

KONTRAKT

mellem

Vordingborg Kommune
Valdemarsgade 43
4760 Vordingborg
(i det følgende kaldet kunden)

og

.....

.....

.....

CVR-nr.

(i det følgende kaldet leverandøren)

om

kundens anvendelse af leverandørens [Løsninger]

.....

INDHOLDSFORTEGNELSE

BILAGSFORTEGNELSE	6
Præambel	7
1 Definitioner	7
2 Leverandørens leveringsforpligtelser	8
2.1 Løsningen	8
2.2 Ikrafttrædelse og varighed	8
2.3 Kundens it-miljø	8
2.4 Tilknyttede ydelser	9
3 Afklaringsfase	9
4 Udtrædelsesadgang	10
5. Ændringer	10
5.1 Kundens ændringsanmodninger	11
5.2 Leverandørens ændringsanmodninger	12
5.3 Ændringslog	12
6 Leveringssted	12
7 Etablering	13
7.1 Tidsplan og etablering	13
7.2 Kundens udskydelsesret	13
8 Optioner	13
8.1 Optioner frem til etableringsdagen	13
8.2 Optioner efter etableringsdagen	14
9 Kundens deltagelse	14
10 Priser	15
10.1 Generelt	15
10.2 Vederlag for afklaringsfasen og etableringsvederlaget	15

10.3	Driftsvederlaget.....	15
10.4	Time- og forbrugsbaserede ydelser.....	16
10.5	Tilknyttede ydelser	16
10.6	Optioner.....	16
10.7	Prisregulering	16
10.7.1	Nettoprisregulering.....	16
10.7.2	Regulering ved ændring i driftsydelserne eller brugen af løsningen.....	16
11	Betalingsbetingelser	16
12	Afprøvning og etablering	17
12.1	Funktionsprøve.....	17
12.2	Driftsprøve	18
13	Driftsydelser.....	19
14	Servicemål.....	19
15	Garanti.....	20
15.1	Generel garanti.....	20
15.2	Hæftelse for underleverandører	20
16	Leverandørens misligholdelse.....	21
16.1	Forsinkelse med etableringen	21
16.1.1	Bod	21
16.1.2	Kundens beføjelser i øvrigt.....	21
16.2	Mangler.....	21
16.2.1	Afhjælpning	22
16.2.2	Reduktion af driftsvederlaget.....	22
16.2.3	Forholdsmæssigt afslag.....	23
16.3	Ophævelse som følge af forsinkelse med etableringen	23
16.4	Ophævelse som følge af mangler.....	23
16.5	Misligholdelse i øvrigt.....	24

16.6	Øvrige følger af ophævelse.....	24
17	Kundens forhold og misligholdelse	24
18	Erstatning og forsikring.....	25
18.1	Erstatning.....	25
18.2	Forsikring	26
19	Force majeure	26
20	Ændringer uden leverandørens samtykke.....	27
21	Lovregler, overenskomster og myndighedskrav	27
21.1	Persondata	28
22	Rettigheder til løsningen og data	29
22.1	Kundens brugsret til løsningen.....	29
22.2	Rettigheder til dokumentation.....	29
22.3	Rettigheder til data.....	30
22.4	Leverandørens viden og knowhow	30
23	Tredjemands rettigheder.....	30
24	Tavshedspligt	31
25	Samarbejdsorganisation	32
25.1	Initiativpligt og koordination.....	32
25.2	Samarbejdsorganisation	32
25.3	Møder og rapportering.....	32
25.4	Samarbejde med kundens øvrige leverandører.....	33
26	Dokumentation	33
26.1	Brugerdokumentation	33
26.2	Dokumentation af driftsmiljøet.....	33
26.3	Driftshåndbøger	33
26.4	Driftsdokumentation	33
26.5	Vedligeholdelse af dokumentation	34

27	Overdragelse.....	34
28	Benyttelse af underleverandører.....	34
29	Opsigelse.....	35
30	Ophørsforpligtelser.....	35
30.1	Udlevering af kundens data.....	35
30.2	Bistand ved overflytning.....	35
30.3	Flytteplan.....	36
31	Tvistigheder.....	37
31.1	Lovvalg.....	37
31.2	Vurdering ved sagkyndig.....	37
32	Forbehold.....	37
33	Fortolkning.....	37
34	Underskrifter.....	38

B I L A G S F O R T E G N E L S E

Bilag 1:	Tidsplan
Bilag 2:	Kravspecifikation
Bilag 2a:	Vordingborg Kommunes metodiske værktøjer
Bilag 2b:	Anerkendende beskrivelse – dagtilbud
Bilag 2c:	ICS - skema til statusudtalelse
Bilag 3:	Etableringsbeskrivelse
Bilag 4:	Specifikation af driftsmiljøer
Bilag 5:	Priser og betalingsplan
Bilag 6:	Kundens deltagelse
Bilag 7:	Drift, vedligeholdelse og support
Bilag 8:	Prøver
Bilag 9:	Dokumentation
Bilag 11:	Servicemål
Bilag 12:	Samarbejdsorganisation
Bilag 13:	Ændringsprocedure
Bilag 14:	Underleverandører

Præambel

Parterne er enige om under hele kontraktens løbetid og ved ophør at samarbejde med en positiv, professionel og ansvarlig holdning og yde en betydelig indsats for at opnå det bedst mulige resultat. Parterne skal herunder udvise den fleksibilitet, som må anses for rimelig og sædvanlig ved tilsvarende it-kontrakter.

Parterne skal løbende informere hinanden om ethvert forhold, som skønnes at have betydning for gennemførelse af et hensigtsmæssigt kontraktforløb.

Leverandøren stiller jf. kontrakten it-løsninger til kundens rådighed, således at kunden kan anvende leverandørens digitale dialogportal med tilknyttede tjenesteydelser. Leverandøren skal drive og vedligeholde driftsmiljøet og de enkelte systemer, således at leverandøren kan stille de enkelte løsninger til kundens rådighed, og således at kravene i nærværende kontrakt til steds opfyldes i hele kontraktens løbetid.

1 Definitioner

Arbejdsdag.

Mandag til fredag bortset fra helligdage, juleaftensdag, nytårsaftensdag og grundlovsdag.

Dag.

Kalenderdag.

Etableringsdag.

Den dag, hvor kunden skriftligt godkender funktionsprøven for løsningen.

Kravspecifikation.

Den af kunden udarbejdede opgørelse over krav til løsningen, med indarbejdede ændringer og tilføjelser, der følger af leverandørens tilbud og afklaringsfasen.

Løsningen.

De samlede it-løsninger leverandøren stiller til rådighed for kunden bestående af driftsmiljø med hardware, software, kommunikationsudstyr og dataforbindelser med dertil knyttede ydelser.

2 Leverandørens leveringsforpligtelser

2.1 Løsningen

Leverandøren skal etablere og stille en løsning til rådighed for kunden som fremgår af nærværende kontrakt med bilag, og overordnet beskrevet i bilag 2 punkt 3, Opgavebeskrivelse.

Fra etableringsdagen og indtil ophør af kontrakten skal løsningen driftes, vedligeholdes, videreudvikles og supporteres af leverandøren.

Løsningen og de dertil knyttede driftsydelser skal i kontraktens løbetid besidde de egenskaber og opfylde de krav, der fremgår af nærværende kontrakt, navnlig af bilag 2, 7, 9 og 11.

2.2 Ikrafttrædelse og varighed

Denne kontrakts bestemmelser træder i kraft, når kontrakten er underskrevet af både kunden og leverandøren.

Kontraktens løbetid er i øvrigt 72 måneder fra Etableringsdagen. Kontrakten kan af kunden forlænges på uændrede vilkår 2 gange af 12 måneder.

Med et skriftligt varsel på 3 måneder til udgangen af kontraktperioden kan kunden kræve kontrakten forlænget på uændrede vilkår.

Parternes rettigheder og forpligtelser i henhold til denne kontrakt består i hele kontraktens løbetid, eller indtil disse efter deres indhold er opfyldt eller bortfaldet.

