MODELBILAG TIL STANDARDKONTRAKT FOR KORTVARTIGT IT-PROJEKT

K01

INDHOLDSFORTEGNELSE

Bilag 1 6
1 Tidsplan 6
1.1 Aktiviteter i forbindelse med kontraktens gennemførelse 6
1.2 Ændring af tidsplanen 7
2 Afklaringsfasen 7
2.1 Afklaringsfasens formål 7
2.2 Afklaringsfasens indhold 7
Bilag 3 ..... **Fejl! Bogmærke er ikke defineret.**
1 Systemvederlag og den samlede kontraktsum **Fejl! Bogmærke er ikke defineret.**
1.1 Generelt ..... **Fejl! Bogmærke er ikke defineret.**
1.2 Systemvederlag ..... **Fejl! Bogmærke er ikke defineret.**
1.3 Den samlede kontraktsum ..... **Fejl! Bogmærke er ikke defineret.**
1.4 Den samlede kontraktsum inklusive optioner **Fejl! Bogmærke er ikke defineret.**
2 Fakturering af den samlede kontraktsum **Fejl! Bogmærke er ikke defineret.**
3 Garanti ..... **Fejl! Bogmærke er ikke defineret.**
Bilag 6 10
1 Generelt om kundens deltagelse 13
2 Styregruppe 13
3 Kundens projektleder og andre centrale personer 13
4 Oversigt over ressourcekrævende aktiviteter 14
5 Fysiske forhold 15
6 Andre forhold 15
7 Manglende medvirken 16
Bilag 7 17
1 Vedligeholdelse af systemet 17
1.1 Omfang 17
1.2 Generelt om leverandørens vedligeholdelsesarbejder 18
2 Vedligeholdelse af programmel 18
2.1 Generelt om leverandørens vedligeholdelse af programmel 18
2.2 Vedligeholdelsesydelser 18
2.2.1 Forebyggende vedligeholdelse 18

2.2.2 Versioner og releases 19
2.2.3 Mangelafhjælpning 19
2.3 Leverandørudviklet programmel 20
2.3.1 Vedligeholdelsesbeskrivelse 20
2.3.2 Mangelafhjælpning 22
2.4 Tredjepartsprogrammel 24
2.4.1 Vedligeholdelsesbeskrivelse 24
2.4.2 Mangelafhjælpning 25
2.5 Mangelrapportering 26
3 Vedligeholdelse af udstyr 28
3.1 Vedligeholdelsesydelser 28
3.1.1 Forebyggende vedligeholdelse 28
3.1.2 Reparation 28
3.1.3 Reservedele 28
3.2 Vedligeholdelsesbeskrivelse 29
4 Vedligeholdelse af dokumentation 29
4.1 Vedligeholdelsesydelser 29
4.1.1 Vedligeholdelse dokumentation 29
4.2 Vedligeholdelsesbeskrivelse 30
5 Hotline service 30
5.1 Vedligeholdelsesydelser 30
5.2 Vedligeholdelsesbeskrivelse 31
6 Priser 32
7 Servicemål 32
8 Opsigelse 33
9 Ophævelse 33
10 Underbilag 7A 33
Bilag 8 35
1 Afprøvning af systemet 35
2 Fællesregler for afprøvning 35
2.1 Prøvens gennemførelse 35
2.2 Rapport over prøveforløbet 35
2.3 Godkendelse af en prøve 35
2.4 Afhjælpning af konstaterede mangler 36
3 Overtagelsesprøve 36
3.1 Formål 36

3.2 Prøveplan 36
3.3 Tilrettelæggelse 37
3.4 Gennemførelse 37
3.5 Godkendelseskriterier 37
3.5.1 Mangler i tredjepartsprogrammel 39
4 Driftsprøve 39
4.1 Formål 39
4.2 Prøveplan 39
4.3 Gennemførelse 39
4.4 Godkendelseskriterier 40
4.5 Måling af driftseffektivitet 40
4.6 Måling af svartider 40
Bilag 10 41
1 Servicemål 41
1.1 Aftalte servicemål 41
1.1.1 Driftseffektivitet 41
1.1.2 Svartider 41
2 Måling af servicemål 42
2.1 Måling af driftseffektivitet 42
2.2 Måling af svartider 43
2.3 Uenighed om opfyldelsen af servicemål 44
3 Overskridelse af servicemål 44
4 Incitamenter 44
4.1 Rettidig overtagelsesdag 44
4.2 Mangelfri overtagelse 45
4.3 Forbedrede servicemål 45
4.4 Brugertilfredshedsundersøgelse 45
4.5 Maksimal bonus 46
Bilag 11 47
1 Samarbejdsorganisationens struktur 47
2 Styregruppe 47
2.1 Styregruppens ansvar 47
2.1.1 Kompetence 48
2.1.2 Styregruppemøder 48
2.2 Styregruppens sammensætning 48
3 Projektledelse 49

3.1 Projektledelsens ansvar 49
3.1.1 Kompetence 49
3.1.2 Projektledelsesmøder 49
3.2 Projektledelsens sammensætning 50
4 Andre samarbejdsrelationer 50
Bilag 12 52
1 Ændring af kontrakten 52
2 Kundens ændringsanmodning 52
3 Leverandørens ændringsanmodning 52
4 Mindsteindhold for et løsningsforslag 53
5 Vurdering og godkendelse af løsningsforslag 53
5.1 Vurdering af løsningsforslag 53
5.2 Godkendelse 54
6 Ændringslog 54
Bilag 13 55
1 Optioner 55
1.1 Generelle forhold 55
1.2 Konsekvenser af tilrettet kravspecifikation 55
2 Bestilling og pris for optioner 55
2.1 Optioner til levering til overtagelsesdagen 55
2.2 Optioner til levering efter overtagelsesdagen 56

BILAG 1

TIDSPLAN

1 Tidsplan

1.1 Aktiviteter i forbindelse med kontraktens gennemførelse

Hvor en aktivitet gennemføres over en periode anføres periodens start og sluttidspunkt i kolonnen "Tidsangivelse".

Nedennævnte aktiviteter iværksættes af den anførte initiativtager for den pågældende aktivitet. I det omfang at der er angivet flere initiativtagere, er det den førstnævnte, der er den primære initiativtager.

Aktivitet/begivenhed	**Tidsangivelse**	**Initiativtager**	**Bemærkninger**
Frist for bevillingsmæssig hjemmel		K	
Afklaringsfase		L	
Frist for Kundens udtræden		K	
Installationsdag		L	
Gennemførelse af overtagelsesprøve		L	
Aftalt overtagelsesdag		K	

Aktivitet/begivenhed	Tids-angi-velse	Initia-tivtager	Bemærkninger
Gennemførelse af driftsprøve		K	Tidsangivelsen for gennemførelse af driftsprøven er alene vejledende idet påbegyndelsen afhænger af den faktiske overtagelsesdag og kundens valg i henhold til kontraktens punkt 12.2, 2. afsnit.

"K" = kunde; "L" = leverandør

1.2 Ændring af tidsplanen

Ændring af denne tidsplan, bilag 1, kan kun ske efter styregruppens behandling og godkendelse, jf. bilag 11, eller ved kundens udskydelse af en tidsfrist i medfør af kontraktens punkt 7.2. Ved eventuelle ændringer af tidsplanen udarbejdes en ny tidsplan eller tillæg dertil til erstatning af det, der ændres.

2 Afklaringsfasen

2.1 Afklaringsfasens formål

Afklaringsfasens formål er i overensstemmelse med kontraktens punkt 3, 1. afsnit at undersøge, om det er hensigtsmæssigt at præcisere eller supplere kravspecifikationen, samt om kundens IT-miljø lever op til kravene i bilag 4.

2.2 Afklaringsfasens indhold

Hvor en aktivitet gennemføres over en periode anføres periodens start og sluttidspunkt i kolonnen ”Tidsangivelse”.

Nedennævnte aktiviteter iværksættes af den anførte initiativtager for den pågældende aktivitet. I det omfang at der er angivet flere initiativtagere, er det den førstnævnte, der er den primære initiativtager.

Aktivitet/begivenhed	**Tidsangivelse**	**Initiativtager**	**Bemærkninger**
Besøg hos kunden		L	
Referencebesøg		L	
Undersøgelse af kundens IT-miljø		L	
Demonstration af programmellet		L	
Interviews med relevante medarbejdere hos kunden		L	
Workshop		L	
Analysemøde hvor parterne søger at nå frem til en principiel enighed.		L	
Oplæg til prøver		L	
Fremlæggelse af samlet udkast til tilrettet kravspecifikation m.v.		L	
Review af oplæg til prøver og samlet udkast til tilrettet kravspecifikation m.v.		K	
Kundens endelige stillingtagen til samlet udkast til tilrettet kravspecifikation m.v.		K	

"K" = kunde; "L" = leverandør

BILAG 3

BETALINGSPLAN

3 Systemvederlag og den samlede kontraktsum

3.1 Generelt

Systemvederlag og den samlede kontraktsum opgøres som anført i oversigten i henholdsvis punkt 1.2 og 1.3 nedenfor.

