|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Bestemmelser til ophør |  | *Senest opdateret*  *31. juli 2015*  J.nr. |
|  |  |

# Ophørsplan

## Udarbejdelse af Ophørsplan

Leverandøren skal senest [x] måneder efter kontraktunderskrift til Kundens godkendelse levere en Ophørsplan, der regulerer Systemets overgang til en ny leverandør eller hjemtagelse til Kunden i forbindelse med Kontraktens helt eller delvise udløb eller ophør.

Leverandøren skal beskrive, hvordan Leverandøren vil sikre en effektiv og ordentlig overførsel af ansvar for leverancer og ydelser til Kunden eller ny leverandør. Planen skal sikre minimal påvirkning på Kundens forretning fra overførslen. Kravene til Ophørsplanen er angivet i bilag [Ophør].

## Vedligeholdelse af Ophørsplan

Ophørsplanen skal opdateres og fremsendes til Kundens godkendelse med et interval, der ikke overstiger [12] måneder mellem hver opdatering, og skal afspejle eventuelle ændringer i driftsydelserne og driftsafviklingen.

Leverandøren skal følge Kundens relevante og rimelige krav om ændringer, uddybninger og tilføjelser til den af Leverandøren forelagte plan eller ændringer heraf.

Leverandøren er ansvarlig for, at Ophørsplanen til enhver tid foreligger i en sådan kvalitet, at en uafhængig tredjemand med relevante sædvanlige og forventelige fagkompetencer i forhold til kontraktens ydelser kan overtage driftsafviklingen.

# Ophørsassistance

## Generelt

Uanset årsagen til Kontraktens Ophør, skal Leverandøren loyalt og på god og forsvarlig vis medvirke til overgang af løsning af opgaverne omfattet af denne Kontrakt enten til Kunden eller til en af Kunden udpeget tredjemand og overdragelse af viden med henblik på, at opgaverne kan videreføres.

Leverandøren skal fremsende alle informationer og data, som Kunden finder nødvendige i den henseende, jf. bilag [Ophør], krav 4. Besvarelse af henvendelser, herunder eventuel udlevering af dokumentation, skal ske vederlagsfrit og uden ugrundet ophold.

## Gennemførelse af forundersøgelser ved genudbud

Med henblik på gennemførelse af et udbud ved Kontraktens ophør, skal Kunden eller en af Kunden udpeget tredjemand, i en periode på op til [xx] måneder før Kontraktens ophør, vederlagsfrit have adgang til at foretage rimelige tekniske og andre nødvendige undersøgelser af alle forhold vedrørende Leverandørens opfyldelse af Kontrakten, herunder tekniske forhold vedrørende driftsafviklingen og tilhørende Ydelser. Såfremt ophøret skyldes ophævelse gælder denne adgang fra ophævelsestidspunktet.

## Udarbejdelse af detaljeret Overflytningsplan

Leverandøren skal senest [x] måneder efter kontraktunderskrift udarbejde en detaljeret plan for overflytningen.

Leverandøren skal sikre, at overflytningen forløber således, at Kundens daglige forretninger ikke berøres unødigt heraf.

## Udlevering af dokumentation

Uanset årsagen til Kontraktens ophør skal Leverandøren senest [x] måneder inden Kontraktens ophør – eller inden [xx] Arbejdsdage efter Kundens anmodning herom - vederlagsfrit udlevere al dokumentation og de i bilag [x] opregnede informationer, der er genereret i forbindelse med driftsafviklingen til Kunden eller til en tredjemand udpeget af Kunden.

## Udlevering af data

Ved Kontraktens ophør er Kunden berettiget til at kræve alle data og informationer, herunder alle logfiler og øvrige data, der er genereret i forbindelse med driftsafviklingen, udleveret til Kunden eller til en tredjemand udpeget af Kunden inden [xx] Arbejdsdage efter Kundens anmodning herom. Udleveringen skal ske vederlagsfrit, uanset årsagen til Kontraktens ophør og uanset om udleveringen af data måtte kræve udvikling af nye snitflader eller lignende.

## Bistand ved ophør

Leverandøren er uanset årsagen til ophør forpligtet til mod betaling at yde medvirken til overflytning af Driftsmiljøet/Systemet og de af kontrakten omfattede data til 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, og Leverandørens betaling fastsættes efter bestemmelserne i [Prisbilag].

Leverandørens bistand skal sætte Kunden i stand til uden unødigt besvær enten selv at fortsætte driften af systemerne eller at overdrage denne opgave til tredjemand.

Sker ophør som følge af ophævelse, skal de ovennævnte udgifter til overflytningen afholdes for Leverandørens regning. Kunden har ikke hermed givet afkald på at gøre et eventuelt erstatningskrav for yderligere tab gældende.

## Bistand efter Ophør

I en periode på tre måneder efter ophør er Leverandøren forpligtet til at opretholde en driftsrelateret Kundesupportfunktion for Kunden.

