konkurslovens regler om indtrædelsesret),
- VI. Leverandøren ophører med den virksomhed, Kontrakten vedrører, eller
- VII. Der for Leverandøren indtræder andre omstændigheder, som bringer Kontraktens rette opfyldelse i alvorlig fare.

## 17 KUNDENS FORHOLD

**Rente:** Misligholder Kunden sine betalingsforpligtelser efter Kontrakten, er Leverandøren berettiget til rente i overensstemmelse med rentelovens regler.

**Betalingspåkrav og ophævelse:** Har Leverandøren forgæves overfor Kunden skriftligt påtalt Kundens misligholdelse med betaling af forfaldne beløb, idet påkravet samtidig angiver at manglende betaling inden 30 Arbejdsdage vil medføre, at Kontrakten ophæves, eller at alt arbejde standses, kan Leverandøren ophæve Kontrakten helt eller delvis, respektivt suspendere sit arbejde med Kontraktens opfyldelse, såfremt Kunden ikke inden fristens udløb har betalt det påtalte forfaldne beløb.

**Reduktion af Leverandørens ansvar:** Leverandøren har ikke ansvar for fejl, forsinkelser eller driftsforstyrrelser, i det omfang Leverandøren dokumenterer at disse skyldes:

- I. Kundens misligholdelse,
- II. Kundens uforsvarlige adfærd,
- III. Misligholdelse fra Kundens øvrige leverandører,
- IV. Kundens indgreb i eller ændring af Løsningen,



- V. Fejl i Kundens it-miljø, eller
- VI. Kundens forkerte anvendelse af Løsningen.

**Påkrav om manglende medvirken:** Såfremt Kunden ikke yder den i Kontraktbilag C beskrevne medvirken til projektet, og dette medfører forsinkelse af en eller flere tidsfrister i tidsplanen, jf. Kontraktbilag C, skal Leverandøren uden ugrundet ophold gøre Kunden opmærksom herpå og herunder angive, hvori den manglende medvirken består og konsekvenserne af den manglende medvirken.

## 18 ERSTATNING

### Leverandøren

Leverandøren er erstatningspligtig over for Kunden efter dansk rets almindelige regler.

Leverandøren er dog ikke i noget tilfælde ansvarlig for følgeskader eller andet indirekte tab. Følgende betragtes altid som direkte tab:

- Omkostninger direkte afledt af Leverandørens opfyldelse af kontrakten, herunder i forbindelse med ændringer eller videreudvikling af løsningen.
- Kundens interne merarbejde, der følger af Leverandørens misligholdelse.

Såfremt Kunden kan forudse, at Leverandørens forhold vil medføre merarbejde internt hos Kunden, skal Kunden med et rimeligt varsel give Leverandøren meddelelse herom, således Leverandøren har mulighed for at afværge merarbejdet.

Erstatning for misligholdelsen af en given Kontrakt kan kun kræves for forhold, der udløser betaling af bod, i den udstrækning Kunden dokumenterer at have lidt et tab ud over bodsbeløbet for den pågældende misligholdelse.

Leverandøren påtager sig produktansvaret efter dansk rets almindelige regler.

Leverandøren påtager sig endvidere i Kontraktens løbetid at opretholde en erhvervsansvarsforsikring.

Leverandørens samlede betaling af erstatning er begrænset til den samlede kontraktsum.

### Kunden

Kunden er erstatningsansvarlig over for Leverandøren efter dansk rets almindelige regler.

Kunden er dog ikke i noget tilfælde ansvarlig for følgeskader eller andet indirekte tab.

Erstatning for forhold, der udløser betaling af renter, kan kun kræves ud over rentebeløbet i det omfang, der dokumenteres et tab ud over rentebeløbet.

Kundens samlede betaling af erstatning er begrænset til den samlede kontraktsum.

## 19 FORCE MAJEURE

**Ansvarsfrihed:** Hverken Leverandøren eller Kunden skal i henhold til nærværende Kontrakt anses for ansvarlig over for den anden Part, for så vidt angår forhold, der ligger uden for Partens

kontrol, og som Parten ikke ved Kontraktens underskrift burde have taget i betragtning og ej heller burde have undgået eller overvundet.

Forhold hos en underleverandør anses kun for force majeure, såfremt der for underleverandøren foreligger en sådan hindring, og Leverandøren ikke burde have undgået eller overvundet denne, eventuelt ved brug af alternativ underleverandør.

**Varighed:** Force majeure ved forsinkelse kan højst gøres gældende med det antal Arbejdsdage, som force majeure situationen varer. Såfremt en tidsfrist for Leverandøren udskydes på grund af force majeure, udskydes de betalinger, der knytter sig dertil, tilsvarende. Force majeure kan kun påberåbes, såfremt den pågældende Part har givet skriftlig meddelelse herom til den anden Part senest 5 Arbejdsdage efter, at force majeure er indtrådt.