De enkelte ydelser samt priserne derfor er nærmere specificeret i de i punkt 1.2 og 1.3 nævnte bilag. Priserne er faste, med mindre prisen er markeret med *. Hvis en pris ikke er fast, skal det af det relevante specifikationsbilag udtrykkeligt fremgå, hvordan prisen reguleres.

Systemvederlag og den samlede kontraktsum kan ændres som følge af ændrings-anmodninger eller kundens udnyttelse af aftalte optioner i overensstemmelse med kontraktens punkt 5 og 8.

Alle priser er i danske kroner ekskl. moms.

3.2 Systemvederlag

Ydelse	**Pris**
Udstyr (bilag 4)	[…] kr.
Programmel (bilag 4)	[…] kr.
Dokumentation (bilag 4)	[…] kr.
Systemvederlag	**[…] kr.**

Tilknyttede ydelser er ikke omfattet af systemvederlaget. Tilsvarende gælder for vedligeholdelse og løbende licensafgifter. Priserne for disse ydelser er angivet i bilag 4, 5 og/eller 7.

3.3 Den samlede kontraktsum

Den samlede kontraktsum omfatter systemvederlaget samt tilknyttede ydelser, der indgår som en del af den samlede leverance.

Ydelse	**Pris**
Systemvederlag	[…] kr.
Tilknyttede ydelser (bilag 5)	[…] kr.
Den samlede kontraktsum	**[…] kr.**

3.4 Den samlede kontraktsum inklusive optioner

Den samlede kontraktsum inklusive prisen for optioner, der kan udnyttes af kunden udgør følgende:

Ydelse	**Pris**
Den samlede kontraktsum	[…] kr.
Optioner (bilag 13)	[…] kr.
Den samlede kontraktsum inklusive optioner	**[…] kr.**

4 Fakturering af den samlede kontraktsum

Leverandøren er berettiget til at fakturere kunden for den samlede kontraktsum i overensstemmelse med nedennævnte og kontraktens punkt 11.

Faktureringstidspunkt	**Fakturabeløb/ % af kontraktsummen**
Frist for kundens udtræden	[…] kr./ [antal]%
Installationsdag	[…] kr./ [antal]%
Overtagelsesdag	[…] kr./ [antal]%
Driftsprøve bestået	[…] kr./ [antal]%

Accepterede løsningsforslag, der er relateret til ændringsanmodninger, samt optioner til levering til overtagelsesdagen faktureres særskilt på overtagelsesdagen, medmindre andet er aftalt.

Vederlag for løsningsforslag, der ikke er accepteret af kunden kan faktureres særskilt af leverandøren efter leverandørens beslutning derom.

5 Garanti

For kundens betalinger for nedennævnte ydelser, der finder sted, før overtagelsesprøven er godkendt af kunden, er det en betingelse for udbetaling, at leverandøren har stillet [garanti] / [fuld anfordringsgaranti] fra et anerkendt pengeinstitut eller kautionsforsikringsselskab for et beløb svarende til prisen for den pågældende ydelse inkl. moms. Kunden skal kunne godkende garantiens nærmere udformning. Garantien frigives på overtagelsesdagen.

Ydelse	**Pris**

BILAG 6

KUNDENS DELTAGELSE

1 Generelt om kundens deltagelse

Uanset leverandøren er ansvarlig for gennemførelsen af en aktivitet, er det inden for rammerne af det i kontraktens punkt 9, 1. afsnit og nærværende bilag anførte en forudsætning for gennemførelsen, at kunden medvirker aktivt dertil.

Kunden skal i den forbindelse sørge for, at de nødvendige ressourcer med den aftalte kompetence samt de fysiske forhold beskrevet nedenfor vil være til rådighed og opfyldt i forbindelse med kontraktens gennemførelse.

2 Styregruppe

Kunden deltager i styregruppens møder og dertil knyttede aktiviteter, jf. bilag 11.

3 Kundens projektleder og andre centrale personer

Kundens projektleder skal i implementeringsforløbet anvende ca. [antal]% af sin almindelige arbejdstid til gennemførelse af kontrakten. Hvis der er perioder, hvor det er nødvendigt, at kundens projektleder deltager i videre omfang end nævnt, skal leverandøren orientere kunden derom i god tid forinden.

Andre centrale personer, som kunden skal stille til rådighed i forbindelse med kontraktens gennemførelse, fremgår af nedenstående oversigt.

Personprofil/ kompetence	**Estimeret antal personer**	**Periode**	**Deltagelse i % af normal arbejdstid**

Herudover må kunden påregne, at andre personer i organisationen skal frigøres for deres sædvanlige arbejde i det omfang dette er nødvendigt for projektets gennemførelse, eksempelvis i forbindelse med gennemførelse af prøver, som nærmere angivet i punkt 4. nedenfor.

4 Oversigt over ressourcekrævende aktiviteter

Aktivitet	**Person-profil/ antal**	**Estimeret ressourceforbrug i dage pr. person**	**Tidsangivelse**	**Bemærkning**
Afklaringsfase				
Parameteropsætning				
Medvirken ved udvikling af tilretninger, specialudviklinger og lignende				
Uddannelse				
Konvertering af data				
Afprøvning i testmiljø				
Levering af data til overtagelsesprøve				

Aktivitet	Person-profil/ antal	Estimeret ressourceforbrug i dage pr. person	Tidsangivelse	Bemærkning
Overtagelsesprøve				
Driftsprøve				

5 Fysiske forhold

I kundens almindelige arbejdstid gives leverandøren fysisk adgang til kundens lokaler, udstyr og systemer i det omfang, at det er nødvendigt for kontraktens gennemførelse, og forudsat kundens til enhver tid værende sikkerhedsforskrifter overholdes.

Kunden stiller i sædvanligt omfang kontorfaciliteter til rådighed for leverandørens personale i forbindelse med udførelse af arbejde hos kunden.

Såfremt systemet forudsætter særlige krav til de fysiske forhold, herunder indretning af lokaler, el, temperatur/udluftning, kommunikationsfaciliteter m.v., er sådanne krav angivet nedenfor.

Særlige krav til fysiske forhold	Bemærkning

6 Andre forhold

Kunden sørger selv for, at der altid foreligger en gyldig sikkerhedskopi/backup af samtlige kundens lokalt lagrede data. Ved indgreb, hvor der er risiko for tab af en større mængde data, er leverandøren forpligtet til forinden skriftligt at informere kunden herom.

Kunden har som dataansvarlig selv pligt til at foretage eventuelle anmeldelser til Datatilsynet.

7 Manglende medvirken

Hvis kunden ikke yder den ovenfor beskrevne medvirken, skal leverandøren straks gøre kundens projektleder opmærksom på dette. Hvis kunden herefter fortsat ikke deltager som forudsat, skal leverandøren skriftligt orientere styregruppen derom.

BILAG 7

SPECIFIKATION AF VEDLIGEHOLDELSE MED PRISER

1 Vedligeholdelse af systemet

1.1 Omfang

Leverandøren forestår i overensstemmelse med kontraktens punkt 13 vedligeholdelse af alle dele af systemet fra overtagelsesdagen med de nedenfor anførte undtagelser.

Leverandørens vedligeholdelsesforpligtelse træder i kraft før overtagelsesdagen for så vidt angår følgende dele af systemet:

Programmel	Ikrafttrædelsestidspunkt

Udstyr	Ikrafttrædelsestidspunkt

Dokumentation	Ikrafttrædelsestidspunkt

De dele af systemet, som ikke er omfattet af leverandørens vedligeholdelse i medfør af dette bilag, er følgende:

Programmel	Dokumentation	Udstyr

1.2 Generelt om leverandørens vedligeholdelsesarbejder

Vedligeholdelse af systemet skal udføres af kvalificeret personale, der har kendskab til systemet, og i overensstemmelse med god IT-skik.

Vedligeholdelsesarbejder skal planlægges og udføres, så de er til mindst gene for kunden.

2 Vedligeholdelse af programmel

2.1 Generelt om leverandørens vedligeholdelse af programmel

I tilfælde af vedligeholdelsesarbejder, der udføres på leverandørens initiativ, og i de tilfælde, hvor det ikke på forhånd er fastlagt, hvornår leverandøren skal udføre vedligeholdelse i henhold til dette bilag, skal kunden i videst muligt omfang varsles derom mindst […] dage i forvejen. Ifald vedligeholdelsesarbejder nødvendiggør en hel eller delvis afbrydelse af systemet, skal leverandøren indhente kundens tilladelse dertil, forinden afbrydelse finder sted.