## Fortsat drift

Ophører Kontrakten helt eller delvist som følge af ophævelse eller Kundens opsigelse, er Leverandøren, indtil Kundens etablering af samarbejde med tredjemand, hjemtagelse til Kunden eller indtil Kunden i øvrigt meddeler, at fortsat varetagelse af opgaverne ikke er nødvendig, forpligtet til at varetage samtlige opgaver omfattet af denne Kontrakt i en periode på op til 6 måneder regnet fra ophørstidspunktet mod Kundens fortsatte betaling af de vederlag, der fremgår af bilag [Prisbilag].

## Henvisninger

Leverandørens nærmere bistand ved kontraktophør er angivet i bilag [Ophør].

##### Bilag [X.] Ophør

###### Vejledning til bilag

Dette bilag beskriver den bistand, som Leverandøren forpligter sig til i forbindelse med kontraktophør.

**Krav 1. Generelt**

Kravene i dette bilag gælder både ved helt og delvist ophør af kontrakten.

###### Krav 2. Indhold af Ophørsplan

Leverandørens Ophørsplan skal som minimum indeholde:

* Detaljer om de ydelser og leverancer, som skal overføres.
* Estimat på Leverandørens ressourceforbrug (personale og kapacitet) for at udføre den relevante overførsel.
* Plan, som sikrer videreførelse af leverancer og ydelser med minimum afbrud eller performance nedgang, og som indeholder tiltag, der imødegår uhensigtsmæssigheder og risici for Kunden.
* Plan for tilbagelevering eller destruktion af alle media, dokumentation i elektronisk form eller på papir, som relaterer sig til ophørte Ydelser og Leverancer.
* Detaljeret tidsplan relevant for ophøret af Ydelser og Leverancer.
* Detaljer om Leverandørens ansvar og forpligtigelser i forbindelse med planen.
* Detaljer om Kundens og/eller ny leverandørs ansvar og forpligtigelser i forbindelse med planen.
* En fall-back plan, som sikrer, at Ydelser og Leverancer, som ophører eller overflyttes, kan flyttes tilbage til Leverandøren uden unødvendig forsinkelse, samt at disse vil blive udført på samme måde og til samme kvalitet, som før udløb eller ophør af kontrakten.

På Kundens forespørgsel skal Leverandøren inkludere yderligere elementer i Ophørsplanen, herunder bl.a.:

* Plan for levering af enhver information og rimelig assistance krævet af Kunden med henblik på at sikre en effektiv og ordentlig overdragelse.
* Procedure for review og monitorering af overførsel af leverancer og ydelser.
* Detaljerede finansielle konsekvenser, inklusive omkostninger relateret til software licenser, leases osv.
* Planer for overførsel af Kundens data og andre relevante data og/eller performance statistikker og andre statistikker dannet i forbindelse med Leverandørens hidtidige leverancer og ydelser for Kunden.

###### Krav 3. Udarbejdelse af Ophørsplan

I forbindelse med udarbejdelsen af Ophørsplanen skal Leverandøren blandt andet:

* Opstille en systemteknisk handlingsplan med forslag til systemarkitektur, konfiguration mv.
* Levere specifikationer over alt maskinel og basisprogrammel samt dokumentation for de seneste 18 måneders kapacitetsforbrug.
* Opstille en plan for uddannelse af Kundens eller tredjemands medarbejdere.
* Levere relevante standarder og dokumentation.

###### Krav 4. Videregivelse af Dokumentation

Kunden må forsyne enhver ny leverandør med information og dokumentation, som Kunden anser nødvendig for udarbejdelse af udbud, tilbud, planer og kontraktuel dokumentation relateret til overtagelse af de Ydelser og Leverancer, som skal overtages fra Leverandøren. Undtaget er adgang til Leverandørens priser og forretningshemmeligheder.

###### Krav 5. Udlevering af dokumentation ved Kontraktens ophør

Ved ophør af Kontrakten skal Leverandøren udlevere de nedenfor opregnede informationer til Kunden eller til en tredjemand udpeget af Kunden.

* Alle tekniske specifikationer for hardware og Programmel/programmel relateret til Kontraktens opfyldelse.
* Installationsvejledninger, specifikationer for overvågning og driftsafvikling, så opgaverne under denne Kontrakt kan overdrages.
* Enhver kopi af Systemet og data med dertil hørende driftsdokumentation, anden Dokumentation og kildekode, som Leverandøren er i besiddelse af, bortset fra tredjeparts Standardprogrammel, hvor overdragelse ikke er mulig.
* Programmel/programmel, som Kunden har rettigheder til, eller hvor Kunden er licenstager.
* En specifikation af alle dataformater og dataindhold, herunder datamodeller, for eventuelt Programmel/programmel (inklusiv databaser), som måtte være under udvikling eller udviklet eller vedligeholdt af Leverandøren for Kunden i henhold til Kontrakten.
* En revideret kopi af manualer eller håndbøger udarbejdet til brug for Parternes samarbejde.
* Den seneste opdaterede og senest godkendte version af Ophørsplanen.
* Al Dokumentation, som Kunden har opnået rettigheder til under Kontrakten.
* Alt andet, der tilhører Kunden og er i Leverandørens besiddelse.
* Andet materiale, der er nødvendigt med henblik på, at Kunden eller en af Kunden udpeget tredjemand kan sætte Kunden i stand til at anvende og driftsafvikle Systemet.