**Annullation:** Den Part, der ikke er ramt af force majeure situationen, er berettiget til at annullere Kontrakten helt eller delvist, såfremt den aftalte Overtagelsesdag overskrides med 60 Arbejdsdage som følge af force majeure. Ved en sådan annullation beholder begge Parter hvad de har modtaget fra den anden Part. Der består derefter ingen yderligere krav mellem Parterne.

## 20 ÆNDRINGER UDEN LEVERANDØRENS SAMTYKKE

**Ansvarsfrihed for Leverandøren:** Såfremt Kunden uden Leverandørens samtykke udfører ændringer i Løsningen eller foretager ændringer i it-miljøet, og Leverandøren kan dokumentere at dette øver betydende indflydelse på Løsningens rette funktioner, er Leverandøren berettiget til for fremtiden at kræve sig fritaget for enhver forpligtelse i relation til Løsningen, herunder afhjælpning af mangler og udførelse af vedligeholdelse, i den udstrækning det er rimeligt begrundet. Genskaber Kunden den oprindelige situation, genopstår Leverandørens forpligtelser.

**Leverandørens kontrol:** Leverandøren er berettiget til at kontrollere, at den oprindelige situation er genskabt samt til at kræve rimelig betaling herfor opgjort efter medgået tid.

## 21 RETTIGHEDER TIL UDVIKLING OG DOKUMENTATION

**Rettigheder:** Kunden opretholder til enhver tid fuld rådighed og samtlige rettigheder til den samlede Løsning og den tilhørende dokumentation.

Kundens brugsret til standardprogrammel omfatter også den brug hos Kundens leverandører samt andre tredjemænd, der følger naturligt med brug af Løsningen efter dets formål. Tredjemand har således fri adgang til at indtaste data og benytte Løsningen på anden vis i det omfang, dette sker som led i Kundens almindelige forretningsprocesser.

Løsningen må kun bruges som led i de forretningsprocesser, der falder inden for Kundens virke.

**Ret til videreudvikling:** Kunden opnår uindskrænket rådighed og rettighed til de specifikationer, komponenter, kildekode, data/database, programmel, dokumentation, manualer, hjælpeprogrammel, værktøj og lignende, som Leverandøren måtte udarbejde eller udvikle for Kunden som led i Kontraktens opfyldelse. Kunden må således frit bruge dette, herunder lade det installere, afvikle, vedligeholde, videreudvikle og benytte som led i Kundens brug af Løsningen til dets formål.

**Leverandørens ophavsret:** Leverandøren bevarer ophavsretten til programmet og infrastruktur i forhold til det driftsmiljø der anvendes til Kontraktens opfyldelse. Leverandøren har endvidere ret til at anvende den generelle viden, der erhverves ved udvikling eller tilretning af Løsningen, til brug ved udvikling eller tilretning af løsninger for tredjemand.

**Ændringer:** Kunden får tilsvarende brugsret til enhver ændring, herunder opdatering, af programmet og dokumentation, der leveres under Kontrakten.

## 22 TREDJEMANDS RETTIGHEDER

**Garanti mod krænkelse:** Leverandøren indestår uden tidsbegrænsning for, at Løsningen ikke krænker andres rettigheder, herunder patenter eller ophavsrettigheder.

Kunden skal straks give Leverandøren skriftlig meddelelse, hvis Kunden bliver opmærksom på eventuelle rettighedskrænkelser og bistå Leverandøren under sagen i fornødent omfang.

## 23 VARIGHED OG OPSIGELSE

**Varighed:** Kontrakten gælder fra kontraktunderskrift og indtil 2 år efter Overtagelsesprøven, hvor den automatisk udløber, medmindre den forinden er opsagt af Kunden.

**Opsigelse fra Kunden:** Kunden kan med et skriftligt varsel på 6 måneder til den første i en måned opsige Kontrakten.

Herudover har Kunden den i kontrakten beskrevne udtrædelsesadgang under afklarings- og etableringsfasen.

**Misligholdelse:** Overholder Leverandøren ikke sine forpligtelser efter Kontrakten til varetagelse af vedligeholdelse og drift, har Kunden de under punkt 16 og 18 angivne beføjelser.

## 24 FORHOLD VED OPHØR

**Udlevering:** Ved opsigelse, ophævelse eller anden form for ophør skal Leverandøren straks på opfordring fra Kunden udlevere alle for Løsningen relevante oplysninger og data, herunder dokumentationen for den samlede løsning.

**Ingen tilbageholdelsesret:** Leverandøren har ved kontraktophør uanset ophørsgrund ikke tilbageholdelsesret i Kundens data, dokumentation tilhørende Kunden eller andet materiale, som tilhører Kunden.