Kunden kan kræve, at vedligeholdelsesarbejder finder sted uden for kundens normale arbejdstid. Kunden betaler i overensstemmelse med bilag 5 et ekstra vederlag derfor, uanset årsagen til vedligeholdelsesarbejdet.

Nægter kunden at tillade en hel eller delvis afbrydelse af systemet straks efter leverandørens anmodning derom, er dette at betragte som en af kunden anmodet udskydelse af det pågældende vedligeholdelsesarbejde. Ifald den udskudte vedligeholdelse er årsag til en forringelse af servicemålene, jf. bilag 10, eller i øvrigt aftalte krav, er leverandøren ikke ansvarlig derfor i den periode, som vedligeholdelsen udskydes.

2.2 Vedligeholdelsesydelser

2.2.1 Forebyggende vedligeholdelse

Leverandøren er berettiget til at udføre op til […] timers forebyggende vedligeholdelse pr. kvartal for at undgå eller minimere risikoen for mangler eller konsekvenser af mangler. Leverandøren er efter nærmere aftale med kunden berettiget til

for egen regning at installere og afinstallere relevant diagnosticeringsprogrammel på systemet til brug derfor.

2.2.2 Versioner og releases

Leverandøren leverer nye versioner og releases af henholdsvis tredjepartsprogrammel og leverandørudviklet programmel så snart og i det omfang, at sådant programmel er frigivet til distribution i Danmark, forudsat programmellet er omfattet af nærværende vedligeholdelsesordning, jf. punkt 2.3.1 og 2.4.1.

Ved en ny version forstås en version, der indeholder væsentligt ændret funktionalitet. Almindeligvis er en ny version kendetegnet ved, at hovednummeret for versionen ændres (f.eks. fra 5.1 til 6.0).

Ved en release forstås en mindre opdatering af programmellet, herunder fejlrettelser, som kan være kendetegnet ved, at versionsnummeret for programmellet ændres med en decimal (for eksempelvis fra 5.0 til 5.1).

Leverandøren orienterer uden ugrundet ophold kunden om nye versioner og releases, herunder om væsentlige ændringer i forhold til tidligere versioner og releases, når sådanne foreligger.

Hvis kunden herefter ønsker en leveret ny version eller release installeret, og er installationen omfattet af denne vedligeholdelsesordning, jf. punkt 2.3.1 og 2.4.1, forestår leverandøren sådan installation centralt i kundens IT-miljø.
Opfyldelse af krav og servicemål i henhold til dette bilag forudsætter, at kunden maksimalt er […] udgaver bagud i forhold til senest frigivne version og […] udgaver bagud i forhold til senest frigivne release af det programmel, som vedligeholdelsen omfatter. Uanset førnævnte skal krav og servicemål dog opfyldes, så længe den af kunden benyttede version eller release er modtaget af kunden indenfor de seneste […] år.

2.2.3 Mangelafhjælpning

Leverandøren kan foretage mangelafhjælpning ved levering og installation af nye versioner/releases eller ved individuel afhjælpning overfor kunden. I tilfælde af

mangler ved systemet, skal leverandøren i øvrigt foretage afhjælpning i overensstemmelse med det nedenfor anførte under hensyntagen til manglens kategorisering.

Kategoriseringen af en mangel afhænger særligt af, om manglen er kritisk for løsning af kundens opgaver, og om manglen kan omgås. Ved omgåelse forstås blandt andet anvendelse af andre og/eller yderligere indtastninger eller funktioner samt kundens benyttelse af ændrede arbejdsprocesser.

Leverandøren skal ved mangelafhjælpning holde kunden løbende underrettet om status for denne.

Det tidsinterval, som leverandøren anvender til afhjælpning af mangler, måles fra det tidspunkt, hvor leverandøren modtager kundens fyldestgørende reklamation, jf. nedenfor, til det tidspunkt, hvor leverandøren har foretaget de handlinger, der fremgår af dette bilag, samt givet kunden meddelelse derom.

Hvis mangelafhjælpning foretages ved levering af ny version eller release, og kunden ikke ønsker installation af en sådan, er leverandøren berettiget til særskilt vederlag for yderligere arbejde relateret til afhjælpning af de pågældende mangler, som ellers kunne have været udbedret ved installation af den pågældende version eller release. Leverandørens krav på vederlag bortfalder dog, hvis kundens afvisning af installation af en ny version/release i relation til leverandørudviklet programmel skyldes, at sådan installation vil medføre ikke uvæsentlige omkostninger eller ulemper for kunden, herunder i forbindelse med tilpasning af henholdsvis tilretninger, specialudviklinger og lignende, forretningsprocesser samt integration til kundens IT-miljø

2.3 Leverandørudviklet programmel

2.3.1 Vedligeholdelsesbeskrivelse

Leverandørens vedligeholdelse af leverandørudviklet programmel omfatter de nedenfor nævnte ydelser. I det omfang en ydelse uanset det under punkt 2.2 anførte ikke er omfattet af leverandørens vedligeholdelse af systemet, er dette særskilt markeret med et "x".

Ydelse		**Pris pr. år i kr. (ekskl. moms)**	**Ikke omfattet af leverandørens vedligeholdelse**
Forebyggende vedligeholdelse			
Versioner			
	Nye versioner af leverandørudviklet programmel		
	Installation		
	Ajourføring af parameteropsætninger		
	Ajourføring af tilretninger		
Releases			
	Nye releases af leverandørudviklet programmel		
	Installation		
	Ajourføring af parameteropsætninger		
	Ajourføring af tilretninger		
Individuel mangelafhjælpning			
Hotline, jf. punkt 5			
I alt			

I det omfang vedligeholdelsen omfatter forskellige typer programmel, udarbejdes der en vedligeholdelsesbeskrivelse for hver type.

2.3.2 Mangelafhjælpning

Leverandøren afhjælper indrapporterede mangler ved leverandørudviklet programmel indenfor de nedenfor fastsatte tidsintervaller.

Mangelkategori	**Beskrivelse**	**Eksempel**	**Tidsinterval for <u>gennemført</u> mangelsafhjælpning**
A	En mangel, der er kritisk for løsning af kundens opgaver, og hvor rimelig omgåelse ikke er mulig.	[...]	[...]
B	En mangel, der er kritisk for løsning af kundens opgaver, men hvor rimelig omgåelse efter leverandørens anvisninger er mulig.	[...]	[...]
C	En mangel, der ikke er kritisk for løsning af kundens opgaver, og hvor rimelig omgåelse ikke er mulig.	[...]	[...]

Mangelkategori	**Beskrivelse**	**Eksempel**	**Tidsinterval for <u>påbegyndt</u> mangelafhjælpning**
D	En mangel, der ikke er kritisk for løsning af kundens opgaver, og hvor rimelig omgåelse efter leverandørens anvisninger er mulig.	[...]	[...]
E	En mangel, der ikke har nogen eller blot bagatelagtig betydning for løsning af kundens opgaver.	[...]	[...]

Det tidsinterval, som leverandøren anvender til afhjælpning af mangler, måles fra det tidspunkt, hvor leverandøren modtager kundens fyldestgørende reklamation, jf. punkt 2.5, til det tidspunkt, hvor leverandøren enten har afhjulpet eller påbegyndt afhjælpning af manglen i overensstemmelse med det, der gælder for den pågældende mangelkategori, samt givet kunden meddelelse derom.

For hver gang det aftale tidsinterval for en gennemført mangelafhjælpning for mangler kategoriseret som A, B eller C overskrides, reduceres driftseffektiviteten for den pågældende måned med […] promille.

For hver gang leverandøren […] gange i en måned overskrider fristen for påbegyndt afhjælpning af kategori D eller E mangler reduceres driftseffektiviteten for den pågældende måned med […] promille. I forhold til kategori E mangler gælder dette dog kun, såfremt antallet af sådanne mangler overstiger […].

2.4 Tredjepartsprogrammel

2.4.1 Vedligeholdelsesbeskrivelse

Leverandørens vedligeholdelse af tredjepartsprogrammel omfatter de nedenfor nævnte ydelser. I det omfang en ydelse uanset det under punkt 2.2. anførte ikke er omfattet af leverandørens vedligeholdelse af systemet, er dette særskilt markeret med et "x".