2.3 Kundens it-miljø

Det er i bilag 2 specificeret hvilket it-miljø hos kunden, løsningen skal fungere i sammenhæng med. I bilag 4 er det specificeret, hvilke krav leverandøren stiller til dette it-miljø.

Såfremt disse krav er opfyldt, skal de løsninger, som leverandøren leverer, være tilstrækkelige til sammen med kundens it-miljø at opfylde kravene i nærværende kontrakt. Det er en forudsætning herfor, at der ikke i kundens it-miljø forekommer fejl, der har betydning for leverandørens opfyldelse af kravene i nærværende kontrakt.

2.4 Tilknyttede ydelser

Aftaler om tilknyttede ydelser, herunder uddannelse og etableringsydelser, findes beskrevet med indhold, omfang og tid i bilag 1, 3 og 5, herunder mulighed for kunden til at bestille yderligere ydelser indtil Etableringsdagen.

3 Afklaringsfase

Umiddelbart efter kontraktens indgåelse igangsættes en afklaringsfase, hvor det er formålet at undersøge, om det er hensigtsmæssigt at præcisere eller supplere kravspecifikationen, samt om kundens it-miljø lever op til kravene i bilag 4.

Afklaringsfasen gennemføres som et samarbejde, hvor leverandøren iværksætter de aktiviteter, der anses nødvendige for, at leverandøren kan opnå en yderligere detaljeret indsigt i kundens forretningsgange, behov og it-miljø. Samtidig bibringes kunden en detaljeret indsigt i løsningens funktioner og muligheder. På grundlag heraf skal hver part fremkomme med eventuelle forslag til præciseringer og suppleringer af kravspecifikationen og etableringsbeskrivelsen, herunder navnlig etableringsplanen, samt en detailtidsplan.

Den endelige etableringsplan skal som minimum indeholde en beskrivelse af løsningens funktioner, datagrundlag og formater, kvalitetssikringsmetoder, organisatoriske forhold hos leverandøren, en etableringsbeskrivelse der angiver, hvorledes løsningen etableres, det arbejde der skal udføres, og de ressourcer parterne skal deltage med frem til etableringsdagen for den enkelte løsning. Etableringsplanen skal indeholde en beskrivelse af uddannelsen af relevante medarbejdere hos kunden. Samtlige relevante handlinger skal relateres til milepæle i detailtidsplanen.

Afklaringsfasen er et kort og intensivt forløb, hvor hver af parterne skal yde en betydelig indsats, herunder deltage i analyser, workshops og demonstrationer. Aktiviteterne i afklaringsfasen er nærmere beskrevet i bilag 1.

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.

Efter eventuelle nødvendige iterationer og korrektioner forelægges det samlede udkast til tilrettet kravspecifikation med beskrivelse af konsekvenser af ændringer, endelig etableringsbeskrivelse, detailtidsplan samt øvrige bilag for kunden til godkendelse. Kunden skal herefter inden 10 arbejdsdage skriftligt meddele, om det modtagne kan godkendes.

Såfremt der ikke opnås enighed om at præcisere eller supplere kravspecifikationen, etableringsbeskrivelsen og evt. øvrige bilag, gælder disse uændret.

4 Udtrædelsesadgang

Frem til kundens godkendelse efter punkt 3, næstsidste afsnit, eller til 10 arbejdsdage efter endelig konstatering af, at der ikke kan opnås enighed om at præcisere eller supplere kravspecifikationen, har kunden ret til ved skriftlig meddelelse til leverandøren at udtræde af nærværende kontrakt.

Ved sådan udtræden bortfalder begge parter forpligtelser til videre opfyldelse af nærværende kontrakt.

Materiale, så som opdaterede bilag, rapporter, skemaer og diagrammer, samt viden, der er frembragt i afklaringsfasen frem til udtrædelsestidspunktet, kan kunden anvende til alternativ opfyldelse af kundens behov, og kunden erhverver samtlige ophavsrettigheder til sådant materiale og kan således frit anvende, ændre og videreudvikle materialet. Retten omfatter dog ikke prototyper eller leverandørens forretningshemmeligheder, der er relateret til de produkter, der skulle leveres i henhold til kontrakten.

For udtræden betaler kunden et vederlag til leverandøren. Vederlaget er fastsat i bilag 5.

5. Ændringer

Efter afklaringsfasen kan begge parter fremsætte anmodninger om ændringer efter nedenstående retningslinjer.

Også efter ændringer sker levering på nærværende kontrakts vilkår, medmindre andet er aftalt.

5.1 Kundens ændringsanmodninger

Kundens ændringsanmodninger skal fremsendes skriftligt til leverandøren.

Leverandøren skal uden ugrundet ophold efter modtagelsen udarbejde et estimat over det vederlag, der påregnes at være forbundet med udarbejdelse af et løsningsforslag. Estimeringen skal ske på grundlag af de i bilag 5 anførte timepriser og forventningerne om tidsforbrug. Estimatet fremsendes til kunden med angivelse af en acceptfrist for kundens godkendelse. Såfremt løsningsforslaget accepteres, bortfalder leverandørens vederlag for udarbejdelsen.

Når kundens godkendelse af estimatet foreligger, iværksætter leverandøren behandlingen og skal uden ugrundet ophold og senest 10 arbejdsdage herefter fremsende et løsningsforslag med et mindsteindhold, som beskrevet i bilag 13 og en rimelig acceptfrist for kundens godkendelse.

Såfremt der opstår uoverensstemmelser mellem parterne om konsekvenserne af en ændringsanmodning, har kunden ret til fornøden indsigt i grundlaget for leverandørens løsningsforslag. Ved prisberegningsmodeller og lignende erhvervshemmeligheder kan leverandøren forlange, at gennemgangen foretages af en uvildig tredjemand, som er underlagt tavshedspligt. Kunden har til enhver tid ret til at lade en uvildig tredjemand, som er underlagt tavshedspligt, gennemgå leverandørens løsningsforslag. Kunden afholder altid udgifterne til den uvildige tredjemand.

Såfremt løsningsforslaget ikke accepteres, kan leverandøren kræve et rimeligt vederlag for udarbejdelsen af løsningsforslaget. Vederlaget opgøres efter dokumenteret medgået tid og til de i bilag 5 anførte timepriser samt under hensyntagen til leverandørens estimat.

Leverandøren er forpligtet til at prioritere kundens ønskede ændringer højt, herunder at påtage sig nødvendigt ekstraarbejde for at gennemføre ønskede ændringer inden for en kort tidshorisont.

Såfremt leverandøren i løsningsforslaget påviser, at ændringsanmodningen af tekniske eller væsentlige funktionsmæssige hensyn ikke kan gennemføres, kan denne nægte at efterkomme en ændringsanmodning.

5.2 Leverandørens ændringsanmodninger

Leverandøren bærer ansvaret for, at løsningen i kontraktens løbetid overholder kravene i nærværende kontrakt, herunder at driftsydelserne opfylder kravene i bilag 2 og 7, samt at løsningen overholder servicemålene i bilag 11. Som følge heraf er leverandøren såvel forpligtet som berettiget til løbende at optimere driftsmiljøerne, herunder opdatere software, udskifte hardware samt foretage sikkerhedsmæssige og driftsmæssige ændringer samt fejlrettelser, der kan påvirke løsningen. Sådanne ændringer skal foretages med mindst mulig gene for kunden, uden yderligere omkostninger for kunden, og kan foretages umiddelbart og uden kundens godkendelse, så længe løsningen ikke påvirkes i negativt omfang for kunden.

Såfremt leverandøren ønsker at foretage ændringer, der påvirker leverandørens ydelser og/eller løsningen i negativ retning, medfører, at kunden er nødsaget til at ændre i kundens it-miljø, ændrer forretningsgange, eller medfører yderligere omkostninger for kunden i forhold til det aftalte, skal leverandøren fremsætte anmodning herom til kunden med et mindsteindhold som anført i bilag 13.