**Ophørsassistance:** Leverandøren skal loyalt medvirke til Kundens planlægning og gennemførelse af genudbud af denne Kontrakt samt anden ophørsassistance.

Leverandøren skal fremsende alle informationer og data, som Kunden finder nødvendige i den henseende. Besvarelse af henvendelser, herunder eventuel udlevering, skal ske senest 5 Arbejdsdage fra Kundens henvendelse.

Leverandøren er forpligtet til vederlagsfrit at yde medvirken til overflytning af de af Kontrakten omfattede ydelser til et andet driftsmiljø installeret hos tredjemand eller hos Kunden efter Kundens valg. Leverandørens immaterielle rettigheder må ikke være til hinder herfor. Leverandørens bistand skal gives hurtigst muligt og i god tid inden ophørstidspunktet.

Leverandøren skal udarbejde en detaljeret plan for overgangen til ny løsning, herunder flytning af Kundens data hertil og skal bistå ved gennemførelse af relevante funktioner og testfaser hos Kunden eller en af Kunden udpeget tredjemand.

Leverandøren skal medvirke til, at overgangen til en ny løsning forløber således, at Kundens daglige forretninger ikke berøres unødigt heraf.

**Varighed:** Ovenstående forpligtelser vedrørende ophørsassistance er gældende i op til 6 måneder efter Kontraktens ophørstidspunkt inkl. Den ekstraordinære forlængelse.

## 25 INFORMATIONSSIKKERHED

### Generelt

Leverandøren har en selvstændig pligt til at identificere aktuelle og potentielle sikkerhedstrusler og at orientere Kunden herom.

### Persondata

I forbindelse med Leverandørens behandling af de af Kundens data, betragtes Leverandøren som databehandler og Kunden som dataansvarlig i henhold til persondataloven.

Leverandøren er ved leveringen af sine ydelser forpligtet til at overholde alle bestemmelser og regler om behandling af persondata, jf. bl.a. persondataloven, sikkerhedsbekendtgørelsen og forvaltningsloven.

Leverandøren skal hermed i fornødent omfang aktivt medvirke til, at Kunden overholder de regler, der gælder for den dataansvarlige, samt sikre at Leverandøren overholder de regler, der gælder for databehandleren.

Samtlige data skal af Leverandøren ændres eller slettes effektivt ved Kundens udtrykkelige skriftlige instruks herom.

Leverandøren skal ved leveringen af sine ydelser respektere Datatilsynets praksis i forbindelse med fortolkning af reglerne vedrørende persondata.

Såfremt Leverandørens levering af ydelser giver Kunden anledning til tvivl om persondatarettens overholdelse, skal Leverandøren på Kundens anmodning deltage i drøftelser med Datatilsynet med henblik på at sikre overholdelse af persondatalovgivningen.

Leverandøren har herefter pligt til at efterleve og indarbejde eventuelle anbefalinger og/eller påbud fra Datatilsynet.

Leverandøren er forpligtet til at indgå en skriftlig fortrolighedserklæring med alle, som medvirker til opfyldelsen af Leverandørens forpligtelser i henhold til Kontrakten og derved får adgang til persondata.

Fortrolighedserklæringen skal bestemme, at den medvirkende ikke vil misbruge de oplysninger, denne får adgang til i Løsningen.

## 26 TAVSHEDSPLIGT

**Tavshedspligt:** Parterne skal iagttage tavshed i sædvanligt omfang for forhold, som ikke er alment kendte. For Kundens ansatte gælder reglerne for ansatte i den offentlige sektor.

**Leverandøren:** Leverandøren og dennes personale skal iagttage ubetinget tavshed/fortrolighed for så vidt angår oplysninger vedrørende Kundens og borgernes fortrolige forhold, der kommer til deres kendskab ved forberedelse, indgåelse og opfyldelse af Kontrakten. Leverandøren må hverken anvende eller videregive sådan information på anden vis end som led i opfyldelse af Kontrakten.

**Kontrakten:** Kunden afgør efter drøftelse med Leverandøren, hvorledes Kontraktens indgåelse offentliggøres.

## 27 SOCIALT ANSVAR

Leverandøren er forpligtet til at sikre overholdelse af deres medarbejderes grundlæggende rettigheder. Dette indebærer, at Leverandøren ikke må forskelsbehandle som følge af køn, race, religion, seksuel orientering, politisk anskuelse, handicap, alder og etniske forhold.

Derudover skal Leverandøren sikre at de ansatte, som Leverandøren og eventuelle forpligtede underleverandører beskæftiger i Danmark med henblik på udførelsen af denne aftale, har løn- og ansættelsesvilkår, der ikke er mindre gunstige end de løn- og ansættelsesvilkår, der er gældende for den pågældende branche på den egn, hvor arbejdet udføres, jf. blandt andet ILO konvention nr. 94.