Ydelse		**Pris pr. år i kr. (ekskl. moms)**	**Ikke omfattet af leverandørens vedligeholdelse**
Forebyggende vedligeholdelse			
Versioner			
	Nye versioner af tredjepartsprogrammel		
	Installation		
	Ajourføring af parameteropsætninger		
	Ajourføring af tilretninger		
Releases			
	Nye releases af tredjepartsprogrammel		
	Installation		
	Ajourføring af parameteropsætninger		
	Ajourføring af tilretninger		
Individuel mangelafhjælpning			

Ydelse	**Pris pr. år i kr. (ekskl. moms)**	**Ikke omfattet af leverandørens vedligeholdelse**
Hotline, jf. punkt 5		
I alt		

I det omfang vedligeholdelsen omfatter forskellige typer programmel, udarbejdes der en vedligeholdelsesbeskrivelse for hver type.

2.4.2 Mangelafhjælpning

Leverandøren afhjælper indrapporterede mangler ved tredjepartsprogrammel indenfor de nedenfor fastsatte tidsintervaller og i øvrigt i overensstemmelse med det anførte.

Mangelkategori	**Beskrivelse**	**Eksempel**	**Tidsinterval for <u>gennemført</u> mangelafhjælpning**
A	[…]	[…]	[…]
B	[…]	[…]	[…]
C	[…]	[…]	[…]

Mangelkategori	**Beskrivelse**	**Eksempel**	**Tidsinterval for <u>påbegyndt</u> mangelafhjælpning**
D	[…]	[…]	[…]
E	[…]	[…]	[…]

Det tidsinterval, som leverandøren anvender til afhjælpning af mangler, måles fra det tidspunkt, hvor leverandøren modtager kundens fyldestgørende reklamation, jf. punkt 2.5, til det tidspunkt, hvor leverandøren enten har afhjulpet eller påbegyndt afhjælpning af manglen i overensstemmelse med det, der gælder for den pågældende mangelkategori, samt givet kunden meddelelse derom.

For hver gang det aftale tidsinterval for en gennemført mangelafhjælpning for mangler kategoriseret som A, B eller C overskrides, reduceres driftseffektiviteten for den pågældende måned med […] promille.

For hver gang leverandøren […] gange i en måned overskrider fristen for påbegyndt afhjælpning af kategori D eller E mangler reduceres driftseffektiviteten for den pågældende måned med […] promille. I forhold til kategori E mangler gælder dette dog kun, såfremt antallet af sådanne mangler overstiger […].

Ved sådanne mangler ved tredjepartsprogrammel, som det er umuligt - eksempelvis som følge af manglende adgang til kildekode eller manglende rettigheder - for leverandøren at afhjælpe, skal leverandøren indenfor de ovenfor anførte tidsintervaller dog alene anvise relevant og rimelig omgåelse af manglen. Endvidere foreståar leverandøren rapportering af manglen til den pågældende tredjemand med anmodning om udbedring.

Når tredjemand har leveret en rettelse af den pågældende eller eventuelt andre mangler eller anvist relevant omgåelse, skal leverandøren straks sørge for orientering af samt installation hos kunden, hvor dette i øvrigt er en del af den aftalte vedligeholdelse, jf. punkt 2.4.1.

2.5 Mangelrapportering

Hvis kunden konstaterer problemer, der tilsyneladende beror på mangler ved systemet, indrapporteres disse til leverandøren, som skal yde bistand til diagnosticering og afhjælpning af det indrapporterede problem. Ved indrapportering skal kunden udfylde en mangelrapport, der som minimum skal indeholde følgende oplysninger:

- navn på programmel,

- versionsnr.,
- beskrivelse af mangel, herunder udført handling og opnået reaktion,
- forslag til mangelskategorisering,
- eventuelle bilag til belysning af problemet (for eksempel skærmprint),
- tidspunkt for manglens konstatering, og
- kontaktperson hos kunden.

Indrapportering skal ske til:

[navn; se punkt 5.1 nedenfor],
tlf. [nummer; se punkt 5.1 nedenfor],
telefax [nummer; se punkt 5.1 nedenfor], eller
e-mail [adresse; se punkt 5.1 nedenfor].

Leverandøren kan vælge at stille en standardrapport til rådighed for kunden, som skal anvendes ved indrapportering af problemer eller mangler.

Mangler kategoriseres af parterne i fællesskab i forbindelse med kundens indrapportering. Såfremt der er uenighed om kategoriseringen, kan hver af parterne henvise kategoriseringen til kundens og leverandørens projektleder, der da sammen afgør dette spørgsmål. Kan der ikke opnås enighed mellem parternes projektledere, kan hver af parterne anmode Dansk IT om at udmelde en uvildig sagkyndig, der afgør spørgsmålet om kategorisering endeligt og bindende for begge parter. Tvister om fortolkning af aftalen og andre juridiske spørgsmål kan ikke afgøres af den sagkyndige. Den sagkyndige træffer afgørelse om fordelingen af sit honorar på parterne under hensyntagen til afgørelsens udfald.

Indtil den sagkyndige har afgjort spørgsmålet om kategorisering af den indrapporterede mangel, skal leverandøren afhjælpe denne i forhold til kundens kategorisering. Viser det sig efterfølgende gennem fælles erkendelse eller den sagkyndiges afgørelse, at manglen burde have været kategoriseret som anført af leverandøren, kan leverandøren kræve dokumenterede meromkostninger, herunder i forbindelse med nødvendiggjort overarbejde, som følge af kundens fejlagtige kategorisering dækket af kunden.

Hvis kunden fejlagtigt indrapporterer et forhold som værende en mangel, og viser det sig efterfølgende, at kundens indrapportering beror på manglende uddannelse, forkert brug eller lignende, som ikke kan tilregnes leverandørens forhold, er leverandøren berettiget til kræve et rimelig vederlag for behandling af kundens henvendelse. Retten til vederlag indtræder dog først fra det tidspunkt, hvor leverandøren gør kunden opmærksom på, at forholdet ikke er omfattet af leverandørens vedligeholdelsesforpligtelser, og da under forudsætning af, at kunden accepterer at leverandøren fortsætter arbejdet.

3 Vedligeholdelse af udstyr

3.1 Vedligeholdelsesydelser

3.1.1 Forebyggende vedligeholdelse

Leverandøren er berettiget til at udføre op til […] timers forebyggende vedligeholdelse pr. kvartal for at undgå eller minimere risikoen for mangler eller konsekvenser af mangler. Leverandøren er efter nærmere aftale med kunden berettiget til for egen regning at installere og afinstallere relevant diagnosticeringsprogrammel på systemet til brug derfor.

3.1.2 Reparation

Leverandøren skal efter anmodning fra kunden reparere og udbedre alle mangler ved sådant udstyr, som er omfattet af denne vedligeholdelsesordning.

3.1.3 Reservedele

Nødvendige reservedele til det af denne vedligeholdelsesordning omfattede udstyr leveres vederlagsfrit. Udskiftede dele tilhører leverandøren, idet leverandøren dog garanterer, at alle eventuelle data, der måtte være tilgængelige på den udskiftede del, slettes efter endt udskiftning.

3.2 Vedligeholdelsesbeskrivelse

Leverandørens vedligeholdelse af udstyr omfatter de nedenfor nævnte ydelser. I det omfang en ydelse uanset det under punkt 3.1 anførte ikke er omfattet af leverandørens vedligeholdelse af systemet, er dette særskilt markeret med et "x".

Ydelse	**Pris pr. år i kr. (ekskl. moms)**	**Ikke omfattet af leverandørens vedligeholdelse**
Forebyggende vedligeholdelse		
Reparation		
Hotline, jf. punkt 5		
I alt		

4 Vedligeholdelse af dokumentation

4.1 Vedligeholdelsesydelser

4.1.1 Vedligeholdelse dokumentation

Leverandøren skal vedligeholde den leverede dokumentation, så kunden til enhver tid er i besiddelse af en opdateret udgave af den aftalte dokumentation.

Ved dokumentation for tredjemandsprogrammel skal leverandøren stille den af tredjemand senest udarbejdede dokumentation til rådighed for kunden. Dette forudsætter i øvrigt, at det programmel og/eller udstyr, som dokumentationen relaterer sig til, er omfattet af nærværende vedligeholdelsesordning.

Hvis vedligeholdelse af programmel eller udstyr medfører ændringer af dette, skal leverandøren sørge for, at den tilhørende dokumentation ændres i overensstemmelse dermed.

Ovenstående kan opfyldes ved, at dokumentationen i sædvanligt omfang stilles til rådighed for kunden som on-line dokumentation, herunder at leverandøren anviser kunden web-adresse eller lignende, hvorigennem kunden kan få adgang til dokumentationen.

4.2 Vedligeholdelsesbeskrivelse

Leverandørens vedligeholdelse af dokumentation omfatter de nedenfor nævnte ydelser. I det omfang en ydelse uanet det under punkt 4.1 anførte ikke er omfattet af leverandørens vedligeholdelse af systemet, er dette særskilt markeret med et "x".