Kunden skal uden ugrundet ophold og senest 10 arbejdsdage efter modtagelsen behandle denne anmodning og meddele, hvorvidt anmodningen kan imødekommes. I tilfælde, hvor det er nødvendigt at foretage ændringer, for at undgå væsentligt tab for leverandøren, er kunden forpligtet til at acceptere ændringer, der kun i ubetydelig grad påvirker kundens krav og nytte af løsningen, og som ikke påfører kunden yderligere omkostninger eller tab.

5.3 Ændringslog

Leverandøren skal opretholde en fælles ændringslog, der indeholder al relevant dokumentation vedrørende ændringer, herunder dateret ændringsanmodning og løsningsforslag. En yderligere beskrivelse af processen vedrørende ændringshåndtering er indeholdt i bilag 13.

6 Leveringssted

Leverandøren etablerer den aftalte løsning på leverandørens driftsmiljøer i leverandørens lokaler jf. bilag 4, og løsningen skal kunne tilgås via nettet fra kundens lokationer jf. bilag 2.

Tilknyttede ydelser leveres på leverandørens adresse, medmindre andet er angivet i bilag 3 eller 4.

7 Etablering

7.1 Tidsplan og etablering

Parterne skal levere deres respektive ydelser og gennemføre de aftalte aktiviteter i overensstemmelse med tidsplanen i bilag 1 og etableringsbeskrivelsen i bilag 3.

Levering anses for sket på etableringsdagen, og kundens brugsret til løsningen jf. pkt. 22.1 træder i kraft på etableringsdagen.

7.2 Kundens udskydelsesret

Med et skriftligt varsel til leverandøren på mindst 10 arbejdsdage har kunden ret til 3 gange efter drøftelse med leverandøren at udskyde enhver i tidsplanen fastsat tidsfrist, dog således at kundens 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, dog i alle tilfælde mindst 10 arbejdsdage.

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

I det omfang leverandøren påføres dokumenterede meromkostninger, skal disse godtgøres af kunden, jf. punkt 11.

8 Optioner

8.1 Optioner frem til etableringsdagen

Kunden kan bestille de i bilag 5 angivne optioner til levering samtidig med og som en del af den enkelte løsning. Parterne aftaler som en del af afklaringsfasen rettidige frister for bestilling og levering af de angivne optioner.

Såfremt kunden rettidigt bestiller en af optionerne, bliver det af optionerne omfattede en del af den konkrete løsning og skal i øvrigt i enhver henseende behandles, som om det oprindeligt havde indgået i kontrakten som en del af løsningen, herunder med hensyn til afprøvning, aftalt etableringsdag og etableringsvederlag. Såfremt en option ikke er bestilt rettidigt af kunden, vil optionen blive leveret på betingelser som angivet i pkt. 8.2.

8.2 Optioner efter etableringsdagen

Kunden kan bestille de i bilag 5 angivne optioner til levering efter etableringsdagen. Parterne aftaler som en del af afklaringsfasen rettidige frister for bestilling og levering af de angivne optioner.

Leverandøren er herefter forpligtet til at levere de pågældende optioner gennem levering af yderligere ydelser, herunder hardware, software og/eller dokumentation, i overensstemmelse med kontraktens bestemmelser, herunder med hensyn til leveringstid, priser, fakturering, vilkår, forholdet til løsningen (herunder garantierne herfor) og driftsydelserne.

I det omfang der skal udarbejdes et løsningsforslag, såfremt en option bestilles, er proceduren for dette angivet i bilag 13, og reguleres af kontraktens punkt 5.1.

Afprøvning af optioner sker som angivet i bilag 8, efter aftale mellem parterne.

9 Kundens deltagelse

I bilag 6 er det angivet, i hvilket omfang kunden er forpligtet til aktivt at medvirke til leverandørens opfyldelse af nærværende kontrakt, herunder ved at stille oplysninger til rådighed, at stille medarbejdere til rådighed, at stille lokaler og andre faciliteter til rådighed, at deltage i funktionsprøven og afvikle driftsprøven.

Angivelserne af kundens deltagelse i bilag 6 er tillige kort gengivet i tidsplanen i bilag 1.

Angivelserne i bilag 6 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 forøget ressourceforbrug eller forøgede omkostninger.

Såfremt kundens medvirken forøges væsentlig jf. bilag 6, henregnes forsinkelse, som opstår, som følge heraf til leverandørens forhold, forudsat at kunden i øvrigt har medvirket loyalt med forøgede ressourcer.

Leverandøren skal straks give skriftlig besked til kunden, såfremt kunden ikke medvirker som aftalt, og såfremt leverandøren vurderer, at den manglende medvirken får betydning for tidsplanen, skal dette tillige anføres med et forslag til revideret tidsplan.

10 Priser

10.1 Generelt

Alle priser er i danske kroner.

I priserne er inkluderet told og øvrige afgifter bortset fra moms. Ved ændring af danske afgifter skal priserne reguleres med den økonomiske nettokonsekvens heraf, således at leverandøren stilles uændret.

Priserne er faste, medmindre andet er angivet.

I priserne er inkluderet transport, jf. dog eventuelt bilag 5.

10.2 Vederlag for afklaringsfasen og etableringsvederlaget

Vederlaget for afklaringsfasen, der dækker alle ydelser og aktiviteter under fasen, er specificeret i bilag 5.

Leverandørens etableringsvederlag, der dækker alle ydelser og aktiviteter frem til og med godkendt funktionsprøve er specificeret i bilag 5.

10.3 Driftsvederlaget

Det løbende driftsvederlag er specificeret i bilag 5. Driftsvederlaget dækker kundens brug af løsningen som aftalt og samtlige driftsydelser jf. bilag 7, medmindre andet fremgår af bilag 5.

10.4 Time- og forbrugsbaserede ydelser

I det omfang der leveres ydelser, der betales efter forbrug, er dette specificeret i bilag 5 med angivelse af timesatser m.v. Ved betaling af forøgede satser fx overtidsbetaling eller betaling for arbejde på ikke-arbejdsdage, kræver det kundens forudgående accept.

10.5 Tilknyttede ydelser

Priser på tilknyttede ydelser er specificeret i bilag 5.

10.6 Optioner

Priser på optioner til levering før eller efter etableringsdagen er specificeret i bilag 5.

10.7 Prisregulering

10.7.1 Nettoprisregulering

Driftsvederlaget jf. pkt. 10.3 og time- og forbrugsbaserede ydelser jf. pkt. 10.4 reguleres én gang årligt, første gang 1 år efter etableringsdagen. Reguleringen skal ske med den procentvise ændring i det af Danmarks Statistik offentliggjorte nettoprisindeks jf. lovbkg. nr. 76 af 3. februar 1999, fra tidspunktet for den seneste regulering. De i bilag 5 anførte priser er fastsat ud fra det nettoprisindeks, som leverandøren har oplyst i bilag 5 punkt 7.

Ophører beregningen af nettoprisindekset, skal reguleringen foretages på baggrund af et andet indeks, der svarer hertil.

10.7.2 Regulering ved ændring i driftsydelserne eller brugen af løsningen

I det omfang kunden vælger at forhøje eller reducere forbruget af løsningen og/eller driftsydelserne, herunder ved ændring af antallet af brugere, ændring af kapacitet eller andre elementer i løsningen, der kan reguleres, er den prisregulering, der sker af driftsvederlaget og reguleringsmekanismen, specificeret i bilag 5.

11 Betalingsbetingelser

Kunden er forpligtet til at betale i overensstemmelse med betalingsplanen i bilag 5 under forudsætning af, at leverandøren på fakturerings tidspunktet har udført alt, hvad

leverandøren i henhold til kravspecifikationen i bilag 2 og tidsplanen i bilag 1 skal have udført på dette tidspunkt.

Driftsvederlaget betales bagud, som angivet i bilag 5. Driftsvederlaget betales først fra etableringsdagen.

Time- og forbrugsbaserede ydelser betales, medmindre andet fremgår af bilag 5 månedsvist bagud.

Bilag 5 indeholder krav til indholdet af fakturaer, herunder specifikation af de leverede ydelser.

Kunden er tidligst forpligtet til at betale løbende måned plus 30 dage efter modtagelse af fyldestgørende faktura. Ved for sen betaling er leverandøren berettiget til morarente efter rentelovens regler.