Leverandøren er desuden forpligtet til uden ugrundet ophold at udlevere andre oplysninger og anden Dokumentation mv., der er nødvendig at have adgang til for Kunden og/eller tredjemand i forbindelse med overtagelse af de opgaver, Kontrakten vedrører.

Leverandøren har ingen tilbageholdsret. Udlevering skal således ske vederlagsfrit uanset årsag til ophør, herunder selvom Kunden måtte være i en påstået eller aktuel misligholdelse samt uanset art og omfang af en sådan misligholdelse.

Ved udlevering skal Leverandøren følge Kundens rimelige anvisninger. Udlevering sker på et medie, der er relevant set i forhold til opgaven med etablering af ny drift af Systemet, herunder skal udlevering af Dokumentation ske i et sædvanligt redigerbart format.

###### Krav 6. Kvalitet i ophørsperioden

Kvalitet og performance i leverancer og ydelser, som skal ophøre, må ikke falde i ophørsperioden.

###### Krav 7. Assistance efter transition

Leverandøren skal i perioden efter transition af hele eller dele af kontrakten stille sig til rådighed for support til Kunden og dennes nye leverandør i forbindelse med de overdragede ydelser. Denne support skal ydes minimum 3 måneder efter en sådan transition af hele eller dele af Kontrakten.

###### Krav 8. Samarbejde

Leverandøren skal loyalt samarbejde med Kunden og/eller en ny leverandør for udførelse af Ophørsplanen.

###### Krav 9. Fall Back plan

Leverandøren skal – indtil transitionen af leverancer og ydelser er afsluttet - udarbejde og vedligeholde Fall-back planer, så de uden unødig ophold kan udføres.

Leverandøren skal sikre, at Fall-Back planen indeholder beskrivelse af alle relevante opgaver for Kunden/ny leverandør og Leverandøren, inklusive deres respektive ansvar over for tredje parter.

###### Krav 10. Dokumentation i forbindelse med kontraktophør

Al dokumentation relateret til Kundens systemer og ydelser skal udleveres i forbindelse med kontraktophør uden udgift for Kunden. Leverandøren er forpligtiget til at tillade en af Kunden udpeget tredjepart adgang til kontrol af dette.

###### Krav 10. Kapacitetsoversigter

Leverandøren skal ved kontraktophør udlevere kapacitetsoversigter til Kunden. Dette inkluderer transaktionsoversigter for alle systemer, omfang af sager i Service Desk, forbrug af diskplads, mv.

###### Krav 11. Alle backupkopier skal udleveres

Alle kopier af data skal udleveres til Kunden i forbindelse med kontraktophør. Leverandøren er forpligtiget til at tillade en af Kunden udpeget tredjepart adgang til kontrol af dette.

###### Krav 12. Senior projektleder

10 dage efter enten Kunden eller Leverandøren har opsagt Kontrakten og ikke senere end 6 måneder før Kontraktens ophør skal Leverandøren udpege en senior projektleder, som Kunden skal godkende, og som skal være Leverandørens projektleder for ophør og transition af leverancer og ydelser.

###### Krav 13. Efter transition assistance

Leverandøren skal tilbyde at yde fortsat support og anden assistance i op til 12 måneder efter transition af leverancer og ydelser til Kunden eller ny leverandør for sikring af fortsat kvalitet og performance i leverancer og ydelser.

Sådan assistance skal betales efter forbrugte timer iht. seneste timeprisoversigt.

##### Servicemål (del af Servicemålbilag)

###### Vejledning til bilag

Dette bilag beskriver de Servicemål, som er relevante i forbindelse med kontraktophør.

| **Servicemål for ophørsplan og ophørsassistance** | |
| --- | --- |
| **KPI** | **Servicemål** |
| Rettidig udarbejdelse af Ophørsplan | Ophørsplanen er leveret, og den er godkendt af Kunden senest [x] måneder efter kontraktindgåelse. |
| Rettidig opdatering af Ophørsplan | Ophørsplanen er opdateret og leveret, og den er godkendt af Kunden mindst hver [12]. måned. |
| Rettidig udarbejdelse af detaljeret Overflytningsplan | Detaljeret Overflytningsplan er leveret, og den er godkendt af Kunden senest [x] måneder inden Kontraktens ophør. |
| Rettidig udlevering af dokumentation | I forbindelse med kontrakt udløb eller Kundens opsigelse er al dokumentation udleveret og godkendt[x] måneder inden Kontraktens ophør.  Al dokumentation er udleveret og godkendt inden [xx] Arbejdsdage efter Kundens anmodning herom. |
| Rettidig udlevering af data | Al data er udleveret og godkendt inden [xx] Arbejdsdage efter Kundens anmodning herom. |