Vedligeholdelse dokumentation	**Pris pr. år i kr. (ekskl. moms)**	**Ikke omfattet af leverandørens vedligeholdelse**
I alt		

5 Hotline service

I det omfang hotline service er omfattet af leverandørens vedligeholdelse af systemet, jf. punkt 2.3.1, 2.4.1 og 3.2, gælder følgende for denne ydelse.

5.1 Vedligeholdelsesydelser

Kunden kan alle [arbejds]dage mellem kl. [tid1] og [tid2] få telefonisk assistance fra leverandørens hotline service.

Følgende kategorier af personer hos kunden er berettiget til at kontakte hotline service:

Personkategori

Henvendelse skal ske til:

[navn; se punkt 2.5 ovenfor],
tlf. [nummer; se punkt 2.5 ovenfor].

Henvendelse kan endvidere ske på:

telefax [nummer; se punkt 2.5 ovenfor], eller
e-mail [adresse; se punkt 2.5 ovenfor].

Hotline service besvarer korte præcise spørgsmål vedrørende anvendelse af programmel og udstyr, foretager simpel problemdiagnosticering og yder generel vejledning vedrørende det pågældende programmel/udstyr, herunder om et konstateret forhold tilsyneladende beror på mangler ved systemet, som forudsætter indrapportering i overensstemmelse med punkt 2.5 ovenfor.

Leverandøren garanterer, at der ved kundens telefoniske henvendelse til hotline service maksimalt vil være […] minutters ventetid for kvalificeret besvarelse af henvendelsen. I øvrigt vil […]% af alle en kalendermåneds rapporterede problemer, der er omfattet af leverandørens hotline service, være afhjulpet senest dagen efter leverandørens modtagelse af kundens henvendelse.

5.2 Vedligeholdelsesbeskrivelse

Leverandørens hotline service omfatter de nedenfor nævnte ydelser. I det omfang en ydelse uanset det under punkt 5.1 anførte ikke er omfattet af leverandørens vedligeholdelse af systemet, er dette særskilt markeret med et "x".

Ydelse	**Pris pr. år i kr. (ekskl. moms)**	**Ikke omfattet af leverandørens vedligeholdelse**
Leverandørudviklet programmel		
Tredjepartsprogrammel		
Udstyr		

Ydelse	Pris pr. år i kr. (ekskl. moms)	Ikke omfattet af leverandørens vedligeholdelse
I alt		

En overskridelse af den aftalte maksimale ventetid indebærer, at systemet anses for utilgængeligt, jf. bilag 10, i […] minutter for hver gang, at ventetiden overskrides. For så vidt angår manglende opfyldelse af garantien for afhjælpning af rapporterede problemer senest næste dag, vil hver påbegyndt procentpoints overskridelse betyde, at systemet anses for utilgængeligt, jf. bilag 10, i […] time.

6 Priser

Den årlige vedligeholdelsesafgift udgør i alt [beløb] kr. (ekskl. moms), som forfalder til betaling kvartalsvis forud efter overtagelsesdagen med 1/4 hver den 1. januar, 1. april, 1. juli og 1. oktober. Første gang vedligeholdelsesafgiften forfalder til betaling, betales en forholdsmæssig ydelse for perioden fra overtagelsesdagen og indtil det pågældende kvartals udløb.

Vedligeholdelsesafgiften reguleres pr. 1. januar hvert år med den procentvise ændring i det af Danmarks Statistik offentliggjorte nettoprisindeks, jf. lovbekendtgørelse nr. 76 af 3. februar 1999, fra tidspunktet for den seneste regulering eller fastsættelse af afgiften og indtil oktober måned det foregående år. De i bilaget anførte afgifter er fastsat ud fra et nettoprisindeks på [indeks]. Ophører beregningen af nettoprisindekset, skal regulering foretages på baggrund af et andet indeks, der svarer dertil.

7 Servicemål

Så længe programmel, udstyr eller dokumentation er omfattet af den i dette bilag beskrevne vedligeholdelsesordning, garanterer leverandøren, at de i dette og bilag

10 anførte krav og servicemål for systemet opretholdes. Hvis dele af denne vedligeholdelsesordning opsiges, bortfalder leverandørens indeståelse for opretholdelse af krav og servicemål i det omfang, at det er sagligt begrundet.

I tilfælde af manglende overholdelse af krav eller servicemål forholdes der som fastsat i bilag 10 og kontrakten, herunder dette bilag, i øvrigt.

8 Opsigelse

Kunden kan opsige vedligeholdelsesordningen i overensstemmelse med kontraktens punkt 13, 4. og 5. afsnit.

Ved delvis opsigelse af vedligeholdelsesordningen nedsættes den aftalte årlige vedligeholdelsesafgift med et beløb svarende til den anførte årlige pris efter eventuel regulering for den eller de pågældende ydelser.

9 Ophævelse

Kunden er berettiget til ophævelse af denne vedligeholdelsesordning i overensstemmelse med kontraktens punkt 16.2.4, hvis det kvartalsvise vederlag for vedligeholdelse reduceres med mere end [...]% som følge af manglende overholdelse af servicemål, jf. bilag 10. Sådan reduktion af vederlaget anses således i sig selv for at udgøre en væsentlig misligholdelse af leverandørens vedligeholdelsesforpligtelser.

10 Underbilag 7A

Det nærmere indhold af vedligeholdelsen kan være yderligere specificeret i vedlagte underbilag 7A.

Formålet med bilag 7A er alene at beskrive de forhold, der ikke er beskrevet i selve bilag 7 eller i kontrakten i øvrigt.

Såfremt bilag 7A herudover behandler forhold, der er beskrevet i bilag 7 eller i kontrakten i øvrigt, f.eks. vedrørende løbetid, installation, […] m.v., er parterne

enige om, at der i alle henseender mellem leverandøren og kunden skal bortses fra disse bestemmelser.

Endvidere gælder, at såfremt kunden som følge af krav fra underleverandører skal underskrive vedligeholdelsesbetingelser direkte overfor disse, skal der i alle forhold mellem leverandøren og kunden ses bort fra disse vedligeholdelsesbetingelser i det omfang, bestemmelserne ikke falder inden for ovennævnte formål. Leverandøren skal således også skadesløsholde kunden for eventuelle krav fra underleverandører, der støttes på de nævnte vedligeholdelsesbetingelser, og som ikke påhviler kunden efter nærværende kontrakt.

BILAG 8

PRØVER

1 Afprøvning af systemet

Afprøvning af systemet sker ved en overtagelsesprøve og en driftsprøve i overensstemmelse med kontraktens punkt 12 og dette bilag.

Afprøvning af optioner til levering efter overtagelsesdagen gennemføres som beskrevet i bilag 13.

2 Fællesregler for afprøvning

2.1 Prøvens gennemførelse

Tidspunktet for prøvens gennemførelse fremgår af tidsplanen, jf. bilag 1, eller anden aftale mellem parterne.

Prøven skal gennemføres under forhold, der i videst muligt omfang svarer til en normal driftssituation.

2.2 Rapport over prøveforløbet

Når overtagelsesprøven er afsluttet, udarbejder leverandøren straks en rapport over prøveforløbet med opførelse af eventuelle konstaterede mangler i en mangelliste. Kunden udarbejder en tilsvarende rapport i forbindelse med driftsprøvens gennemførelse.

2.3 Godkendelse af en prøve

En prøve er bestået, når kravene til prøvens resultat er opfyldt, og godkendelse skal herefter ske i overensstemmelse med kontraktens punkt 12, 2. afsnit.

Kan prøven ikke godkendes af kunden, skal kunden uden ugrundet ophold skriftligt meddele dette til leverandøren samt anføre årsagen til den manglende godkendelse.

2.4 Afhjælpning af konstaterede mangler

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, jfr. kontraktens punkt 12.1.

Mangler konstateret efter overtagelsesdagen, herunder mangler konstateret i forbindelse med driftsprøven, afhjælpes i overensstemmelse med bilag 7.

3 Overtagelsesprøve

3.1 Formål

Formålet med overtagelsesprøven er primært at konstatere, om den aftalte funktionalitet og dokumentation er leveret. Det kan dog også i forbindelse med overtagelsesprøven konstateres, om servicemål er opfyldte og tilknyttede ydelser er leveret i overensstemmelse med det aftalte.

3.2 Prøveplan

Leverandøren har som del af sit tilbud udarbejdet et udkast til prøveplan for overtagelsesprøven, der er vedlagt som underbilag til dette bilag 8.

I leverandørens udkast til prøveplan er karakter og omfang samt tidspunkt for kundens deltagelse specificeret, herunder hvilke data kunden skal stille til rådighed med henblik på en hensigtsmæssig gennemførelse af prøven.