12 Afprøvning og etablering

Afprøvning af løsningen sker ved en funktionsprøve og en efterfølgende driftsprøve.

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

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 nærværende kontrakt.

12.1 Funktionsprøve

Formålet med funktionsprøven er primært at konstatere, om den aftalte funktionalitet er tilstede i løsningen. Det kan dog også i forbindelse med funktionsprøven konstateres, om servicemål er opfyldt og evt. tilknyttede ydelser er leveret i overensstemmelse med det aftalte.

Funktionsprøvens procedure, indhold og godkendelseskriterier er fastsat i bilag 8.

Såfremt kunden godkender funktionsprøven med konstaterede mangler, skal disse anføres i en mangelliste. Kunden er først forpligtet til at godkende driftsprøven for den pågældende løsning, når sådanne mangler i det væsentligste er afhjulpet.

Såfremt funktionsprøven ikke opfylder kravene til dens resultat og dermed ikke godkendes, er leverandøren berettiget til med mindst 5 arbejdsdages varsel at gentage den fulde prøve, indtil kunden måtte hæve kontrakten efter bestemmelserne herom.

Såfremt funktionsprøven ikke kan bestås i overensstemmelse med tidsplanen i bilag 1 grundet leverandørens forhold, kan kunden vælge at ibrugtage hele eller dele af løsningen fra den oprindeligt aftalte etableringsdag. Kunden er i så fald forpligtet til at erlægge en rimelig del af betalingen, der er knyttet til godkendelsen af funktionsprøven i overensstemmelse med betalingsplanen i bilag 5. Kunden betaler ikke driftsvederlag, før funktionsprøven er godkendt. Kundens ibrugtagning kan alene ske, såfremt dette ikke medfører hindringer for leverandørens færdiggørelse af leverancerne og gennemførelse af den aftalte funktionsprøve.

Leverandørens forpligtelser til at levere driftsydelser jf. pkt. 13, træder først i kraft ved kundens godkendelse af funktionsprøven, uanset kundens ibrugtagning på et tidligere tidspunkt.

12.2 Driftsprøve

Formålet med driftsprøven er at konstatere, hvorvidt løsningen overholder de opstillede servicemål, jf. bilag 11, og at driftsydelserne leveres som aftalt jf. bilag 7. Driftsprøven gennemføres af kunden med bistand fra leverandøren i det i bilag 8 beskrevne omfang.

Driftsprøven skal af kunden påbegyndes senest 20 arbejdsdage efter etableringsdagen, ellers bortfalder driftsprøven.

Driftsprøvens procedure, indhold og godkendelseskriterier samt afslutningsfrist er fastsat i bilag 8.

Driftsprøven løber, indtil godkendelseskriterierne er opfyldt, eller indtil kunden måtte hæve kontrakten efter bestemmelserne herom.

13 Driftsydelser

Leverandøren påtager sig fra etableringsdagen at stille løsningen til rådighed for kunden og levere de aftalte driftsydelser.

Leverandøren skal for egen regning vedligeholde driftsmiljøerne, herunder al hardware, software, kommunikationslinjer m.v. fra etableringsdagen. Leverandøren skal på eget initiativ og på kundens eventuelle opfordring bl.a.:

- Foretage overvågning af driftsmiljøerne
- Foretage forebyggende vedligeholdelse
- Afhjælpe fejl og mangler
- Planlægge opdateringer og test heraf

Ovenstående skal gennemføres til mindst mulig gene for kunden, og vedligeholdelsen kan ikke uden forudgående varsel reducere serviceniveauer, funktionalitet eller kundens aftalte brug af løsningen. Vedligeholdelse skal ske inden for aftalte servicevinduer jf. bilag 7, medmindre vedligeholdelsen ikke kan afvente næstkommende servicevindue, da kunden ellers risikerer at blive påført et tab.

Vedligeholdelsen skal ske, så løsningen til stadighed under hele kontraktens løbetid opfylder servicemålene i bilag 11, og så de til enhver tid opfylder gældende lovgivning og øvrige regler jf. pkt. 21.

Leverandøren er herudover forpligtet til løbende at videreudvikle løsningen med hensyn til funktionalitet, forbedret brugergrænseflade m.v., således at løsningen til enhver tid har en standard, der svarer til den markedsmæssige standard for lignende løsninger på markedet.

Det nærmere omfang af driftsydelserne er specificeret i bilag 7.

Såfremt leverandøren ikke leverer de aftalte driftsydelser, eller løsningen ikke overholder de aftalte servicemål eller på anden måde ikke overholder sine forpligtelser efter nærværende kontrakt, har kunden de under punkt 16 og 18 angivne beføjelser.

14 Servicemål

I bilag 11 er beskrevet de servicemål, der skal opfyldes.

Disse servicemål skal være opfyldt fra etableringsdagen, medmindre andet fremgår af bilag 11.

15 Garanti

15.1 Generel garanti

Leverandøren garanterer, at de i bilag 4 og 7 specificerede løsninger og ydelser opfylder alle de i nærværende kontrakt stillede krav i kontraktens løbetid, herunder garanteres det:

- at der under hele kontraktens løbetid hos leverandøren findes et tilstrækkeligt og velkvalificeret personale,
- at løsningen er opdateret, og at løsningen også efter opdateringer og ændringer overholder kravene i kontrakten,
- at alle leverancer og ydelser udføres i overensstemmelse med "best practice" inden for relevante områder, og at løsningen besidder de egenskaber, der med rimelighed kan anses for sædvanlige inden for lignende løsninger,
- at de i bilag 11 angivne servicemål overholdes,
- at leverandøren udviser rettidighed og omhu vedrørende potentielle risici, der kan medføre, at kravene ikke opfyldes og/eller kunden på anden måde udsættes for tab,
- at løsningen overholder lovregler og andre krav jf. punkt 21,
- at leverandøren opfylder kravene til medvirken ved ophør af kontrakten jf. pkt. 30 uanset ophørsgrund.

Såfremt de specificerede løsninger og de leverede driftsydelser ikke er tilstrækkelige, påhviler det leverandøren uden yderligere vederlag og inden for de i nærværende kontrakt fastsatte tidsfrister, jf. bilag 1 og 7, at levere sådan anden eller yderligere hardware, software, dokumentation og andre ydelser, som er nødvendigt for at opfylde kontrakten.

15.2 Hæftelse for underleverandører

Leverandøren hæfter for sine underleverandørers ydelser efter nærværende kontrakt på ganske samme måde som for sine egne ydelser.

16 Leverandørens misligholdelse

16.1 Forsinkelse med etableringen

16.1.1 Bod

Såfremt den aftalte etableringsdag overskrides, som følge af forhold, som leverandøren hæfter for, betaler leverandøren en dagbod. Bodden beregnes pr. arbejdsdag af etableringsvederlaget. Bodden udgør 0,5 % pr. arbejdsdag.

Såfremt driftsprøven ikke er afsluttet med det aftalte resultat inden for den i bilag 8 herfor fastsatte frist, som følge af forhold, som leverandøren hæfter for, svares bod for hver arbejdsdag derudover efter samme retningslinier som ved overskridelse af Etableringsdagen.

Alle dagbodsbeløb for forsinkelse kan dog tilsammen ikke overstige 10 % af etableringsvederlaget. Påløbet dagbod betales ugevis efter forsinkelsens opståen efter skriftligt krav fra kunden, der skal fremsættes senest 1 måned efter forsinkelsens opståen, idet kundens ret til boden ellers bortfalder.

16.1.2 Kundens beføjelser i øvrigt

Ud over punkt 16.1.1 gælder dansk rets almindelige regler om beføjelser i anledning af forsinket eller udeblevet levering, jf. dog punkt 18 og 19. Det anses altid for væsentlig misligholdelse, der berettiger kunden til straks at hæve kontrakten helt eller delvist efter kundens valg, såfremt den aftalte etableringsdag eller fristen for afslutning af driftsprøven for løsningen overskrides med mere end 40 arbejdsdage.

Reglerne i punkt 16.3 om gennemførelse af ophævelse finder anvendelse.