Leverandøren og dennes underleverandører skal efterleve de internationale konventioner, som Danmark har tiltrådt, herunder ILO-konventionerne:

- Nr. 29 og nr. 105 (om tvangsarbejde)
- Nr. 100 og 111 (om diskrimination i ansættelsen)
- Nr. 138 og 182 (om minimumsalder for ansættelse samt forbud mod og afskaffelse af de værste former for børnearbejde)
- Nr. 87, nr. 98 og nr. 135 (om organiseringsfrihed og ret til kollektive forhandlinger)
- Nr. 155 (om sikkert og sundt arbejdsmiljø)

## 28 OVERDRAGELSE

**Overdragelse fra Leverandøren:** Leverandøren kan ikke uden Kundens skriftlige samtykke overdrage sine rettigheder og forpligtelser ifølge Kontrakten til tredjemand. Kunden kan ikke nægte sådant samtykke uden saglig grund.

## 29 SAMARBEJDSORGANISATION

**Generelt:** For at sikre et effektivt samarbejde mellem Parterne etableres der en samarbejdsorganisation som beskrevet i Kontraktbilag C. Parterne skal hver især sikre, at denne organisation arbejder effektivt for fremdrift ved Kontraktens opfyldelse.

**Leverandørens kvalifikationer:** De ansatte hos Leverandøren og eventuelle underleverandører, der deltager i Kontraktens opfyldelse, skal have fyldestgørende uddannelse, erfaring og viden, set i forhold til udfyldelse af deres rolle ved Kontraktens opfyldelse.

Med mindre andet på forhånd er aftalt med Kunden, benytter Leverandøren kun medarbejdere med relevant erfaring og kompetencer inden for lignende løsninger baseret på den i nærværende kontrakt anvendte teknologi.

**Udskiftning:** Indtil driftsprøvens godkendelse, må Parterne kun udskifte deres projektleder med samtykke fra den anden Part, medmindre udskiftningen skyldes projektlederens personlige forhold, herunder ophør af ansættelsesforhold, orlov, karriereskift eller lignende omstændigheder.

Eventuel ny projektleder skal samlet set mindst have samme kvalifikationer som den fratrædende projektleder

Ved eventuel udskiftning af Leverandørens projektdeltagere skal Leverandøren for egen regning sørge for, at den nye medarbejder i god tid opnår behørig viden om alle de dele af Kundens organisation og forretningsprocesser, Kontraktens krav, Løsningen og øvrige elementer, der har relevans for den pågældendes rolle ved Kontraktens opfyldelse.

### 30 BENYTTELSE AF UNDERLEVERANDØRER

**Samtykke:** Leverandøren kan ikke uden Kundens skriftlige samtykke overlade væsentlige dele af Kontraktens opfyldelse til underleverandører i videre udstrækning end angivet i Kontrakten. Kunden kan ikke nægte sådant samtykke uden saglig grund.

**Fuld hæftelse:** Leverandøren hæfter for sine underleverandørers ydelser efter Kontrakten på ganske samme måde som for sine egne forhold.

Såfremt leverandøren benytter underleverandører, der opbevarer eller behandler Kundens persondata på Leverandørens vegne, garanterer Leverandøren, at de fornødne databehandlingsaftaler er eller rettidigt vil blive indgået med de pågældende underleverandører, samt at bestemmelserne om sikkerhed, kontrol og udlevering af dokumentation også kan håndhæves i forhold til de pågældende underleverandører.

### 31 TVISTIGHEDER

**Dansk ret:** Denne kontrakt er undergivet dansk ret.

**Mediation:** Kan Parterne ikke finde en løsning, skal 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 Danske it-advokaters mediationsprocedure.

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 (otte) Arbejdsdage efter DITAs modtagelse af påkrav om mediation.

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.

**Voldgift:** Er konflikten ikke løst ved mediation inden 8 uger efter, at der blev fremsat ønske om mediation, er hver af Parterne berettiget til at kræve tvisten afgjort endeligt ved voldgift i henhold til Det Danske Voldgiftsinstituts regler.

### 32 FORTOLKNING

**Forrang:** Ved eventuel indbyrdes modstrid har Kontraktens Bestemmelser forrang forud for formuleringerne i de tilhørende Kontraktbilag. Er der indbyrdes modstrid mellem Kravspecifikationen og andre Kontraktbilag, skal kravene i Kravspecifikationen have forrang.

### 33 UNDERSKRIFTER

**To originale eksemplarer:** Kontrakten underskrives i to originale eksemplarer, ét til hver af parterne.

Dato:  
For Kunde:

Dato:  
For Leverandøren:

---

Navn

---

Navn

---

Underskrift

---

Underskrift