Leverandøren skal efter afklaringsfasens afslutning indarbejde alle forslag til ændringer fra kunden i prøveplanen, med mindre leverandøren kan godtgøre at disse forslag vil indebære aktiviteter, der ligger uden for hvad der med rimelighed kan påregnes.

Kundens forslag til ændring af prøveplanen skal være leverandøren i hænde senest [..] arbejdsdage før prøvens start, hvorefter leverandøren udarbejder en revideret prøveplan. Den reviderede prøveplan skal være modtaget af kunden senest [..] arbejdsdage efter leverandørens modtagelse af kundens forslag til ændringer.

3.3 Tilrettelæggelse

Overtagelsesprøven tilrettelægges af leverandøren som en funktionsprøve, hvor det kontrolleres, at den aftalte funktionalitet, herunder integration til andre systemer, og dokumentation er leveret. Afprøvning af væsentlige funktioner samt dokumentationen er omfattet af leverandørens oplæg til prøveplan. Øvrige funktioner og forhold afprøves i overensstemmelse med prøveplanen.

Ifald der ved overtagelsesprøvens gennemførelse ønskes en særskilt konstatering af, om systemet opfylder de i bilag 10 anførte servicemål, skal kunden give leverandøren meddelelse herom senest inden afklaringsfasens afslutning.

3.4 Gennemførelse

Overtagelsesprøven gennemføres af leverandøren med kundens aktive deltagelse, jf. kontraktens punkt 12.1, 1. afsnit. Kundens deltagelse er nærmere beskrevet i leverandørens oplæg til prøveplan, jf. punkt 3.2 ovenfor.

I forbindelse med overtagelsesprøvens gennemførelse fremprovokeres en række fejlsituationer, som systemet skal reagere på med fejlmeddelelser, der gør det muligt for brugeren at fortsætte på et veldefineret grundlag.

3.5 Godkendelseskriterier

Kravene til overtagelsesprøvens resultat er opfyldt, hvis prøven gennemføres uden konstatering af en eller flere kvalificerede mangler.

Der er tale om en kvalificeret mangel hvis,

- flertallet af brugerne ikke kan anvende systemet eller funktionaliteten er nedsat i en sådan grad, at systemet må anses for ude af drift, eller

- anvendeligheden af systemet nedsættes eller besværliggøres i betydende omfang, eller

- anvendeligheden af systemet er nedsat i ikke ubetydeligt omfang, med mindre manglen kun berører enkelte af de relevante brugere eller manglen kan omgås uden betydelig ekstra indsats for kunden.

- et af de i bilag 10 anførte servicemål er forringet med mere end […]%, forudsat at det er aftalt at servicemålet afprøves under overtagelsesprøven.

- der konstateres væsentlige mangler ved tilknyttede ydelser.

- […]

Der er ikke tale om en kvalificeret mangel hvis,

- der blot er tale om at en enkelt funktion ikke virker, med mindre den pågældende funktion har central betydning for kundens anvendelse af systemet, eller

- kun […] brugere ud af en større brugergruppe er påvirket af manglen, og således at de øvrige brugere i brugergruppen fortsat kan anvende systemet, eller

- der blot er tale om at en enkelt funktion ikke virker, med mindre den pågældende funktion har central betydning for kundens anvendelse af systemet.
- […]

Såfremt antallet og indholdet af ikke kvalificerede mangler er af et sådant omfang at kundens anvendelse af systemet herigennem påvirkes som havde der været tale om en kvalificeret mangel, vil disse samlet blive anset som en kvalificeret mangel. Antallet af ikke kvalificerede mangler må under ingen omstændigheder overstige […].

3.5.1 Mangler i tredjepartsprogrammel

Kunden er uanset punkt 3.5 dog ikke berettiget til at nægte at godkende overtagelsesprøven på grund af mangler i tredjepartsprogrammel, såfremt der er mindre end […] ikke væsentlige mangler i tredjepartsprogrammel, og som leverandøren har anvist en rimelig omgåelse af, således at kunden uden betydelig ekstra indsats vil kunne anvende systemet.
Anvist omgåelse fratager ikke kunden for retten til afhjælpning af manglen, når den afhjælpes af tredjepart.

4 Driftsprøve

4.1 Formål

Formålet med driftsprøven er at konstatere, hvorvidt leverancen overholder de opstillede servicemål, jf. bilag 10, jf. kontraktens punkt 12.2, 1. afsnit.

4.2 Prøveplan

Leverandøren skal udarbejde en prøveplan, der beskriver hvilke tekniske og ressourcemæssige forhold, der er en forudsætning for driftsprøvens gennemførelse. Prøveplanen skal sikre, at driftsprøven giver et retvisende billede af om de stillede servicemål er opfyldt.

4.3 Gennemførelse

Inden driftsprøven påbegyndes, skal overtagelsesprøven være godkendt af kunden. Driftsprøven påbegyndes endvidere først, når kunden har givet leverandøren meddelelse derom, dog senest 20 dage efter overtagelsesdagen, jfr. kontraktens punkt 12. 2, 1. afsnit. I overensstemmelse med kontraktens punkt 12. 2, 1. afsnit gennemføres driftsprøven af kunden med bistand fra leverandøren, og udføres for systemet som helhed.

Under driftsprøven har leverandøren ret og pligt til løbende at optimere systemets ydeevne i det omfang, at det måtte være nødvendigt samt afhjælpe eventuelle

konstaterede mangler. Desuden skal leverandøren være kunden behjælpelig i forbindelse med besvarelse af kundens spørgsmål vedrørende brug af systemet, herunder yde hotline service etc.

Driftsprøven skal omfatte mindst […] arbejdsdage i træk, hvori systemet har været i drift med normale funktioner. Fristen for driftsprøvens afslutning fremgår af tidsplanen, jf. bilag 1.

4.4 Godkendelseskriterier

Kravene til driftsprøvens resultat er opfyldt, når servicemålene opgjort for de sidste […] arbejdsdage af driftsprøveperioden for systemet som helhed.

Har kunden godkendt overtagelsesprøven med kendte mangler anført i mangellisten, jf. punkt 2.4 ovenfor, så gælder det, at *Kunden er først forpligtet til at godkende driftsprøven, når sådanne mangler i det væsentligste er afhjulpet*, jf. kontraktens punkt 12.1, 4. afsnit. Herved forstås, at der alene resterer mangler i mangelkategori D og E, jfr. bilag 7. Kunden er dog ikke forpligtet til at godkende driftsprøven såfremt, der foreligger mere end […] sådanne mangler. De resterende mangler afhjælpes i overensstemmelse med bilag 7.

4.5 Måling af driftseffektivitet

Se bilag 10 for måling af driftseffektivitet.

4.6 Måling af svartider

Se bilag 10 for måling af svartider.

BILAG 10

SERVICEMÅL OG INCITAMENTER

1 Servicemål

Dette bilag beskriver i overensstemmelse med kontraktens punkt 14.1 og 15.3 de servicemål, der skal være opfyldt fra overtagelsesdagen medmindre andet fremgår af bilaget.

1.1 Aftalte servicemål

De aftalte servicemål er fastsat individuelt og tilpasset de konkrete forhold. Måling af servicemålene er nærmere beskrevet i punkt 2 nedenfor.

1.1.1 Driftseffektivitet

Servicemålet for driftseffektivitet er [...]%

For så vidt angår driftseffektivitet under driftsprøven henvises til kontraktens bilag 8.

1.1.2 Svartider

Svartider samt opfyldelsesgraden derfor afhænger af kompleksiteten af den pågældende transaktion, jf. nedenfor.

Transaktionskategori	**Beskrivelse/evt. Forudsætninger**	**Svartid i sekunder til brug for beregning af opfyldelsesgrad**	**Servicemål for opfyldelsesgrad i %**	**Servicemål for maksimal svartid i sekunder**
Simpel	[...]	[...]	[...]	[...]
Almindelig	[...]	[...]	[...]	[...]

Transaktionskategori	**Beskrivelse/evt. Forudsætninger**	**Svartid i sekunder til brug for beregning af opfyldelsesgrad**	**Servicemål for opfyldelsesgrad i %**	**Servicemål for maksimal svartid i sekunder**
Kompleks	[...]	[...]	[...]	[...]
[Evt. mere specifik transaktion]	[...]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]

For så vidt angår svartider samt opfyldelsesgraden derfor under driftsprøven henvises til kontraktens bilag 8.