16.2 Mangler

En mangel ved løsningen eller driftsydelserne foreligger, såfremt løsningen eller driftsydelserne ikke opfylder de af leverandøren givne garantier, eller de i øvrigt ikke er eller fungerer, som kunden med føje kunne forvente på grundlag af indholdet af nærværende kontrakt.

16.2.1 Afhjælpning

Fejl og mangler, der konstateres af leverandøren som led i denne overvågning af løsningen og de relevante driftsmiljøer, eller som kunden reklamerer over, skal afhjælpes i overensstemmelse med reaktionstiderne i bilag 7. Afhjælpningen omfatter identifikation af fejlen/manglen, anvisning af mulig work-around, og endelig afhjælpning, således at driften forstyrres mindst muligt, og således at kundens brug af løsningen som aftalt kan fortsættes i videst mulige omfang.

Ved mangler ved ydelser er leverandøren forpligtet til i øvrigt uden ugrundet ophold at omlevere eller levere mangelfri ydelser.

Ved fejl ved eller tab/beskadigelse af data skal disse data omgående rekonstrueres ud fra seneste backup inden for reaktionstiderne i bilag 7. Skyldes datafejl eller tab/beskadigelse af data kundens forhold, er leverandøren berettiget til betaling for rekonstruktionen efter medgået tid til de i pkt. 5 angivne timepriser.

Kan rekonstruktionen ikke ske alene ved leverandørens indsats, rekonstrueres data i et samarbejde mellem parterne. Skyldes datafejl eller tab/beskadigelse af data ikke kundens forhold, skal leverandøren afholde kundens direkte lønomkostninger og øvrige meromkostninger forbundet med rekonstruktionen, herunder omkostningerne til manuel indtastning af data.

Selvom datafejl eller tab/beskadigelse af data skyldes kundens forhold, er leverandøren forpligtet til at afhjælpe fejlene og rekonstruere data uden ugrundet ophold, samt levere nødvendig bistand til kunden, med henblik på at identificere fejkilder og årsager. Leverandøren er for sådant arbejde berettiget til et vederlag efter medgået tid og øvrige ressourcer til de i bilag 5 angivne timepriser.

Krav til løbende rapportering og statusoversigt over driftsforstyrrelse, afhjælpningsarbejde m.v. er specificeret i bilag 7 og 12.

16.2.2 Reduktion af driftsvederlaget

Såfremt servicemålene beskrevet i bilag 11 ikke overholdes, sanktioneres dette med en reduktion i driftsvederlaget, i overensstemmelse med det i bilag 11 beskrevne.

16.2.3 Forholdsmæssigt afslag

Dansk rets almindelige regler om forholdsmæssigt afslag finder anvendelse. I det omfang der er udbetalt bod jf. pkt. 16.2.2 for et forhold, kan afslaget dog kun gøres gældende, i det omfang det overstiger boden.

16.3 Ophævelse som følge af forsinkelse med etableringen

Kunden kan ophæve kontrakten helt eller delvist efter kundens valg, såfremt der foreligger væsentlig misligholdelse jf. pkt. 16.1.2.

Ophævelsen har alene virkning ex nunc, således at forstå, at kunden ikke har ret til at kræve beløb, der er betalt til leverandøren for brug mv. af løsningen indtil og med ophævelsestidspunktet, tilbagebetalt fra leverandøren.

For de dele af løsningen, der omfattes af ophævelsen, bortfalder aftale om fremtidige driftsydelser jf. dog pkt. 16.6.

16.4 Ophævelse som følge af mangler

Såfremt løsningen og/eller driftsydelserne er behæftet med så omfattende fejl og mangler, at løsningen eller ydelsernes værdi for kunden er væsentlig reduceret, og leverandøren ikke iværksætter rimelige og tilstrækkelige afhjælpningsforanstaltninger, eller forgæves har forsøgt at afhjælpe fejl og mangler i mere end 40 arbejdsdage efter at disse fejl og mangler er konstateret, er kunden berettiget til at ophæve kontrakten i sin helhed.

Kunden er desuden berettiget til at hæve kontrakten i sin helhed, såfremt følgende indtræder:

- Driftseffektiviteten for løsningen beregnet for en sammenhængende periode på 3 måneder er 85 % eller derunder, og dette ikke skyldes forhold kunden bærer ansvaret for.
- Leverandøren pådrager sig en bod på mere end 50 % af det månedlige vederlag i 3 på hinanden følgende måneder.
- Brud på vitale databehandlings- eller øvrige sikkerhedsregler, lovgivning, tavshedspligten, m.v., der må betragtes som alvorlig, fx at kunden pådrager sig et erstatningsansvar over for tredjemand og/eller leverandøren idømmes en bøde af fx

Datatilsynet, eller Datatilsynet udtrykker alvorlig kritik af løsningen og/eller leverandørens ydelser.

Ved ophævelse efter nærværende bestemmelse sker ophævelsen for fremtiden (ex nunc), og kunden skal således ikke betale driftsvederlag for de ophævede løsninger for fremtiden. Kunden har ikke ret til at kræve beløb, der er betalt til leverandøren for brug mv. af løsningen indtil og med ophævelsetidspunktet, tilbagebetalt fra leverandøren.

16.5 Misligholdelse i øvrigt

Medmindre præceptive lovregler er til hinder herfor, er kunden berettiget til at ophæve nærværende kontrakt, såfremt leverandøren går konkurs eller indleder rekonstruktionsforhandlinger, leverandørens virksomhed ophører eller leverandørens adfærd må ligestilles hermed fx ved masseafskedigelse af personale eller andre omstændigheder, der bringer kontraktens rette opfyldelse i alvorlig fare.

Har boet ret til at indtræde i kontrakten i medfør af præceptive regler i konkursloven, skal boet efter forespørgsel fra kunden inden en frist på 10 arbejdsdage give skriftlig meddelelse om, hvorvidt boet indtræder.

Opgørelsen ved ophævelsen følger pkt. 16.3 eller 16.4 alt efter, hvorvidt ophævelsen finder sted før eller efter etableringen af løsningen.

16.6 Øvrige følger af ophævelse

Udover ophævelsen har kunden frem til ophævelsen krav på bod jf. kontraktens bestemmelser herom, samt erstatning efter dansk rets almindelige regler jf. dog pkt. 18.

17 Kundens forhold og misligholdelse

Såfremt kunden misligholder sine betalingsforpligtelser i henhold til nærværende kontrakt, er leverandøren berettiget til rente i overensstemmelse med rentelovens regler.

Leverandøren er endvidere berettiget til at ophæve nærværende kontrakt, såfremt leverandøren over for kunden efter forfaldsdagen skriftligt har afgivet påkrav om, dels at kunden på nærmere specificeret måde har misligholdt sine betalingsforpligtelser, dels at

manglende betaling inden 20 arbejdsdage vil medføre, at kontrakten ophæves, såfremt kunden ikke har opfyldt sine betalingsforpligtelser inden fristens udløb.

Såfremt en eller flere tidsfrister i tidsplanen overskrides, som følge af kundens forhold, reduceres kundens udskydelsesadgang tilsvarende.

Såfremt kunden ikke yder den i bilag 6 beskrevne medvirken til etableringen, og dette medfører forsinkelse af en eller flere tidsfrister i tidsplanen, jfr. bilag 1, skal leverandøren have ret til en saglig begrundet udskydelse af sine tidsfrister samt renter af eventuelle udsudte betalinger.

Kunden godtgør løbende leverandørens dokumenterede meromkostninger forårsaget af kundens manglende medvirken.

I det omfang kundens medvirken er nødvendig, for at leverandøren kan opfylde krav efter kontrakten, kan leverandøren kræve sådanne krav og forpligtelser suspenderet, indtil kunden medvirker.

I det omfang kundens medvirken er væsentlig for leverandørens opfyldelse af kontrakten, fx deltagelse i etablering af løsningen eller deltagelse i og godkendelse af funktionsprøven, kan leverandøren hæve kontrakten, såfremt kunden ikke medvirker som aftalt senest 20 arbejdsdage efter at have modtaget leverandørens skriftlige påkrav om at medvirke.