2 Måling af servicemål

2.1 Måling af driftseffektivitet

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

$$\frac{\text{Tilgængelig driftstid}}{\text{Aftalt driftstid}} \times 100\ \%$$

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 kategori A, B eller C mangler, jfr. bilag 7, eller hvor svartidskravene ikke er opfyldet. I tilfælde af at mangelfri driftsafvikling ikke kan opretholdes som følge af en driftshindring, som kunden er ansvarlig for, eksempelvis fejl i kundens eksisterende IT-miljø, og udefra kommende forstyrrelser (el-afbrydelse, fejl i offentlige datanet og lignende) fragår dette ikke i den tilgængelige driftstid. Driftsafbrydelser regnes fra det tidspunkt, hvor leverandøren har modtaget fyldestgørende fejlmelding fra kunden, og indtil normal drift er genetableret.

Den "aftalte driftstid" defineres som kl. [...] til kl. [...] alle arbejdsdage, uanset at kunden er berettiget til at anvende systemet hele døgnet.

Tid medgået til eventuel forebyggende vedligeholdelse indregnes hverken i tilgængelig eller aftalt driftstid. Såfremt leverandøren anvender mere tid til forebyggende vedligeholdelse end aftalt, fragår den for meget anvendte tid dog i den tilgængelige driftstid.

Driftseffektiviteten måles og opgøres for 1 måned ad gangen ("måleperiode"), idet den første måleperiode begynder på overtagelsesdagen.

Kunden skal sørge for, at der føres regnskab over driftstiderne. Såfremt mangler opstår, skal klokkeslæt for manglens opståen, tilkaldelse af leverandøren, leverandørens eventuelle ankomst og klarmelding samt manglens art, årsag og den foretagne afhjælpning anføres. Ved forebyggende vedligeholdelse skal leverandøren oplyse arten heraf. Leverandøren skal altid, inden han forlader kunden, aflevere en servicerapport, der er underskrevet af kunden. Ved fjerndiagnose fremsendes servicerapporten til kunden straks efter, at mangelafhjælpningen er afsluttet.

2.2 Måling af svartider

Ved svartid for en transaktion forstås tidsintervallet fra brugeren sender sin kommando til resultatet er synligt for brugeren, og brugeren har mulighed for afgivelse af 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.

[Alternativ formulering:
Ved svartid for en transaktion forstås tidsintervallet fra serveren modtager transaktionen fra netværket til svaret leveres af serveren til netværket.

Svartiderne måles med værktøjer stillet til rådighed af leverandøren.]

I forbindelse med konstatering af om en svartid opfylder det aftalte servicemål for opfyldelsesgrad, skal der foretages mindst [...] 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.

En overskridelse af en maksimal svartid med mere end […] % eller manglende opfyldelse af en opfyldelsesgrad med mere end […] procentpoint indebærer, at systemet anses for utilgængeligt fra det tidspunkt, hvor forholdet er skriftligt meddelt leverandøren, og indtil forholdet er afhjulpet. Sker der samtidig overskridelse af en maksimal svartid eller manglende opfyldelse af opfyldelsesgraden for flere forskellige transaktioner, betragtes det kun som en overskridelse.

2.3 Uenighed om opfyldelsen af servicemål

Hvis der er uenighed om, hvorvidt kravene til servicemål er opfyldt i en bestemt periode, kan hver af parterne anmode Dansk IT om at udmelde en uvildig sagkyndig, der da afgør dette spørgsmål og størrelsen af afvigelserne endeligt og bindende for begge parter. Tvister om fortolkning af aftalen og andre juridiske spørgsmål kan ikke afgøres af den sagkyndige. Den sagkyndige træffer afgørelse om fordelingen af sit honorar på parterne under hensyntagen til afgørelsens udfald.

3 Overskridelse af servicemål

Hvis beregningen af driftseffektivitet for en periode ikke opfylder det aftalte, er kunden berettiget til en reduktion i vederlaget for vedligeholdelse i overensstemmelse med kontraktens punkt 16.2.2.

For hvert påbegyndt procentpoint, som den beregnede driftseffektivitet ligger under den aftalte driftseffektivitet, reduceres de samlede vedligeholdelsesudgifter, jf. bilag 7, således med [10]%, dog mindst […] kr., for den pågældende periode.

4 Incitamenter

4.1 Rettidig overtagelsesdag

Hvis kunden har godkendt overtagelsesprøven for systemet [antal] dage tidligere end den i tidsplanen, bilag 1, aftalte overtagelsesdag, er leverandøren berettiget til en bonus på […] kr.

4.2 Mangelfri overtagelse

Hvis leverandøren gennemfører overtagelsesprøven i overensstemmelse med tidsplanen og uden mangler, bortset fra maksimalt […] kategori E mangler, er leverandøren berettiget til en bonus på […] kr.

4.3 Forbedrede servicemål

Hvis det under driftsprøven konstateres, at driftseffektiviteten overstiger […]% og[/eller] servicemålene for svartiderne er opfyldt og for mindst […] af transaktionskategorierne er [antal] procentpoint bedre end de ovenfor under punkt 1.1.2 fastsatte servicemål, er leverandøren berettiget til en bonus på […] kr.

[Alternativ formulering:
Hvis det under driftsprøven konstateres, at driftseffektiviteten overstiger [antal]% og[/eller] servicemålene for svartiderne er opfyldt og for mindst [antal] af transaktionskategorierne er bedre end de ovenfor under punkt 1.1.2 fastsatte servicemål, er leverandøren berettiget til en bonus på [beløb] kr. for hvert [antal] procentpoint, som drifseffektiviteten og[/eller] servicemålene for svartiderne er bedre end det aftalte.]

4.4 Brugertilfredshedsundersøgelse

Hvis systemet ved en brugertilfredshedsundersøgelse efter bestået driftsprøve, hvor mindst [...]% af brugerne deltager, opnår en gennemsnitlig tilfredshed på […] eller mere på en skala fra 1 til 5, hvor 1 er udtryk for stor utilfredshed og 5 for stor tilfredshed, udløses en bonus på […] til leverandøren.

Brugertilfredshedsundersøgelsen tilrettelægges og udføres i overensstemmelse med styregruppens anvisninger.

4.5 Maksimal bonus

Den samlede bonus, som leverandøren er berettiget til ifølge punkt 4.1, 4.2 og 4.3 i dette bilag, kan i alt ikke overstige […] kr.

BILAG 11

SAMARBEJDSORGANISATION

1 Samarbejdsorganisationens struktur

Med henblik på at sikre en hensigtsmæssig gennemførelse af kontrakten etableres den i dette bilag beskrevne samarbejdsorganisation, som særligt udgøres af en styregruppe og en projektledelse. Parterne skal herunder drage omsorg for, at projektet har den fornødne forankring i parternes respektive ledelser, således at det til stadighed er muligt at træffe de nødvendige beslutninger undervejs i projektet med den hastighed omstændighederne kræver.

2 Styregruppe

Hver part udpeger forinden eller umiddelbart efter kontraktens underskrift et antal medlemmer, som skal repræsentere den pågældende part i en styregruppe. Kunden udpeger styregruppens formand.

Medmindre andet aftales deltager hver parts projektleder, jf. punkt 3 nedenfor, i styregruppens møder, men projektlederne er ikke medlem af styregruppen.

2.1 Styregruppens ansvar

Styregruppen er overordnet ansvarlig for at overvåge, at der sker en hensigtsmæssig gennemførelse af kontrakten.

Ændringer af kontrakten samt eventuelle konsekvenser deraf i forhold til nytteværdi af systemet, økonomi, tidsplan eller personalemæssige ressourcer forelægges og drøftes i styregruppen.

2.1.1 Kompetence

Styregruppens medlemmer refererer til ledelsen i medlemmernes respektive organisationer. Et eller flere medlemmer af styregruppen - eventuelt i forening - skal være bemyndiget til for henholdsvis kunden eller leverandøren at træffe bindende beslutninger i forhold til kontrakten.

2.1.2 Styregruppemøder

Styregruppen mødes efter behov, dog mindst 1 gang om måneden.

Forinden afholdelse af et styregruppemøde udsender den part, der indkalder til mødet, en dagsorden for mødet til gruppens medlemmer.

Kunden udarbejder referat af gruppens møder, som senest 2 arbejdsdage efter mødets afholdelse fremsendes til styregruppens medlemmer. Såfremt der ikke gøres indsigelser senest 5 arbejdsdage efter datoen for referatets modtagelse, betragtes møderefereatet som godkendt.

2.2 Styregruppens sammensætning

Styregruppen består af:

Kunden

Navn, stilling	**Tlf.** **Mobil** **E-mail**

Leverandøren

Navn, stilling	**Tlf.** **Mobil** **E-mail**

Styregruppen kan beslutte, at andre personer skal deltage i styregruppen på ad hoc basis eller som permanente medlemmer.

3 Projektledelse

Hver part udpeger forinden eller umiddelbart efter kontraktens underskrift en projektleder. Parternes projektledere udgør i fællesskab projektledelsen.