Ved leverandørens ophævelse er leverandøren berettiget til omgående at stoppe alle ydelser. Leverandøren kan kræve betaling for alt arbejde og alle ydelser leveret indtil ophævelsen til de i bilag 5 angivne priser. Endvidere kan leverandøren kræve den mistede avance for driftsydelserne erstattet indtil det tidspunkt, kunden jf. pkt. 29 tidligst kunne have opsagt kontrakten jf. dog pkt. 18.

18 Erstatning og forsikring

18.1 Erstatning

Parterne er erstatningspligtige efter dansk rets almindelige regler, og der påhviler altid den skadelidte part en sædvanlig tabsbegrænsningspligt.

For forhold, der udløser betaling af bod jf. pkt. 16.1, kan erstatning kun kræves, i det omfang kunden dokumenterer et tab ud over bodsbeløbet. Erstatning og eventuelt bodsbeløb tilsammen er dog under alle omstændigheder begrænset til et beløb, der svarer til 24 måneders driftsvederlag.

Parterne er ikke i noget tilfælde ansvarlig for driftstab, følgeskader eller andet indirekte tab. Tab eller beskadigelse af kundens data, som skyldes leverandørens forhold, eller forhold han bærer risikoen for, og omkostninger til rekonstruktion/reetablering anses for direkte tab.

Foranstående begrænsninger gælder kun, såfremt tabet ikke kan henføres til grov uagtsomhed eller forsætlige forhold hos den skadevoldende part. Begrænsningerne gælder ej heller for krav, som følge af krænkelse af tredjemands rettigheder jf. pkt. 23.

18.2 Forsikring

Leverandørens produktansvar følger dansk rets almindelige regler. Leverandøren er i øvrigt forpligtet til at opretholde produktansvarsforsikring i hele kontraktens løbetid.

Ansvar for tingskade er beløbsmæssigt begrænset til kr. 5 millioner pr. skadestilfælde.

19 Force majeure

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 udenfor partens kontrol, og som parten ikke burde have taget i betragtning (herunder strejker) og ej heller senere burde have undgået eller overvundet. Forhold hos en underleverandør anses kun for force majeure, såfremt der for underleverandøren foreligger en hindring, der omfattes af I. punktum, og som leverandøren ikke burde have undgået eller overvundet.

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.

Den part, der ikke er ramt af force majeure situationen, er berettiget til at annullere kontrakten, såfremt den aftalte etableringsdag overskrides med 60 arbejdsdage, som følge af force majeure, eller kunden ikke kan benytte løsningen helt eller delvist, servicemålene ikke kan opfyldes, eller de aftalte driftsydelser ikke kan leveres i en periode på 40 arbejdsdage eller mere. I sådanne tilfælde kan parten, der ikke er ramt af force majeure annullere kontrakten med skriftligt varsel på 10 arbejdsdage, forudsat at force majeure situationen ikke er ophørt inden denne frist. Annullationen har virkning for fremtidige forpligtelser og ydelser (ex nunc) og medfører, at kundens adgang til løsningen ophører og fremtidige ydelser ikke skal leveres. Leverandøren har krav på vederlag, herunder driftsvederlag frem til annullationstidspunktet. Har kunden forudbetalt ydelser, har kunden krav på en forholdsmæssig tilbagebetaling, og der består derefter ingen yderligere krav mellem parterne, bortset fra parternes forpligtelser til levering af ophørsydelser jf. punkt 30.

20 Ændringer uden leverandørens samtykke

Såfremt kunden eller kundens andre leverandører uden leverandørens samtykke udfører ændringer i løsningen eller foretager ændringer i kundens it-miljø eller øvrige leverandørers software, der udveksler data med løsningen, i strid med kravene i bilag 4, og 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 og/eller driftsydelserne, herunder afhjælpning af mangler, i den udstrækning det er rimeligt begrundet. Genskaber kunden den oprindelige situation, genopstår leverandørens forpligtelser.

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

21 Lovregler, overenskomster og myndighedskrav

Leverandøren indestår for, at løsningen og de tilknyttede driftsydelser i kontraktens løbetid opfylder og understøtter alle relevante regler. Dette gælder såvel lovregler, bekendtgørelser, cirkulærer og andre myndighedskrav, som kunden er underlagt som offentlig myndighed, dataansvarlig m.v., samt overenskomstkrav for så vidt angår løn og arbejdsforhold.

21.1 Persondata

Det påhviler kunden at opfylde forpligtelserne som dataansvarlig i henhold til lov om behandling af personoplysninger, herunder at sørge for at anmelde leverandørens databehandling i medfør af lovens § 43, ligesom det påhviler leverandøren til enhver tid at opfylde forpligtelserne som databehandler i henhold til loven.

Leverandøren skal iagttage persondataloven og navnlig kapitel 11 i persondataloven om behandlingssikkerhed. Leverandøren skal således træffe de fornødne tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger mod, at oplysninger hædeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller forringes samt mod, at de kommer uvedkommende til kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med persondataloven. Leverandøren skal herudover overholde de sikkerhedsvejledninger udstedt af Datatilsynet og andre myndigheder, og som kunden som offentlig myndighed skal overholde, herunder Datatilsynets sikkerhedsvejledning nr. 37 af 2. april 2001 om foranstaltninger til beskyttelse af personoplysninger, og bekg. nr. 528 af 15. juni 2000 (som ændret ved bekg. nr. 201 af 22. marts 2001 tillige med de ændringer hertil, der senere måtte blive vedtaget) om sikkerhedsforanstaltninger til beskyttelse af personoplysninger, som behandles af den offentlige forvaltning.

Leverandøren skal til enhver tid efter påkrav fra kunden afgive tilstrækkelige oplysninger til, at kunden kan påse, at de ovenfor nævnte tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger er truffet. Det samme gælder de oplysninger, kunden skal bruge, for at anmelde behandlinger over for Datatilsynet, eller som kunden skal bruge, for at kunne besvare henvendelser fra Datatilsynet.

Parterne indgår samtidigt hermed Databehandleraftale.

Det er parternes fælles forudsætning, at den databehandling, som leverandøren forestår i medfør af denne kontrakt inklusive bilag, opfylder kravene i lov om behandling af personoplysninger i hele kontraktens løbetid.

22 Rettigheder til løsningen og data

22.1 Kundens brugsret til løsningen

Kunden erhverver i kontraktens løbetid en brugsret til løsningen, herunder alle opdateringer og ændringer, der foretages i løsningen i kontraktens løbetid. Brugsretten gælder hele kundens til enhver tid værende organisation og forvaltningsenheder under kunden fx alle forvaltninger, institutioner, selvejende institutioner under kundens kontrol/tilsyn, virksomheder og selskaber, herunder også associerede virksomheder, som kunden er hel eller delvis ejer af.

Kundens brug af løsningen omfatter også tredjemands brug, såfremt kunden har outsourcet den aktivitet, kunden ellers skulle bruge løsningen til, ligesom tredjemand efter aftale med kunden kan have adgang til på kundens vegne at indtaste/trække data og i øvrigt benytte løsningen efter deres formål, i det omfang det sker som led i kundens almindelige forretningsprocesser.

Kunden har desuden ret til at overdrage brugsretten helt eller delvist til en ekstern organisatorisk eller juridiske enhed, hvis de opgaver, kunden hidtil har varetaget, overgår eller overlades til en sådan enhed.

22.2 Rettigheder til dokumentation

Brugsretten jf. pkt. 22.1 gælder også for al dokumentation, der udarbejdes til kunden jf. pkt. 26.

Kunden erhverver herudover en tidsubegrænset brugsret til driftshåndbøger og driftsdokumentation jf. pkt. 26.3 og 26.4, samt bruger-dokumentation jf. bilag 9. Denne brugsret omfatter også retten til at foretage ændringer og eksemplar fremstilling af denne dokumentation, samt retten til at distribuere dokumentationen til tredjemand, herunder i forbindelse med udbud af lignende løsninger under og efter ophør af kontrakten. Ved distribution af denne dokumentation til tredjemand er kunden dog forpligtet til at fjerne fortrolige oplysninger fra/om leverandøren, herunder oplysninger, der må henregnes til leverandørens erhvervshemmeligheder, i det omfang disse oplysninger i dokumentationen er mærket "Fortrolig".

22.3 Rettigheder til data

Alle kundens data i løsningen tilhører kunden, og leverandøren erhverver ingen form for rettigheder til disse data, hverken ejendomsrettigheder eller immaterielle rettigheder, og leverandøren kan uanset årsager og omstændigheder på intet tidspunkt foretage tilbageholdsret i kundens data.

Leverandøren er alene berettiget til at behandle kundens data til brug for udførelse af de af kontrakten omfattede opgaver og ydelser. Leverandøren må ikke overdrage eller på anden måde overlade behandlingen af kundens data til tredjemand, medmindre dette fremgår af nærværende kontrakt.

Kunden kan til enhver tid med et skriftligt påkrav og varsel på 10 arbejdsdage kræve en digital kopi af samtlige kundens data, uanset om kunden selv er i stand til at trække sådanne data ud ved egen hjælp. Kundens data skal udleveres i et læsbart aftalt format, og hvis formatet ikke er aftalt så i et anerkendt åbent format. Kundens adgang til disse data og brugen af data må ikke være betinget af, at kunden skal anvende særlige adgangsværktøjer, eller at kunden skal betale yderligere licenser eller afgifter til andre applikationer eller tredjemand for at kunne læse data, medmindre dette fremgår af nærværende kontrakt. Leverandørens arbejde med at fremstille og udlevere en sådan kopi vederlægges, i det omfang dette fremgår af bilag 5 under tilknyttede ydelser.

22.4 Leverandørens viden og knowhow

Den generelle viden og knowhow leverandøren opnår under varetagelsen af opgaver for kunden under nærværende kontrakt, må frit anvendes af leverandøren, i det omfang anvendelsen ikke krænker leverandørens tavshedspligt jf. pkt. 24.

23 Tredjemands rettigheder

Leverandøren indestår for at løsningen, der stilles til rådighed for kunden, og de ydelser leverandøren leverer til kunden, samt kundens aftalte brug af løsningen ikke krænker tredjemands rettigheder, herunder patenter, ophavsrettigheder, erhvervshemmeligheder m.v. Rejses der sag mod kunden for brud på tredjemands rettigheder, er leverandøren forpligtet til, i det omfang det er muligt, at overtage en sådan sag og samtlige dermed forbundne omkostninger. Leverandøren er pligtig til i enhver henseende at skadesløsholde kunden for enhver omkostning og ethvert krav i forbindelse med sagen, herunder

omkostninger til advokat, sagsomkostninger, erstatningskrav m.v., som måtte blive tilkendt tredjemand.

Krænker løsningen kundens aftalte brug af løsningen, leverandørens ydelser eller tredjemand er dette vanhjemmel, og i det omfang krænkelse af tredjemands rettigheder er til hinder for kundens midlertidige eller fortsatte brug af løsningen og/eller ydelserne, er leverandøren forpligtet til uden ugrundet ophold, uden omkostninger for kunden, og uden driftsforstyrrelser, enten ved indgåelse af aftale med tredjemand, ved at ændre løsningen eller ved at stille tilsvarende løsninger til rådighed, at sikre kunden en fortsat og uændret brug af løsningen med tilsvarende funktionalitet, der opfylder samtlige af de i kontrakten aftalte krav.

Indeståelsen forudsætter, at kunden straks giver leverandøren skriftlig meddelelse, når kunden bliver opmærksom på eventuelle rettighedskrænkelser, og at kunden bistår leverandøren under sagen i fornødent omfang.

24 Tavshedspligt

Parterne skal iagttage tavshed i sædvanligt omfang for forhold, som ikke er alment kendte. Fortrolige oplysninger skal opbevares og behandles forsvarligt.

Ovenstående er ikke til hinder for, at en part videregiver fortrolige oplysninger fra/om den anden part og dennes virksomhed m.v. til offentlige myndigheder, såfremt dette er nødvendigt for, at parten kan overholde lov- og myndighedskrav.

Navnlig for så vidt angår persondata, skal leverandøren iagttage ubetinget tavshedspligt.

Forpligtelsen gælder for parten, partens ansatte, medkontrahenter, eksterne konsulenter, underleverandører m.fl. For kunden og kundens personale gælder reglerne for ansatte i den offentlige forvaltning, herunder offentligheds- og forvaltningsloven.

Leverandøren må medtage kunden på sin referenceliste, men må derudover ikke bruge kundens navn i markedsføringsøjemed, medmindre andet skriftligt aftales.

Kunden afgør efter drøftelse med leverandøren, hvorledes kontraktens indgåelse offentliggøres.

Ovenstående tavshedspligt er uanset ophørsgrund også gældende efter kontraktens ophør.

25 Samarbejdsorganisation

25.1 Initiativpligt og koordination

Leverandøren har initiativpligten i forhold til alle relevante aktiviteter under nærværende kontrakt, herunder ansvaret for den indbyrdes koordinering af projektaktiviteter samt at sikre, at der ikke træffes indbyrdes uforenelige beslutninger.

25.2 Samarbejdsorganisation

Med henblik på at sikre en hensigtsmæssig gennemførelse af kontrakten, etableres der en samarbejdsorganisation, som beskrevet i bilag 12.

Leverandøren kan ikke foretage udskiftning af leverandørens nøglepersoner specificeret i bilag 12 uden kundens forudgående accept, medmindre udskiftningen skyldes nøglepersonens helt personlige forhold, herunder ophør af ansættelsesforhold, eller lignende omstændigheder. Den nye nøgleperson skal mindst have samme relevante kvalifikationer samlet set.

Kunden kan anmode leverandøren om at udskifte personer i leverandørens samarbejdsorganisation. Anmodningen skal være saglig begrundet, og skal så vidt mulig efterkommes af leverandøren.

25.3 Møder og rapportering

Af bilag 12 fremgår de periodiske møder, der løbende afholdes samt standard dagsorden for disse møder, herunder gennemgang af statusrapporter, ændringshåndtering m.v.

En part er altid berettiget til at indkalde til møde med 5 arbejdsdages varsel, såfremt der er forhold, som efter partens vurdering ikke med rimelighed kan afvente næste planlagte møde. Med indkaldelsen skal følge en dagsorden og øvrige relevante bilag, som parten ønsker drøftet på mødet.

25.4 Samarbejde med kundens øvrige leverandører

Leverandøren er, i det omfang det er nødvendigt for opfyldelse af leverandørens forpligtelser efter nærværende kontrakt, forpligtet til loyalt at samarbejde med kundens øvrige leverandører.

Såfremt leverandøren mener, at en af kundens leverandører ikke samarbejder loyalt og/eller som forudsat jf. bilag 6, skal leverandøren uden ugrundet ophold meddele kunden dette.

26 Dokumentation

26.1 Brugerdokumentation

Løsningen skal være ledsaget af fyldestgørende brugerdokumentation. Dokumentationen skal i form af indhold som minimum svare til, hvad der er sædvanligt for denne type af dokumentation, således at kundens personale kan anvende løsningen. Brugerdokumentationen skal være på dansk og skal som minimum være tilgængelig i elektronisk form.

26.2 Dokumentation af driftsmiljøet

Løsningen skal være ledsaget af fyldestgørende dokumentation over driftsmiljøet jf. bilag 4 inklusive dokumentation over placering, opsætning og konfiguration af de enkelte elementer i driftsmiljøet. Dokumentation af driftsmiljøet skal være på dansk eller engelsk og skal som minimum være tilgængelig i elektronisk form.

26.3 Driftshåndbøger

Leverandøren skal udarbejde driftshåndbøger for løsningen jf. bilag 9 Dokumentation. Driftshåndbøgerne skal godkendes af kunden som en del af funktionsprøven.

Driftshåndbøgerne indgår i kontrakten som en del af bilag 9.