3.1 Projektledelsens ansvar

Projektledelsen har ansvar for at overvåge kontraktens gennemførelse samt sikre den daglige fremdrift, herunder overholdelse af tidsplanen samt eventuelle aktivitets-, kvalitets-, leveranceplaner m.v.

Projektledelsen udarbejder eventuelle forslag til ændringer af kontrakten, der forelægges styregruppen. Leverandørens projektleder udarbejder endvidere løbende, dog mindst hver 14. dag, statusrapporter, der blandt andet beskriver projektets fremdrift. Sådanne statusrapporter afleveres til styregruppens medlemmer samt kundens projektleder.

3.1.1 Kompetence

Projektledelsens medlemmer refererer til deres respektive organisationers medlemmer af styregruppen.

Projektledelsen kan indenfor kontraktens rammer gennemføre justeringer, der ikke har konsekvenser i forhold til nytteværdi af systemet, økonomi, tidsplan eller personalemæssige ressourcer.

3.1.2 Projektledelsesmøder

Projektledelsen mødes jævnligt og i øvrigt efter behov, dog mindst hver […] dag.

Eventuelle justeringer, jf. punkt 3.1.1, skal beskrives skriftligt og tiltrædes af projektledelsen.

3.2 Projektledelsens sammensætning

Projektledelsen består af:

Kunden

Navn, stilling	**Tlf.** **Mobil** **E-mail**

Leverandøren

Navn, stilling	**Tlf.** **Mobil** **E-mail**

4 Andre samarbejdsrelationer

Parterne kan nedenfor anføre eventuelle andre personer, som skal indgå i forbindelse med samarbejdet omkring gennemførelse af visse nærmere specificerede aktiviteter. Hvis der er personer, som er centrale for kontraktens gennemførelse, kan det særskilt aftales, at sådanne personer i relation til udskiftning sidestilles med en parts projektleder i overensstemmelse med kontraktens punkt 25 om udskiftning af en parts projektleder.

Kunden

Aktivitet	**Navn, stilling**	**Tlf.** **Mobil** **E-mail**

Leverandøren

Aktivitet	**Navn, stilling**	**Tlf.** **Mobil** **E-mail**

BILAG 12

ÆNDRINGSPROCEDURE

1 Ændring af kontrakten

Ændring af kontrakten sker efter anmodning fra kunden eller leverandøren i overensstemmelse med kontraktens punkt 5 og dette bilag 12.

2 Kundens ændringsanmodning

Kundens ændringsanmodning skal som minimum indeholde følgende oplysninger:

- beskrivelse af den ønskede ændring,
- kundens forslag til prioritering af ændringen, og
- dato for fremsættelse af ændringsanmodningen.

Ændringsanmodningen skal være tilstrækkelig detaljeret til, at leverandøren i overensstemmelse med kontraktens punkt 5.1, 2. afsnit kan udarbejde et estimat over det vederlag, som vil være forbundet med udarbejdelse af et løsningsforslag. Leverandøren er ikke berettiget til særskilt vederlag for udarbejdelse af sådanne estimater.

3 Leverandørens ændringsanmodning

Leverandørens ændringsanmodninger skal have samme indhold som indholdet af et løsningsforslag til kunden.

Leverandøren har ikke krav på vederlag for udarbejdelse af løsningsforslag, der er en del af en ændringsanmodning fra leverandøren.

4 Mindsteindhold for et løsningsforslag

Et løsningsforslag skal mindst indeholde og behandle følgende:

- referat af ændringsanmodningen,
- beskrivelse af de påkrævede ændringer til opfyldelse af ændringsanmodningen,
- konsekvenser for tidsplanen, jf. bilag 1,
- pris for gennemførelse af løsningsforslaget, herunder også eventuelle konsekvenser for betalingsplanen, jf. bilag 3,
- konsekvenser for leverandørens øvrige ydelser i medfør af kontrakten,
- konsekvenser for eventuelle andre leverandørers leverancer,
- konsekvenser for dokumentation, jf. bilag 4,
- konsekvenser for kundens deltagelse, jf. bilag 6,
- konsekvenser for servicemål og incitamenter, jf. bilag 10,
- garanti for ændringerne og konsekvenser for øvrige garantier, jf. kontraktens punkt 15,
- konsekvenser for eventuel uddannelse,
- konsekvenser for optioner, jf. bilag 13,
- tidspunkt for afprøvning af gennemførte ændringer og konsekvenser for afprøvning af øvrige dele af systemet, jf. bilag 8,
- konsekvenser for vedligeholdelsesaftale, jf. bilag 7, og
- eventuelle andre relevante forhold.

Med mindre andet er aftalt udarbejder leverandøren de nødvendige korrektioner til de bilag, der berøres af ændringen og løsningsforslaget vedlægges disse.

5 Vurdering og godkendelse af løsningsforslag

5.1 Vurdering af løsningsforslag

Kunden kan vælge at afvise et løsningsforslag, at anmode om ændring af løsningsforslaget eller at acceptere løsningsforslaget.

Hvis kunden anmoder om ændring af løsningsforslaget, udarbejder leverandøren straks estimat over det vederlag, der påregnes at være forbundet med udarbej-

delse af et revideret løsningsforslag. Godkendes estimatet, udarbejder leverandøren uden ugrundet ophold og senest 5 arbejdsdage herefter et revideret løsningsforslag til kunden. Accepteres det reviderede løsningsforslag, bortfalder leverandørens vederlag for udarbejdelse af både det oprindelige og det reviderede forslag.

Anmodning om væsentlige ændringer af et løsningsforslag anses som en afvisning af det foreliggende løsningsforslag samt fremsættelse af en ny ændringsanmodning, der skal behandles særskilt i overensstemmelse med kontraktens punkt 5 og nærværende bilag.

5.2 Godkendelse

Hvis løsningsforslaget eller leverandørens ændringsanmodning accepteres af kunden, skal denne skriftligt have godkendt forslaget eller anmodningen forinden arbejdets iværksættelse.

6 Ændringslog

Leverandøren skal føre en ændringslog. Heri skal indføres:

- daterede ændringsanmodninger,
- daterede estimater for vederlag for udarbejdelse af løsningsforslag,
- daterede løsningsforslag,
- godkendte løsningsforslag,
- opdaterede tidsplaner,
- opdaterede betalingsplaner, og
- øvrige relevante dokumenter.

Hver ændringsanmodning skal tildeles et særligt identifikationsnummer, således at ændringsanmodningen og de hertil knyttede dokumenter kan følges i ændringslog'en.

BILAG 13

SPECIFIKATION AF OPTIONER MED PRISER

1 Optioner

1.1 Generelle forhold

Optionernes funktionsmæssige indhold er nærmere beskrevet i underbilag til dette bilag 13.

Leverandøren har i forbindelse med afgivelsen af sit tilbud udarbejdet løsningsforslag for kundens optioner, jfr. dog kontraktens punkt 8.2, sidste sætning.

Løsningsforslagene er vedlagt dette bilag som underbilag. Hvert løsningsforslag skal have sit eget nummer, hvortil der henvises i skemaerne i punkt 2.1. og 2.2 nedenfor.

1.2 Konsekvenser af tilrettet kravspecifikation

Såfremt der i forbindelse med afklaringsfasen udarbejdes en tilrettet kravspecifikation skal leverandøren i beskrivelserne for optioner foretage sådanne eventuelle ændringer, som er en konsekvens af præciseringer eller suppleringer af kravspecifikationen. Ændringerne i beskrivelserne af de enkelte optioner forelægges styregruppen, jf. bilag 11, til godkendelse.

2 Bestilling og pris for optioner

2.1 Optioner til levering til overtagelsesdagen

Optioner, som skal leveres samtidig med og som en del af systemet i overensstemmelse med kontraktens punkt 8.1, skal senest bestilles på de nedenfor anførte tidspunkter.

Option	Pris for optionen i kr. (ekskl. moms)	Frist for bestilling	Bemærkning

2.2 Optioner til levering efter overtagelsesdagen

Optioner til levering efter overtagelsesdagen i overensstemmelse med kontraktens punkt 8.2, skal senest bestilles på de nedenfor anførte tidspunkter. Disse optioner bliver ikke en del af systemet.

Option	Pris for optionen i kr. (ekskl. moms)	Frist for bestilling.	Bemærkning

Løsningsforslag til optioner til levering efter overtagelsesdagen skal beskrive de nærmere leveringsvilkår, herunder vedrørende afprøvning, leveringstid, pris, fakturering, forholdet til systemet og vedligeholdelse. Forhold, som ikke er reguleret i løsningsforslaget, reguleres af kontraktens bestemmelser med de fornødne tilpasninger som følge af forholdets karakter.