26.4 Driftsdokumentation

Den løbende driftsdokumentation skal overholde kravene i bilag 2, 7, 9 og 11 og i øvrigt være i overensstemmelse med kravene i driftshåndbøgerne, herunder indeholde løbende

opgørelser over servicemål, status over fejl og mangler, forventede fremtidige opdateringer og øvrige driftsplaner. Driftsdokumentationen skal være på dansk eller engelsk og skal som minimum være tilgængelig i elektronisk form.

Driftsdokumentationen indgår i kontrakten som en del af bilag 9.

26.5 Vedligeholdelse af dokumentation

Det gælder for al dokumentation, at leverandøren til stadighed skal stille opdateret og fejlfri dokumentation til rådighed for kunden. Fejlbehæftet dokumentation skal uden ugrundet ophold rettes.

27 Overdragelse

Kunden har ret til at overdrage sine rettigheder og forpligtelser efter nærværende kontrakt til en anden offentlig institution, når de opgaver, som kunden hidtil har varetaget, overgår til denne anden institution.

Leverandøren kan ikke uden kundens skriftlige samtykke overdrage sine rettigheder og forpligtelser ifølge nærværende kontrakt til tredjemand. Kunden kan ikke nægte sådant samtykke uden saglig grund.

28 Benyttelse af underleverandører

Leverandøren kan ikke uden kundens skriftlige samtykke overlade kontraktens opfyldelse til underleverandører i videre udstrækning end angivet i kontraktens bilag 14. Kunden kan ikke nægte sådant samtykke uden saglig grund.

Kunden kan i enhver henseende altid rette henvendelse til leverandøren også vedrørende ydelser fra leverandørens underleverandører.

29 Opsigelse

Nærværende kontrakt træder i kraft, når den er underskrevet af begge parter. Kontrakten løber, indtil den måtte blive ophævet, annulleret eller opsagt jf. kontraktens bestemmelser herom.

Kontrakten kan af kunden opsiges med et skriftligt varsel på 6 måneder, dog tidligst til udløb 24 måneder fra etableringsdagen.

Kontrakten kan af leverandøren opsiges med et skriftligt varsel på 12 måneder, dog tidligst til udløb 48 måneder fra etableringsdagen.

30 Ophørsforpligtelser

30.1 Udlevering af kundens data

Ved kontraktens ophør, uanset årsag, skal leverandøren straks efter påkrav fra kunden udlevere samtlige kundens data jf. regler i pkt. 22.3 samt specifikation af alt dataindhold.

Leverandøren er forpligtet til at opbevare alle backupper af kundens data, som leverandøren jf. nærværende kontrakt har været forpligtet til at foretage. Leverandøren er først berettiget til at slette disse backupper 12 måneder efter ophør af kontrakten, eller efter påkrav fra kunden.

Ved sletning kan kunden kræve, at leverandøren erklærer, at alle data er tilbageleveret til kunden og herefter slettet og/eller makuleret forsvarligt, således at de ikke på nogen måde kan genskabes hos leverandøren.

30.2 Bistand ved overflytning

Leverandøren er, uanset ophørsgrund, forpligtet til at medvirke til overflytning af kundens data til andre løsninger/driftsmiljøer hos kunden eller tredjemand.

Overflytning af data skal baseres på udtræk i standardformat, således at kundens data umiddelbart kan anvendes af kunden eller stilles til rådighed for tredjemand.

Udover assistance med overflytning af data, skal leverandøren i øvrigt stille nødvendige oplysninger til rådighed i forbindelse med kundens senere udbud eller hjemtagelse af opgaverne, eller som senere måtte blive nødvendig, for at overflytningen kan ske på en smidig og effektiv måde. Leverandøren skal besvare spørgsmål fra kunden i relation til løsningen og driftsydelserne, som kan have betydning for kundens overgang til anden løsning, fx forhold omkring konvertering af data og tilpasning af kundens dataformater m.v., så konvertering kan foretages mest optimalt for kunden, eller oplysninger om grænseflader og lignende. Er der tale om fortrolige oplysninger, herunder leverandørens erhvervshemmeligheder, gælder bestemmelsen om fortrolighed, og leverandøren kan betinge besvarelsen af, at oplysningerne ikke videregives til tredjemand.

Leverandørens bistand i forbindelse med overflytning til anden løsning skal leveres hurtigst mulig, og i det omfang det er nødvendigt i god tid inden ophørstidspunktet. Bistanden skal leveres loyalt uden unødige omkostninger for kunden, og overflytningen skal planlægges til mindst mulig gene for kundens daglige forretning og forvaltningsudøvelse.

Ovenstående bistand skal ydes, selvom ingen af parterne endnu har opsagt kontrakten helt eller delvist, og skal ydes i op til 6 måneder efter ophør af kontrakten.

Bortset fra udlevering af kundens data jf. pkt. 30.1, er leverandøren berettiget til vederlag for bistand i forbindelse med overflytning af data m.v. Vederlaget beregnes på baggrund af medgået tid og materialer til de i bilag 5 angivne timepriser. Disse priser gælder for alle ophørsydelser, også selvom de først leveres efter ophør af kontrakten. Ophører kontrakten, som følge af leverandørens misligholdelse, kan leverandøren ikke kræve vederlag for bistand i forbindelse med overflytning af data m.v., og alle direkte udgifter forbundet med overflytningen skal i så fald afholdes af leverandøren.

30.3 Flytteplan

Leverandøren er forpligtet til sammen med kunden at udarbejde en flytteplan, med tilhørende detailtidsplan og ressourceplan for parternes ressourcer og kundens eventuelle øvrige leverandører, der skal medvirke til kundens overgang til andre løsninger. Flytteplanen skal beskrive og estimere leverandørens ydelser jf. pkt. 30.2 og ydelser i øvrigt.

31 Tvistigheder

31.1 Lovvalg

Nærværende kontrakt og alle tvister, der måtte udspringe af kontrakten, er undergivet dansk ret.

31.2 Vurdering ved sagkyndig

Såfremt der opstår en uoverensstemmelse mellem parterne i forbindelse med nærværende kontrakt, skal parterne med en positiv, samarbejdende og ansvarlig holdning søge at indlede forhandlinger, med henblik på at løse tvisten. Om nødvendigt skal forhandlingerne søges løftet op på højt plan i parternes organisationer.

Såfremt der stadig mellem parterne er uenighed om et juridisk eller teknisk spørgsmål, kan hver af parterne anmode om, at der indhentes en vejledende udtalelse fra en uafhængig sagkyndig på grundlag af Voldgiftsinstitutts til enhver tid gældende regler for juridisk / teknisk udtalelse i It-sager.

En sådan udtalelse er bindende for parterne, uanset Voldgiftsinstitutts regler, § 14, stk. 1.

I tillæg til Voldgiftsinstitutts regler, § 14, stk. 2, er parterne enige om, at hvis en part alligevel ikke vil følge udtalelsen, skal den pågældende part betale de samlede omkostninger til den eller de udpegede eksperter.

I forbindelse med Voldgiftsinstitutts udtalelse i juridiske / tekniske spørgsmål finder Forældelseslovens § 21, stk. 5 anvendelse.

32 Forbehold

Nærværende kontrakt er kun bindende for kunden under forudsætning af, at der opnås fornøden bevillingsmæssig hjemmel. Fornøden bevillingsmæssig hjemmel skal være opnået senest på det i bilag 1 angivne tidspunkt, ellers er leverandøren fritstillet.

33 Fortolkning

Bestemmelser i udbudsmaterialet, i leverandørens tilbud, i forudgående korrespondance eller lignende, der ikke er gentaget i denne kontrakt, kan ikke efterfølgende påberåbes som fortolkningsgrundlag.

Henvisning til kontrakten eller til konkrete bestemmelser omfatter også tilhørende bilag.

Ved uoverensstemmelse mellem nærværende kontrakt og bilag til kontrakten, har nærværende kontrakt forrang, hvorfor indhold i et bilag, som strider mod kontraktens bestemmelser, ikke tillægges retsvirkning.

34 Underskrifter

Kontrakten underskrives i to originale eksemplarer inkl. bilag, hvoraf parterne hver modtager et eksemplar.

Sted:

Sted:

Dato:

Dato:

For kunden:

For leverandøren: