

**K02**  
**STANDARDKONTRAKT FOR LÆNGEREVARENDE IT-PROJEKT**

# Kontrakt

om

levering, [drift] og vedligeholdelse af et it-system til [...]

**mellem**

...

...

...

(i det følgende kaldet Kunden)

**og**

...

...

...

(i det følgende kaldet Leverandøren)

## 1. INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	DEFINITIONER .....	7
2.	BAGGRUND OG FORMÅL.....	10
3.	LEVERANCENS OMFANG .....	10
3.1	Generelt .....	10
3.2	Programmel .....	11
3.3	Udstyr .....	11
3.4	Dokumentation .....	12
3.5	Konvertering .....	12
3.6	Øvrige ydelser .....	13
4.	KUNDENS IT-MILJØ .....	13
5.	LEVERANCENS UDFØRELSE .....	14
5.1	Afklaringsfase og udtrædelse .....	14
5.1.1	Afklaringsfase .....	14
5.1.2	Kundens udtrædelsesadgang.....	15
5.2	Projektsamarbejde og medarbejdere .....	16
5.3	Modenhed .....	17
5.4	Kundens medvirken .....	17
5.5	Kvalitetssikring .....	18
5.6	Audit .....	18
5.7	Sikkerhed.....	19
5.8	Benyttelse af underleverandører .....	20
6.	ÆNDRINGER.....	20
6.1	Generelt .....	20
6.2	Ændringer til levering som en del af Leverancen.....	20
6.3	Ændringer til levering som en Selvstændig Opgave .....	21
6.4	Kundens fremsættelse af ændringsanmodning .....	21
6.5	Leverandørens fremsættelse af ændringsanmodning .....	22
6.6	Ændringslog .....	23
6.7	Ændringer uden Leverandørens samtykke .....	23
7.	LEVERING .....	23
7.1	Leveringssted .....	23
7.2	Tidsplan .....	24
7.3	Faseopdeling .....	24
8.	AFPRØVNING.....	25

8.1	Generelt .....	25
8.2	Fabriksprøve .....	26
8.3	Installationsprøve .....	27
8.4	Delleveranceprøve .....	27
8.5	Overtagelsesprøve .....	28
8.6	Driftsprøve.....	29
9.	IBRUGTAGNING .....	30
10.	OVERTAGELSE .....	30
11.	VEDLIGEHOELDELSE OG SUPPORT .....	31
11.1	Generelt .....	31
11.2	Vedligeholdelsesordningens tidsfrister .....	31
11.3	Udførelse .....	32
12.	DRIFT .....	33
13.	SERVICEMÅL .....	33
13.1	Generelt .....	33
13.2	Manglende opfyldelse af servicemål .....	34
14.	PRISER .....	34
14.1	Generelt .....	34
14.2	Leverancevederlag .....	35
14.3	Timebaserede vederlag.....	35
14.4	Vedligeholdelse og support .....	36
14.4.1	Vederlag.....	36
14.4.2	Fejlafhjælpning .....	36
14.4.3	Fejlrapportering .....	37
14.5	Drift.....	37
14.6	Løbende betalinger og øvrige vederlag .....	37
15.	INCITAMENTER.....	37
16.	BETALINGSBETINGELSER .....	37
17.	GARANTI.....	38
17.1	Generel garanti.....	38
17.2	Kundens medvirken .....	39
17.3	Ændringsmuligheder .....	40
17.4	Tredjemands udførelse af vedligeholdelse og ændringer .....	40
17.5	Hæftelse for underleverandører .....	41
17.6	Garanterede servicemål .....	42
17.7	Tredjemands rettigheder .....	42

17.8	Overholdelse af regler .....	43
17.9	Garantiperiode.....	43
18.	LEVERANDØRENS MISLIGHOLDELSE .....	44
18.1	Forsinkelse.....	44
18.1.1	Underretningspligt .....	44
18.1.2	Bod.....	44
18.1.3	Kundens beføjelser i øvrigt .....	44
18.2	Mangler .....	45
18.2.1	Afhjælpning .....	45
18.2.2	Bod for overskridelse af servicemål.....	45
18.2.3	Forholdsmæssigt afslag .....	45
18.2.4	Kundens beføjelser i øvrigt .....	46
19.	KUNDENS MISLIGHOLDELSE .....	46
20.	KUNDENS OPHÆVELSE .....	47
20.1	Betingelser for ophævelse.....	47
20.2	Opgørelse ved ophævelse .....	48
21.	ERSTATNING OG FORSIKRING .....	49
22.	FORCE MAJEURE .....	49
23.	RETTIGHEDER TIL PROGRAMMEL OG DOKUMENTATION .....	50
23.1	Generelt .....	50
23.2	Standardprogrammel .....	51
23.3	Kundespecifikt programmel .....	52
23.3.1	Kundens rettigheder .....	52
23.3.2	Andre offentlige institutioners rettigheder .....	53
23.4	Open Source Programmel.....	54
24.	TAVSHEDSPLIGT .....	54
25.	OVERDRAGELSE .....	55
26.	VARIGHED.....	55
26.1	Vedligeholdelse og support .....	55
26.2	Drift.....	56
27.	TVISTIGHEDER .....	56
27.1	Lovvalg.....	56
27.2	Uenighed om kategorisering af en Fejl eller opfyldelse af servicemål .	56
27.3	Øvrige tvister .....	56
27.3.1	Forhandling .....	56
27.3.2	Mægling .....	57

27.3.3	Mindre tvister .....	57
27.3.4	Større tvister .....	57
28.	BEVILLINGSMÆSSIGE FORBEHOLD.....	58
29.	FORTOLKNING OG KONTRAKTSTYRING.....	58
29.1	Fortolkning og forrang.....	58
29.2	Meddelelse.....	58
29.3	Kontraktstyring ved ændringer .....	59
30.	UNDERSKRIFTER.....	59

## BILAGSFORTEGNELSE

- bilag 1 : Tidsplan
- bilag 2 : Kundens it-miljø
- bilag 3 : Leverancebeskrivelse med Kravspecifikation og Løsningsbeskrivelse samt ændringsmuligheder (herunder optioner)
- bilag 4 : Dokumentation
- bilag 5 : Vedligeholdelse og support
- bilag 6 : Servicemål
- bilag 7 : Drift
- bilag 8 : Leverandørens modenhed
- bilag 9 : Ændringshåndtering
- bilag 10: Samarbejdsorganisation
- bilag 11: Kundens deltagelse og modenhed
- bilag 12: Leverancevederlag og betalingsplan samt øvrige priser
- bilag 13: Incitamenter
- bilag 14: Prøver
- bilag 15: Licensbetingelser for Standardprogrammel og Open Source Programmel samt krav til deponering

## **2. DEFINITIONER**

### Arbejdsdag

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

### Brugerdokumentation

Beskrivelse(r) af Leverancens funktioner og anvendelses- og opsætningsmuligheder rettet mod slutbrugere, superbrugere, systemadministratorer og andre brugere, der ikke skal have indsigt i arkitektur eller kode.

### Delleverance

En afgrænset del af en Leverance, der leveres i en Fase.

### Dokumentation

Enhver udarbejdet beskrivelse relateret til Leverancen, herunder Brugerdokumentation og Systemdokumentation, jf. bilag 4.

### Drift

Eksekvering af det Programmel, der udgør hele eller dele af Leverancen.

### Fase

Periode for udførelse af en Delleverance, der afsluttes med en delleveranceprøve og eventuelt Ibrugtagning.

### Fejl

Der foreligger en Fejl i det leverede, såfremt det ikke opfylder de af Leverandøren givne garantier, eller det i øvrigt ikke er eller fungerer, som Kunden med føje kunne forvente på grundlag af Kontrakten, medmindre der er tale om bagatelagtige forhold. Se tillige definitionen af Mangler.

### God it-skik

En af it-branchen alment accepteret god udførelse inden for et bestemt område.

### Ibrugtagning

Den dag, hvor Kunden tager Leverancen eller en del heraf i brug til daglig afvikling af sine forretningsmæssige opgaver.

### Installationsdag

Den dag, hvor Leverandøren over for Kunden godtgør, at eventuelt udstyr, der indgår i en Delleverance eller en Leverance, er tilsluttet i funktionsdygtig stand hos Kunden, og hvor licenser til Programmel på det aftalte udstyr er tilgængelige.

### Kontrakten

Denne kontrakt med bilag og senere ændringer og tillæg.

### Kravspecifikation

De af Kunden udarbejdede krav i bilag 3 til Leverancen med de af Leverandøren indarbejdede ændringer og tilføjelser.

### Kundespecifikt Programmel

Programmel, der i bilag 3 rubriceres som programmel tilpasset, tilrettet eller udviklet specielt til Kunden i forbindelse med Leverandørens opfyldelse af Kontrakten.

### Leverance

Alt, der i henhold til Kontrakten skal leveres senest på Overtagelsesdagen. Dette kan omfatte Programmel, udstyr, Dokumentation, implementering, uddannelse og andre ydelser, der skal leveres senest på Overtagelsesdagen. Drift samt vedligeholdelse og support er ikke en del af Leverancen, selv om den eventuelt udføres forud for Overtagelsesdagen.

### Leverancebeskrivelse

Udgøres af Kravspecifikation og Løsningsbeskrivelse.

### Løsningsbeskrivelse

Leverandørens beskrivelse af, hvorledes Leverandøren opfylder Kundens Kravspecifikation.

### Mangler

Der foreligger en Mangel i det leverede, såfremt det ikke opfylder de af Leverandøren givne garantier, eller det i øvrigt ikke er eller fungerer, som Kunden med føje kunne forvente på grundlag af Kontrakten, medmindre der er tale om bagatelagtige forhold. Se tillige definitionen af Fejl.



### Meddelelse

Skriftlig kommunikation afgivet i overensstemmelse med punkt 30.2 eller meddelelse givet på styregruppemøde, som fremgår af godkendt referat.

### Offentlig Institution

Ministerier, styrelser, statsvirksomheder, selvstændige offentlige virksomheder (SOV), kommuner, regioner, offentlige forvaltningssubjekter, kommunale virksomheder, råd og nævn samt selvejende institutioner, hvis drift i det væsentlige finansieres med offentlige midler. Statslige aktieselskaber samt aktieselskaber med kommunal deltagelse er ikke omfattet.

### Open Source Licens

Licensbetingelser for Open Source Programmell, der bl.a. tillader Kunden at foretage ændringer i Programmell på grundlag af kildekode, der er stillet til rådighed af licensgiveren for Kunden, andre kunder eller offentligheden, hvad enten licensgiveren er Leverandøren eller en tredjepart.

### Open Source Programmell

Programmell, der leveres eller stilles til rådighed både i kildekode og i maskinlæsbar form på grundlag af en Open Source Licens.

### Option

En ret for Kunden til at købe yderligere bestemte ydelser, som beskrevet i bilag 3, til de i Kontrakten fastsatte priser og øvrige vilkår. En Option kan bestilles til levering samtidig med og som en del af Leverancen eller som en Selvstændig Opgave.

### Overtagelsesdag

Den dag, hvor Leverandøren består overtagelsesprøven, forudsat Kunden efterfølgende skriftligt godkender overtagelsesprøven, eller Kunden tager hele eller dele af Leverancen uberettiget i brug, jf. punkt 11.

### Parterne

Ved Parterne forstås Kunden og Leverandøren, og ved "Part" en af disse.

### Programmell

Består af Kundespecifikt Programmell og/eller Standardprogrammell.

### Releases

En mindre opdatering af Standardprogrammel eller Kundespecifikt Programmel, herunder fejlrettelser. Almindeligvis kendetegnet ved, at identifikationsnummeret for Programmet ændres med en decimal (f.eks. fra 5.0 til 5.1).

### Selvstændig Opgave

Optioner eller ændringer, som ikke afprøves som en del af Leverancen.

### Standardprogrammel

Programmel, der ikke i bilag 3 er rubriceret som Kundespecifikt Programmel.

### Standardvedligeholdelses- og Standardudviklingsværktøjer

Vedligeholdelses- og udviklingsværktøjer, som er almindeligt tilgængelige på det danske marked på sædvanlige kommercielle vilkår.

### Systemdokumentation

Beskrivelse af Leverancen rettet mod driftspersonale, udviklere og andre medarbejdergrupper, der har behov for indsigt i arkitektur og kode med henblik på at kunne ændre parametre, rette, vedligeholde og/eller driftsafvikle Programmet.

### Version

En opdatering, der indeholder væsentligt ændret funktionalitet. Almindeligvis kendetegnet ved, at hovednummeret for versionen ændres (f.eks. fra 5.1 til 6.0).

## **3. BAGGRUND OG FORMÅL**

*[Tilpasses individuelt - beskriv baggrunden for indgåelse af kontrakten og kundens formål med leverancen.]*

## **4. LEVERANCENS OMFANG**

### **4.1 Generelt**

Leverandøren skal levere de ydelser, der er beskrevet i Leverancebeskrivelsen (bilag 3), herunder bestilte Optioner.

Leverancebeskrivelsen (bilag 3) indeholder Kravspecifikationen og Løsningsbeskrivelsen.

Leverandøren har forud for indgåelse af Kontrakten indarbejdet de fornødne ændringer og tilføjelser i det af Kunden udarbejdede udkast til kravspecifikation, eventuelt i dialog med Kunden, således at Løsningsbeskrivelsen kan forudsættes fuldt ud at opfylde Kravspecifikationen. Endvidere gennemføres en afklaringsfase med henblik på yderligere afstemning mellem Kundens behov og Leverandørens løsning, jf. punkt 6.1.

Hvis det efter kontraktindgåelse konstateres, at Kravspecifikationen alligevel ikke opfyldes ved Løsningsbeskrivelsen, skal Leverandøren i fornødent omfang supplere eller ændre Løsningsbeskrivelsen samt levere sådanne yderligere ydelser, der er nødvendige for at opfylde Kravspecifikationen og Kontrakten i øvrigt. Sådant levering skal ske på samme vilkår som fastsat i Kontrakten, herunder uden yderligere vederlag og inden for de i tidsplanen fastsatte frister.

Såfremt Løsningsbeskrivelsen indeholder yderligere funktionalitet, udstyr m.v. end nødvendigt til at opfylde Kravspecifikationen, og uden at dette udtrykkeligt er angivet at være en Option eller anden ændringsmulighed, der skal bestilles særskilt, skal Leverandøren levere dette i tillæg til opfyldelse af Kravspecifikationen.

Leverandøren har leveranceansvaret. Dette indebærer, at Leverandøren skal levere de ydelser, herunder Programmel, udstyr og Dokumentation, der sammen med Kundens eksisterende it-miljø, Leverandørens anvisninger om ændringer heri og krav til Kundens medvirken, opfylder Leverancebeskrivelsen og Kontrakten i øvrigt.

#### **4.2 Programmel**

Leverandøren skal ved opfyldelse af Kontrakten levere Standardprogrammel samt Kundenspecifikt Programmel som angivet i Leverancebeskrivelsen (bilag 3).

#### **4.3 Udstyr**

Leverandøren skal levere det udstyr, der er angivet i Leverancebeskrivelsen (bilag 3), eller som i øvrigt er nødvendigt for, at Kontraktens krav opfyldes.

#### **4.4 Dokumentation**

Leverandøren skal levere den Dokumentation, der er nødvendig for at udnytte Leverancen, herunder Systemdokumentation for de i Leverancebeskrivelsen beskrevne tekniske grænseflader i Leverancen. Endvidere skal Leverandøren levere den Dokumentation til Kunden, der er nødvendig for, at tredjemand på rimelige og sædvanlige vilkår kan varetage Drift og udføre vedligeholdelse af Programmel og udstyr samt ændring af Kundespecifikt Programmel i henhold til Kontraktens øvrige bestemmelser.

Dokumentationen er nærmere specificeret i bilag 4, herunder angivelse af den Dokumentation Leverandøren skal levere ved overtagelsesprøven, delleveranceprøver eller andre prøver. Dokumentationen for de tekniske grænseflader skal opfylde kravene angivet i bilag 4. Medmindre andet fremgår af bilag 4, skal al Dokumentation leveres og godkendes senest på Overtagelsesdagen.

Dokumentationen skal udformes i overensstemmelse med God it-skik og opfylde de i Kontrakten fastsatte krav, herunder i bilag 4.

Hvis Leverandøren foretager ændringer i Leverancen, herunder som led i vedligeholdelse, skal den leverede Dokumentation samtidig ændres, således at Dokumentationen fortsat opfylder ovennævnte krav. Tilsvarende gælder ved Optioner.

Brugerdokumentation skal foreligge på dansk, og øvrig Dokumentation skal foreligge på dansk eller engelsk, medmindre andet er angivet i bilag 4. Dokumentationen kan i sædvanligt omfang stilles til rådighed for Kunden som en integreret del af det relevante Programmel, eller som online-dokumentation, herunder ved at Leverandøren anviser en webadresse eller lignende, hvorigennem Kunden kan få adgang til Dokumentationen.

#### **4.5 Konvertering**

Såfremt Leverandøren skal konvertere data eller tilbyder dette som en Option, er kravene hertil nærmere beskrevet i bilag 3, herunder format, medie m.v. for data, som skal indsættes. I bilag 3 er tillige angivet fristen for udnyttelse af en eventuel Option.

Konverteringen gennemføres inden for de tidsfrister, der fremgår af tidsplanen (bilag 1).

Leverandøren skal i forbindelse med indsættelsen af data etablere de nødvendige optællinger, afstemninger m.v. til verificering af, at startdata er korrekte.

Kunden er ansvarlig for kvaliteten og tilstedeværelsen af oprindelige data i aftalt format, jf. bilag 3, samt for, at dette stilles til rådighed for Leverandøren.

#### **4.6 Øvrige ydelser**

Ud over det anførte i punkt 4.1 - 4.5 skal Leverandøren ved opfyldelse af Kontrakten levere de øvrige ydelser, som er angivet i Leverancebeskrivelsen (bilag 3).

### **5. KUNDENS IT-MILJØ**

Kundens it-miljø, der har betydning for Leverancen samt vedligeholdelse og eventuel Drift af Leverancen, er beskrevet i bilag 2.

I bilag 2 indeholdes dels Kundens beskrivelse af sit eksisterende it-miljø, herunder licenser, dels Leverandørens angivelse af eventuelle krav til ændringer i Kundens it-miljø som forudsætning for at opfylde kravene i Kontrakten. Såfremt de i bilag 3 angivne ændringsmuligheder, herunder ved udnyttelse af Optioner, stiller andre krav til Kundens it-miljø, skal sådanne krav være angivet i bilag 2.

Såfremt Leverandørens krav er opfyldt, skal Leverancen samt udførelse af vedligeholdelse og eventuel Drift være tilstrækkelig til sammen med Kundens it-miljø og Kundens medvirken, jf. punkt 6.4, at opfylde kravene i denne Kontrakt. Det er en forudsætning herfor, at der ikke i Kundens it-miljø forekommer fejl eller ikke opfyldte forudsætninger, jf. bilag 2, der har betydning for Leverandørens opfyldelse af kravene i denne Kontrakt. Såfremt Kundens it-miljø ikke opfylder disse krav, frigøres Leverandøren fra at opfylde krav til Leverancen, vedligeholdelse eller eventuel Drift i det omfang, det er begrundet i Kundens manglende opfyldelse af Leverandørens forudsætninger som angivet i bilag 2.

Kunden må forvente, at Leverandørens vedligeholdelsesforpligtelse efter udløb af garanti-perioden forudsætter, at Kunden har et tidssvarende it-miljø. Leverandøren forpligter sig til at angive nye krav og beskrivelser senest samtidig med, at nye Versioner eller Releases tilbydes installeret hos Kunden. Såfremt Parterne ikke kan opnå enighed om behovet for løbende udvikling af it-miljøet, iværksættes proceduren beskrevet i punkt 28.3.

## **6. LEVERANCENS UDFØRELSE**

### **6.1 Afklaringsfase og udtrædelse**

#### **6.1.1 Afklaringsfase**

I overensstemmelse med tidsplanen (bilag 1) gennemføres en afklaringsfase, der omfatter alle dele af de ydelser, der skal leveres under Kontrakten, med særlig vægt på Leverancen. Såfremt Kunden i forbindelse med kontraktunderskrivelsen bestiller en eller flere Optioner til levering samtidig med og som en del af Leverancen, indgår disse aktiviteter i afklaringsfasen.

Afklaringsfasen har til formål, at Leverandøren opnår nærmere indsigt i Kundens behov, forretningsgange og it-miljø, og at Kunden opnår nærmere indsigt i Leverandørens løsningsforslag med henblik på at foretage en yderligere konkretisering af særligt Leverancens indhold og formål.

Parterne gennemgår hvert enkelt krav og løsningsforslag med henblik på at vurdere det nærmere indhold af Kundens behov, og hvorledes behovet opfyldes ved den foreslåede løsning samt forudsætninger knyttet hertil. Endvidere foretages en vurdering af, om der ved en ændring i Kravspecifikationen og/eller i Løsningsbeskrivelsen kan opnås en mere hensigtsmæssig Leverance under hensyn til Kundens behov og Leverandørens muligheder.

Parterne er gensidigt forpligtet til nærmere at redegøre for indholdet af og forudsætningerne for de af Parten angivne krav/løsninger og aktivt at forholde sig til de af den anden Part angivne krav/løsninger. Dette gælder såvel i forhold til Kravspecifikation og Løsningsbeskrivelse som i forhold til øvrige dele af Leverancen.

I afklaringsfasen skal hver af Parterne yde en betydelig indsats under henvisning til Leverancens kompleksitet, herunder deltage i analyser, workshops og demonstrationer m.v. Aktiviteterne i afklaringsfasen er nærmere beskrevet i bilag 1 og bilag 3.

Gennemførelse af afklaringsfasen fritager ikke Leverandøren for ansvaret for, at ydelserne under Kontrakten opfylder Leverancebeskrivelsen og Kontrakten i øvrigt, jf. punkt 4.1.

På grundlag af afklaringsfasen skal Leverandøren fremkomme med forslag til ændring af Leverancebeskrivelsen, hvorved Leverancen nærmere beskrives. Herudover skal Leverandøren angive, hvorledes ændringsmulighederne i bilag 3 vil blive tilgodeset. Leverandøren

skal samtidig med forslag til revideret Leverancebeskrivelse angive eventuelle konsekvenser for tidsplan, vederlag og andre vilkår.

Forslag til revideret Leverancebeskrivelse og eventuelle øvrige ændringer til Kontrakten forelægges for Kunden til godkendelse i overensstemmelse med fristerne i tidsplanen, jf. bilag 1. Kunden skal inden 20 Arbejdsdage skriftligt meddele, om forslaget kan godkendes. Enhver ændring i Leverancebeskrivelsen og Kontrakten i øvrigt skal kunne dokumenteres med fuld sporbarhed, jf. punkt 30.3.

Forslag til revideret Leverancebeskrivelse og eventuelle øvrige ændringer til Kontrakten skal godkendes af Kunden, når det heri nærmere angives, hvorledes krav og beskrivelser i Kontrakten vil blive opfyldt, og Kunden kan acceptere eventuelle konsekvenser for tidsplan, vederlag og andre vilkår i Kontrakten.

Såfremt Kunden ikke kan godkende forslaget til revideret Leverancebeskrivelse og ikke ønsker at benytte udtrædelsesadgangen, jf. punkt 6.1.2, gælder i stedet Leverancebeskrivelsen og de øvrige dele af Kontrakten uændret.

#### 6.1.2 Kundens udtrædelsesadgang

Indtil 20 Arbejdsdage efter Kundens skriftlige afvisning af Leverandørens forslag til revideret Leverancebeskrivelse, jf. punkt 6.1.1, dog senest på det i tidsplanen (bilag 1) angivne tidspunkt, har Kunden ret til at udtræde af Kontrakten som helhed. Underretning om udtræden sker ved Meddelelse.

Ved sådan udtræden bortfalder begge Parters forpligtelser til videre opfyldelse af Kontrakten.

Materiale, såsom rapporter, skemaer og diagrammer, samt viden, der er frembragt i afklaringsfasen frem til udtrædelsestidspunktet, kan Kunden efter betaling af vederlag for udtræden anvende til alternativ opfyldelse af Kundens behov. Retten omfatter dog ikke prototyper eller 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 12.

## **6.2 Projektsamarbejde og medarbejdere**

Med henblik på at sikre en hensigtsmæssig opfyldelse af Kontrakten, etableres der en projektorganisation som beskrevet i bilag 10, 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.

Leverandøren har initiativpligten i samarbejdet mellem Parterne, men Kunden forudsættes at have en aktiv rolle i projektstyringen.

Parterne har gensidigt en forpligtelse til uden ugrundet ophold og i henhold til de aftalte beslutningsprocesser at påpege eventuelle Fejl i dokumenter udarbejdet af den anden Part, herunder Kravspecifikation og Løsningsbeskrivelse samt øvrige forhold omkring Kontraktens opfyldelse, som Parterne bliver opmærksomme på. Tilsvarende gælder andre forhold, der kan have betydning for projektets rette gennemførelse i overensstemmelse med tidsplanen og Kontrakten i øvrigt.

I bilag 10 er beskrevet kravene til Parternes rapportering samt til afholdelse af projekt- og statusmøder.

Ingen af Parterne kan forud for godkendelse af driftsprøve for Leverancen udskifte sin projektleder eller andre af de i bilag 10 anførte nøglemedarbejdere uden den anden Parts samtykke, medmindre udskiftningen skyldes medarbejderens personlige forhold, herunder ophør af ansættelsesforhold eller lignende omstændigheder. Den nye projektleder eller nøglemedarbejder skal mindst have samme kvalifikationer.

Parterne skal af hensyn til kontinuiteten og kvaliteten i arbejdet i videst muligt omfang undgå udskiftning af medarbejdere på projektet. Udskiftning må ikke påføre den anden Part yderligere omkostninger, og den nye medarbejder skal have mindst tilsvarende kvalifikationer. En Part skal orienteres skriftligt om udskiftningen af en projektleder eller en nøglemedarbejder.

En Part skal efter anmodning udskifte en medarbejder, såfremt anmodningen er rimeligt begrundet.



### **6.3 Modenhed**

Kunden og Leverandøren har forud for indgåelse af Kontrakten besvaret de modenheds-spørgsmål, der i bilag 11 er stillet til Kunden og i bilag 8 er stillet til Leverandøren.

På baggrund af disse besvarelser er henholdsvis Kundens og Leverandørens modenhedsniveau opgjort efter de retningslinjer, der er angivet i bilag 8 og bilag 11, og modenhedsniveauet er anført i de respektive bilag.

Leverandøren og Kunden skal ved opfyldelse af deres respektive forpligtelser under Kontrakten opfylde den pågældende Parts modenhedsniveau, jf. bilag 8 og bilag 11.

Kundens og Leverandørens manglende opfyldelse af det oplyste modenhedsniveau vil være en misligholdelse af den pågældende Parts forpligtelser på lige fod med andre forpligtelser, den pågældende Part er underlagt under Kontrakten. Ingen af parterne kan dog bringe misligholdelsesbeføjelser i anvendelse alene som følge af manglende opfyldelse af modenhedskrav, der ikke kan have betydning for partens leveringsforpligtelse/medvirkensforpligtelse i henhold til Kontrakten.

Uanset det af Kunden eller Leverandøren angivne modenhedsniveau i henholdsvis bilag 8 og bilag 11 er Kunden og Leverandøren forpligtede til at opfylde deres respektive forpligtelser under denne Kontrakt. Hverken det af Kunden eller Leverandøren angivne modenhedsniveau kan medføre, at den pågældende Part efterfølgende kan påberåbe sig en besvarelse i bilag 8 eller bilag 11 som en begrundelse for manglende opfyldelse.

### **6.4 Kundens medvirken**

I bilag 11 er det angivet, i hvilket omfang og på hvilke tidspunkter Kunden er forpligtet til at medvirke til Leverandørens opfyldelse af Kontrakten, herunder ved at stille oplysninger, medarbejdere, lokaler og udstyr m.v. til rådighed samt deltage i prøver, hvor Kundens deltagelse er nødvendig. Herudover skal Kunden yde almindelig medvirken, som man med føje kan forvente. I bilag 11 er Kundens kompetencer angivet, og Kundens medvirken skal leveres på det deri anførte kompetenceniveau.

De tidsmæssige krav til Kundens deltagelse skal fremgå af tidsplanen i bilag 1.

Angivelsen i bilag 11 skal opfattes som estimer for Kundens medvirken, og der kan under forløbet opstå behov for justeringer heri, både angående omfang og indhold. Såfremt disse justeringer påfører Kunden væsentligt forøgede omkostninger, skal sådanne omkostninger godtgøres af Leverandøren. Det er en forudsætning for Kundens ret til godtgørelse, at Kunden forudgående har givet underretning til Leverandøren herom.

Leverandøren skal straks give skriftlig besked til Kunden, såfremt Kunden ikke medvirker som aftalt, eller som der med føje kan forventes. Det påhviler Kunden at give skriftlig og begrundet underretning til Leverandøren, straks når Kunden må forudse, at der vil indtræde risiko for forsinkelse for medvirken.

## **6.5 Kvalitetssikring**

Leverandøren er forpligtet til at opretholde en kvalitetssikring under Leverancens udførelse, der opfylder kravene i bilag 3 og God it-skik.

## **6.6 Audit**

Kunden har til enhver tid ret til at kontrollere Leverandørens arbejde med henblik på at afdække risici for overskridelse af tidsplan og afdække, om Leverandøren opfylder kravene til løbende kvalitetssikring af arbejdet. I tilknytning hertil kan Kunden anmode Leverandøren om for samtlige aktiviteter, der direkte eller indirekte bidrager til Kontraktens opfyldelse, herunder Kundens medvirken, at udarbejde en detaljeret ressourceplan.

Kundens kontrol kan også omfatte en kontrol af, hvorvidt Leverandøren opfylder det af Leverandøren angivne modenhedsniveau, jf. bilag 8, herunder hvorvidt manglende opfyldelse af det angivne modenhedsniveau kan have betydning for Leverandørens opfyldelse af Kontrakten.

Tilsvarende har Leverandøren til enhver tid ret til at kontrollere, hvorvidt Kundens medvirken sker i henhold til det af Kunden angivne modenhedsniveau, jf. bilag 11, herunder hvorvidt manglende opfyldelse af det angivne modenhedsniveau kan have betydning for Leverandørens opfyldelse af Kontrakten.

Kontrollen gennemføres af en uvildig sagkyndig, der udpeges i overensstemmelse med bestemmelserne i punkt 28.2. Den uvildige sagkyndiges afgørelse er endelig og bindende for begge Parter.

Tvister om fortolkning af Kontrakten og andre juridiske spørgsmål kan ikke afgøres af den sagkyndige.

Kontrol skal ske med 10 Arbejdsdages varsel via Meddelelse og maksimalt to gange pr. år. Omkostningerne til den uvildige sagkyndige afholdes af den rekvirerende part, jf. dog nedenfor.

Såfremt Leverandøren har overskredet frist for en delleveranceprøve, overtagelsesprøven, driftsprøven eller anden aftalt bodsfrist, eller Leverandøren erkender at ville komme til at overskride en sådan frist, kan der gennemføres kontrol hos Leverandøren ud over det anførte maksimale antal gange pr. år. Omkostningerne til den uvildige sagkyndige afholdes i dette tilfælde af Leverandøren. Tilsvarende gælder, såfremt der foreligger en Fejl i det leverede, som ville være hindrende for en overtagelse.

Såfremt Kunden ikke yder den medvirken, der er angivet i bilag 1 og bilag 11, eller Kunden erkender, at denne medvirken ikke vil blive ydet, kan der gennemføres kontrol hos Kunden ud over det ovenfor anførte maksimale antal gange pr. år. Omkostningerne til den uvildige sagkyndige afholdes i dette tilfælde af Kunden.

Hver Part er forpligtet til i rimeligt omfang og uden særskilt vederlag at yde den bistand, der er nødvendig til gennemførelse af kontrollen.

Kontrollen indebærer ingen begrænsning i Leverandørens ansvar for at opfylde kravene i Kontrakten. Såfremt kontrollen giver anledning til ændringer i Kontrakten, gennemføres disse i overensstemmelse med punkt 7 og punkt 30.3.

Audit skal så vidt muligt tilrettelægges, så den er til mindst mulig gene for Leverancens udførelse.

## **6.7 Sikkerhed**

Leverandøren, dennes medarbejdere, underleverandører og disses medarbejdere skal implementere og overholde de krav til sikkerhed, der er angivet i bilag 3, i forbindelse med

Kontrakten opfyldelse. Såfremt en opfyldelse af disse krav indebærer krav til Kundens medvirken, udover de aktiviteter Kunden i forvejen forventes selv at håndtere på baggrund af egne forskrifter og arbejdsrutiner, skal Leverandøren angive det i bilag 11.

Kunden kan kontrollere Leverandørens opfyldelse af kravene til sikkerhed efter tilsvarende regler som anført for audit, jf. punkt 6.6.

## **6.8 Benyttelse af underleverandører**

Leverandøren kan ikke uden Kundens skriftlige samtykke overlade Kontraktens opfyldelse til underleverandører i videre udstrækning end angivet i Kontrakten. Kunden kan ikke nægte et sådant samtykke uden rimelig grund.

Selv om Kunden har samtykket i anvendelsen af en bestemt underleverandør, kan Kunden i alle forhold rette henvendelse til Leverandøren.

Leverandøren kan ikke uden Kundens skriftlige samtykke anvende Open Source Programmel som en del af Leverancen i videre udstrækning end angivet i Kontrakten. At Kunden har meddelt et sådant samtykke, fritager ikke Leverandøren fra at opfylde sine øvrige forpligtelser i medfør af Kontrakten, jf. punkt 24.4, afsnit 3.

## **7. ÆNDRINGER**

### **7.1 Generelt**

Efter Kontraktens underskrivelse kan enhver af Parterne fremsætte anmodning om ændringer efter nedenstående retningslinjer.

### **7.2 Ændringer til levering som en del af Leverancen**

Såfremt det i bilag 3 er angivet, at Optioner og andre ændringer kan bestilles til levering samtidig med og som en del af Leverancen, og Kunden ved Meddelelse bestiller inden for de i bilag 3 angivne frister herfor, bliver ændringen en del af Leverancen og skal i enhver henseende behandles som om, den oprindeligt var indgået i Kontrakten som en del af Leverancen, herunder med hensyn til afprøvning, Overtagelsesdag og vederlag, medmindre andet er angivet i bilag 3.

### **7.3 Ændringer til levering som en Selvstændig Opgave**

Ved bestilling af Optioner eller andre ændringer, som ikke bestilles som en del af Leverancen, sker sådan levering som en Selvstændig Opgave.

For en sådan Selvstændig Opgave gælder samme krav til afprøvning, garantier, bod, vedligeholdelse og support samt eventuel Drift som er gældende for Leverancen, medmindre andet er angivet i Kontrakten.

Ved opgørelse af bod, erstatning m.v. sker dette på baggrund af det aftalte vederlag for den Selvstændige Opgave, inkl. estimat for timebaserede ydelser, og eventuelle garantivigt eller anden form for misligholdelse relateret til disse opgaver behandles uafhængigt af Leverancen i øvrigt.

### **7.4 Kundens fremsættelse af ændringsanmodning**

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 at udarbejde et løsningsforslag for den ønskede ændring. Estimeringen skal ske på grundlag af de i bilag 12 anførte timepriser. Estimatet fremsendes til Kunden for dennes godkendelse.

Når Kundens godkendelse af estimatet foreligger, iværksætter Leverandøren behandlingen af ændringsanmodningen.

Leverandøren skal uden ugrundet ophold og senest 20 Arbejdsdage efter, at Kunden ved Meddelelse har godkendt Leverandørens estimat, fremsende et løsningsforslag med angivelse af eventuelle konsekvenser for Leverancen, vedligeholdelse og support samt eventuel Drift, herunder leveringstid, Kundens medvirken og forøgelse eller formindskelse af Leverandørens vederlag samt estimat for timebaserede ydelser. Løsningsforslaget skal i øvrigt have et indhold som beskrevet i bilag 9.

Såfremt Leverandøren i løsningsforslaget påviser, at ændringsanmodningen af væsentlige tekniske eller funktionsmæssige hensyn ikke kan gennemføres, er Leverandøren ikke forpligtet til at efterkomme ændringsanmodningen. Dette gælder dog ikke ændringer, der ved

Kontraktens underskrivelse er angivet i bilag 3 som en mulig ændring, herunder i form af Optioner.

Ved 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 i overensstemmelse med punkt 6.6.

Såfremt Kunden kan godkende Leverandørens løsningsforslag, indarbejdes ændringen i Kontrakten i overensstemmelse med punkt 30.3.

Såfremt løsningsforslaget accepteres, bortfalder Leverandørens vederlag for udarbejdelsen. 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 12 anførte timepriser samt under hensyntagen til Leverandørens estimat.

Såfremt Kundens ændringsanmodning kun har ubetydelige konsekvenser for opfyldelsen af Kundens behov set i forhold til Leverancens samlede omfang og kompleksitet og kun medfører ubetydelige afledte omkostninger for Leverandøren, er Leverandøren forpligtet til at efterkomme ændringsanmodningen uden yderligere vederlag.

## **7.5 Leverandørens fremsættelse af ændringsanmodning**

Såfremt Leverandøren ønsker at foretage ændringer i forhold til det aftalte, fremsættes skriftlig anmodning herom til Kunden.

Leverandørens ændringsanmodning skal indeholde en udførlig beskrivelse af ændringen og dens konsekvenser for Leverancen, vedligeholdelse og support samt eventuel Drift, herunder ændringer i Kravspecifikation, Løsningsbeskrivelse, leveringstid, Kundens medvirken og forøgelse eller formindskelse af Leverandørens vederlag samt estimat for timebaserede ydelser. Ændringsanmodningen skal i øvrigt have et indhold som beskrevet i bilag 9.

Kunden skal ved Meddelelse uden ugrundet ophold og senest 20 Arbejdsdage efter modtagelsen meddele, hvorvidt ændringsanmodningen kan imødekommes.

Såfremt Leverandørens ændringsanmodning kun har ubetydelige konsekvenser for opfyldelsen af Kundens behov set i forhold til Leverancens samlede omfang og kompleksitet og kun medfører ubetydelige afledte omkostninger for Kunden, er Kunden forpligtet til at efterkomme ændringsanmodningen uden økonomisk kompensation.

## **7.6 Ændringslog**

Leverandøren skal opretholde en fælles ændringslog, der indeholder al relevant Dokumentation vedrørende ændringer, herunder dateret ændringsanmodning og løsningsforslag, samt indarbejde ændringerne i Kontrakten i overensstemmelse med bestemmelserne i punkt 30.3. En yderligere beskrivelse af processen vedrørende ændringshåndtering er indeholdt i bilag 9.

## **7.7 Ændringer uden Leverandørens samtykke**

Såfremt Kunden uden Leverandørens samtykke foretager ændring i it-miljø, Programmel eller udstyr, der ikke er beskrevet i Kontrakten, og dette øver betydende indflydelse på Leverancens rette funktioner, er Leverandøren berettiget til for fremtiden at kræve sig fritaget for enhver forpligtelse i relation til Leverancen, herunder afhjælpning af Fejl, udførelse af vedligeholdelse og support samt eventuel Drift, i den udstrækning det er rimeligt begrundet. Genskaber Kunden den oprindelige situation, genopstår Leverandørens forpligtelser.

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

Leverandøren giver på forhånd samtykke til, at Kunden og/eller dennes driftsoperatør udfører sædvanlig vedligeholdelse og support samt Drift, forudsat der ikke herved foretages indgreb i strid med bilag 5 og bilag 15.

# **8. LEVERING**

## **8.1 Leveringssted**

Leverandøren skal levere på de i bilag 3 anførte lokaliteter.

## **8.2 Tidsplan**

Leverandøren skal levere de enkelte dele af Leverancen i overensstemmelse med tidsplanen i bilag 1.

Eventuel Drift samt vedligeholdelse og support skal leveres fra de tidspunkter, der er angivet i bilag 5 og bilag 7.

En ændring, der senere bestilles til levering som en Selvstændig Opgave, jf. punkt 7.3, skal leveres i henhold til den tidsplan, der aftales herfor.

Ved Meddelelse med et varsel på mindst 10 Arbejdsdage har hver af Parterne ret til tre gange efter drøftelse med den anden Part at udskyde en i tidsplanen fastsat tidsfrist. En fristudskydelse vil samtidig omfatte en eller flere efterfølgende tidsfrister med indtil samme antal Arbejdsdage.

Såfremt en Part ønsker at udskyde en eller flere tidsfrister, kan den anden Part kræve, at en eller flere af de efterfølgende tidsfrister udskydes med indtil det højeste antal Arbejdsdage, som den anden Part har udskudt en tidsfrist. En contra-udskydelse kan dog altid udgøre indtil 20 Arbejdsdage. Meddelelse om contra-udskydelse skal ske senest 5 Arbejdsdage efter modtagelse af Meddelelsen fra den anden Part om udskydelse.

Ved udskydelse af tidsfrister skal tidsplanen i bilag 1 ændres i overensstemmelse hermed, jf. punkt 30.3.

En Parts samlede udskydelser af tidsplanen kan højst udgøre 40 Arbejdsdage. I beregningen heraf indgår ikke en Parts contra-udskydelse af tidsfrister. Betalinger udskydes tilsvarende. Parterne har ikke krav på godtgørelse af omkostninger i anledning af en udskydelse, herunder rente af udskudte betalinger.

## **8.3 Faseopdeling**

Såfremt Leverancen er opdelt i Delleverancer, indeholder bilag 1 og bilag 3 en angivelse af antal Faser, tidsfrister og det nærmere indhold af de enkelte Delleverancer.

Der gennemføres afprøvning af hver Delleverance og af Leverancen som helhed, jf. punkt 9.



Der kan ske Ibrugtagning af en Delleverance under de i punkt 10 angivne betingelser.

Overtagelse af Delleverancer sker samlet ved godkendelse af overtagelsesprøve for Leverancen, jf. punkt 11.

## **9. AFPRØVNING**

### **9.1 Generelt**

Medmindre andet er angivet i bilag 14, sker afprøvning af en Leverance ved en fabriksprøve og en delleveranceprøve for hver Fase, samt en overtagelsesprøve og en driftsprøve for Leverancen som helhed. Såfremt en Delleverance kan ibrugtages særskilt, jf. punkt 10, gennemføres tillige en driftsprøve for en sådan Delleverance. Først når overtagelsesprøven for Leverancen som helhed er skriftligt godkendt af Kunden, anses Leverancen for overtaget. Eventuelle særlige godkendelsesprocedurer for dele af Leverancen er beskrevet i bilag 14.

Såfremt der leveres udstyr, foretages der tillige en installationsprøve.

Tidspunktet for en prøves gennemførelse fremgår af tidsplanen, jf. bilag 1.

Delleveranceprøve, overtagelsesprøve og driftsprøve skal gennemføres under forhold, der i videst muligt omfang svarer til en normal driftssituation.

Når en prøve er afsluttet, udarbejder Leverandøren straks en rapport over prøveforløbet med angivelse af eventuelle konstaterede Fejl i en liste. For så vidt angår driftsprøve udarbejder Kunden rapporten i forbindelse med driftsprøvens gennemførelse, medmindre Leverandøren skal varetage Driften. I så fald udarbejder Leverandøren rapporten.

En prøve er bestået, når kravene til prøvens resultat er opfyldt. Kunden skal afgive Meddelelse om, hvorvidt prøven kan godkendes. Kan prøven ikke godkendes, skal Kunden senest 10 Arbejdsdage efter prøvens afslutning give Leverandøren Meddelelse om årsagen til den manglende godkendelse. Såfremt Kunden ikke afgiver Meddelelse om godkendelsen inden fristen, kan Leverandøren afgive Meddelelse om, at prøven anses for godkendt, medmindre Kunden inden 10 Arbejdsdage afgiver Meddelelse om afvisning af prøven.

Såfremt Kunden udsteder godkendelse af en prøve, uanset at der består Fejl, som Parterne er opmærksomme på, skal disse anføres i listen. Manglende optagelse i denne liste indebærer intet afkald fra Kundens side på at kræve en Fejl afhjulpet. Dette gælder dog ikke, såfremt Kunden ved udstedelse af godkendelse er gjort udtrykkeligt opmærksom på Fejlen eller fravigelsen i øvrigt, og Parterne samtidig har ændret Leverancebeskrivelse (bilag 3) og øvrige bilag, således at disse stemmer overens med de ændringer, som den manglende fejlafhjælpning er udtryk for.

Det påhviler Leverandøren at rette sådanne Fejl, som Parterne var opmærksomme på, men som ikke har hindret godkendelse af prøven. Er der ikke aftalt en tidsplan herfor i forbindelse med godkendelse af prøven, rettes Fejl i overensstemmelse med de i vedligeholdelsesordningen fastsatte tidsfrister. Leverandøren skal i fornødent omfang over for Kunden dokumentere, at afhjælpning er sket.

Såfremt en prøve ikke består, er Leverandøren berettiget til at gentage denne prøve, indtil Kunden måtte hæve Kontrakten helt eller delvist efter bestemmelserne herom. Gentagelse af prøven skal ske med et varsel på mindst fem Arbejdsdage. Leverandøren er når som helst i forløbet berettiget til at standse en prøve, såfremt godkendelseskriterierne for en prøve ikke er opfyldt, således at alle ressourcer kan anvendes på at rette Fejlen. Ved en sådan standsning betragtes prøven som ikke bestået, og Kunden har ret til at kræve hele prøven gentaget. Leverandøren skal godtgøre Kundens rimelige og sædvanlige eksterne meromkostninger ved prøvens gentagelse/udskydelse.

Gennemgang, kommentering eller godkendelse fra Kundens side af en prøve kan ikke tages som udtryk for en ændring af de krav, der kan stilles efter Kontrakten, medmindre der samtidig sker en ændring af Leverancebeskrivelsen (bilag 3) og øvrige bilag som anført ovenfor.

## **9.2 Fabrikprøve**

En fabrikprøve omfatter afprøvning af Programmel, udstyr og Dokumentation, for så vidt dette kan ske uden direkte tilslutning til Kundens it-miljø.

Fabrikprøven gennemføres hos Leverandøren og/eller dennes underleverandører i overensstemmelse med kravene i bilag 14.

### **9.3 Installationsprøve**

Leverandørens installation af eventuelt udstyr afsluttes med en installationsprøve, som dokumenterer, at det aftalte udstyr og Programmel er tilsluttet i funktionsdygtig stand hos Kunden i det omfang, som dette er nødvendigt for gennemførelse af delleveranceprøve/overtagelsesprøve eller i øvrigt som nærmere anført i bilag 1 og bilag 3.

Såfremt det i hovedtidsplanen er fastsat, at installation sker ad flere gange, gennemføres installationsprøve for hver installation for så vidt angår det udstyr og Programmel, som er anført i bilag 1 og bilag 3 for de respektive installationer.

Indholdet af installationsprøven bestemmes og installationsprøven gennemføres i overensstemmelse med kravene i bilag 14.

### **9.4 Delleveranceprøve**

Formålet med delleveranceprøven er primært at konstatere, om den aftalte funktionalitet og Dokumentation i den pågældende Delleverance opfylder Kontraktens krav. Såfremt dette er angivet i bilag 14, kan delleveranceprøven tillige omfatte test af visse servicemål i tillæg til den test, der finder sted som led i driftsprøven, samt eventuelt andre forhold. Delleveranceprøven gennemføres af Leverandøren med Kundens aktive deltagelse.

Delleveranceprøven gennemføres for hver Fase, som anført i bilag 14. Delleveranceprøven omfatter det, som leveres i den pågældende Fase, samt integration med eventuelle tidligere Delleverancer. Der foretages som udgangspunkt ikke test af funktionalitet m.v., som er godkendt i en tidligere Fase, medmindre dette er angivet i bilag 14, eller Kunden kan påvise en særlig anledning hertil.

Delleveranceprøvens procedurer, indhold og godkendelseskriterier for hver Fase er fastsat i bilag 14.

Såfremt Kunden godkender en delleveranceprøve på trods af Fejl, skal disse anføres i en liste. Såfremt Fejlene ikke er afhjulpet på tidspunktet for den følgende delleveranceprøve, anses de tillige som Fejl ved denne prøve, medmindre Parterne har aftalt en anden plan for afhjælpning af Fejlene. Såfremt Fejlene ikke er afhjulpet på tidspunktet for overtagelsesprøven, anses de tillige som Fejl ved denne prøve.

Såfremt en delleveranceprøve ikke består i overensstemmelse med tidsplanen i bilag 1, og dette ikke skyldes Kundens forhold, har Kunden ret til at tage Delleverancen eller dele heraf i brug. Dette gælder dog kun, såfremt Kunden havde ret til Ibrugtagning ved godkendelse af delleveranceprøven, jf. punkt 10. Kunden er i så fald forpligtet til at erlægge en rimelig del af den betaling, der er knyttet til godkendelse af delleveranceprøven i overensstemmelse med betalingsplanen i bilag 12. Kundens brug kan alene ske, såfremt dette ikke medfører væsentlig ulempe for Leverandørens færdiggørelse af Leverancen og gennemførelse af den aftalte delleveranceprøve, medmindre Kunden kan godtgøre, at Ibrugtagning er nødvendig for at imødegå væsentlige tab.

### **9.5 Overtagelsesprøve**

Formålet med overtagelsesprøven er at konstatere, om den aftalte funktionalitet for Leverancen og Dokumentation som helhed opfylder Kontraktens krav. Såfremt det er angivet i bilag 14, omfatter overtagelsesprøven tillige test af visse servicemål i tillæg til den test, der finder sted som led i driftsprøven, samt eventuelt andre forhold. Overtagelsesprøven gennemføres af Leverandøren med Kundens aktive deltagelse.

Såfremt Leverancen er opdelt i Faser, omfatter overtagelsesprøven den sidste Delleverance, jf. punkt 9.4, samt andre forhold, som de tidligere Delleverancer eller forholdene i øvrigt giver anledning til at teste, herunder integration med tidligere Delleverancer.

Ved ændringer, herunder optioner, der bestilles til levering som en Selvstændig Opgave, jf. punkt 7.3, skal overtagelsesprøven også omfatte integration til den oprindelige Leverance.

Overtagelsesprøvens procedurer, indhold og godkendelseskriterier er fastsat i bilag 14.

Såfremt overtagelsesprøven ikke består i overensstemmelse med tidsplanen i bilag 1, og dette ikke skyldes Kunden, har Kunden ret til at tage Leverancen eller dele heraf i brug. Kunden er i så fald forpligtet til at erlægge en rimelig del af betalingen, der er knyttet til godkendelse af overtagelsesprøven i overensstemmelse med betalingsplanen i bilag 12. Kundens brug kan alene ske, såfremt dette ikke medfører væsentlig ulempe for Leverandørens færdiggørelse af Leverancen og gennemførelse af den aftalte overtagelsesprøve, medmindre Kunden kan godtgøre, at Ibrugtagning er nødvendig for at imødegå væsentlige tab.

## 9.6 Driftsprøve

Driftsprøven tager sigte på at måle servicemål i Kundens normale driftssituation. Driftsprøven gennemføres af Kunden med aktiv bistand fra Leverandøren. Leverandøren har dog ansvaret for at gennemføre prøven, hvis Leverandøren varetager Driften.

Såfremt Leverancen er opdelt i Faser, gennemføres driftsprøve for hver Delleverance, der er godkendt af Kunden, og som kan ibrugtages af Kunden i overensstemmelse med bilag 3.

Ved ændringer, herunder Optioner, der bestilles til levering som en Selvstændig Opgave, jf. punkt 7.3, skal driftsprøven tillige omfatte den oprindelige Leverance.

Driftsprøvens procedurer, indhold og godkendelseskriterier er fastsat i bilag 14.

Kunden skal påbegynde driftsprøven senest 20 Arbejdsdage efter, at henholdsvis delleveranceprøve eller overtagelsesprøve er godkendt. I modsat fald bortfalder driftsprøven for den pågældende Delleverance/Leverance, hvis Kunden ikke påbegynder prøven senest 15 Arbejdsdage efter modtagelse af Meddelelse med påkrav fra Leverandøren. Meddelelse med påkrav kan fremsættes efter udløbet af fristen for påbegyndelse af prøven og skal indeholde angivelse af, at manglende påbegyndelse af driftsprøven medfører bortfald af prøven. Kunden skal med et varsel på mindst 10 Arbejdsdage give Leverandøren Meddelelse om tidspunktet for prøvens påbegyndelse.

Under driftsprøven skal Leverandøren løbende optimere Leverancen i det omfang, det måtte være nødvendigt, samt afhjælpe eventuelle konstaterede Fejl. Desuden skal Leverandøren være Kunden behjælpelig i forbindelse med besvarelse af Kundens spørgsmål vedrørende brug af Leverancen, herunder yde hotline service m.v.

Driftsprøven skal omfatte mindst 20 Arbejdsdage i træk, hvori Leverancen har været i Drift med normale funktioner.

Ved forhold, som Leverandøren ikke bærer risikoen for, og som hindrer Leverancens normale brug, skal der gøres et ophold i driftsprøven. Derefter skal fristen for driftsprøven forlænges med lige så mange Arbejdsdage, som er tabt ved afbrydelsen. Det tabte antal Arbejdsdage skal, hvis de ikke udgør hele tal, forhøjes til det nærmeste højere antal hele Arbejdsdage.

## **10. IBRUGTAGNING**

Leverancen kan ibrugtages af Kunden fra Overtagelsesdagen.

Såfremt Leverancen er opdelt i Delleverancer, kan Kunden tage en Delleverance i brug ved godkendelse af delleveranceprøven, såfremt dette er fastsat i bilag 3. I disse tilfælde gælder punkt 12.1 afsnit 3, punkt 13, afsnit 4, samt punkt 14.1 afsnit 3 og 4.

Herudover kan Kunden under de i punkt 9.4 og punkt 9.5. angivne betingelser ekstraordinært ibrugtage en Delleverance eller Leverancen, selvom Leverandøren ikke består henholdsvis en delleveranceprøve eller overtagelsesprøve. Leverandørens forpligtelser til at vedligeholde hele eller dele af Leverancen/Delleverancen, herunder yde hotline service, afhjælpningsansvar etc., træder dog først i kraft ved Kundens godkendelse af delleveranceprøven eller overtagelsesprøven, uanset Kunden har ibrugtaget på et tidligere tidspunkt i henhold til denne bestemmelse.

## **11. OVERTAGELSE**

Leverancen er overtaget af Kunden, når overtagelsesprøven er godkendt, jf. punkt 9.1.

Såfremt der sker Ibrugtagning af hele eller dele af Leverancen før Overtagelsesdagen, uden at dette er aftalt, jf. punkt 10, eller uden at betingelserne i punkt 9.4 eller punkt 9.5 er opfyldt, har Leverandøren ret til ved Meddelelse at anmode Kunden om at ophøre med denne brug. Såfremt Kunden ikke efterkommer anmodningen inden 20 Arbejdsdage, anses de ibrugtagne dele af Leverancen for overtaget af Kunden.

Leverandøren bærer risikoen for Leverancen indtil Overtagelsesdagen. Såfremt der er sket Ibrugtagning af Leverancen eller en del heraf forud for Overtagelsesdagen, overgår risikoen for de respektive dele af Leverancen til Kunden fra Ibrugtagningen.

For eventuelt udstyr gælder dog, at Leverandøren kun bærer risikoen indtil Installationsdagen.

For ændringer, herunder Optioner, der bestilles til levering som en Selvstændig Opgave, jf. punkt 7.3, sker overtagelse, når Kunden til Leverandøren har afgivet Meddelelse, hvori prøven godkendes.

## **12. VEDLIGEHOJDELSE OG SUPPORT**

### **12.1 Generelt**

Leverandøren påtager sig at udføre vedligeholdelse og support af Leverancen fra Overtagelsesdagen.

Det nærmere omfang af vedligeholdelse og support og udførelse heraf er specificeret i bilag 5. Vedligeholdelse af Programmel omfatter altid også den hertil hørende Dokumentation, jf. dog punkt 18.5.

Ved Ibrugtagning af en godkendt Delleverance inden Overtagelsesdagen, skal Leverandøren yde vedligeholdelse og support på Delleverancen som angivet i bilag 5. Kunden betaler vederlag for vedligeholdelse og support forud for Overtagelsesdagen som anført i bilag 12.

Kunden er ikke forpligtet til at foretage opdatering med nye Versioner eller Releases. Såfremt en sådan opdatering er en forudsætning for Leverandørens opfyldelse af servicemål, er dette angivet i bilag 5 med antal Versioner/Releases, som Kunden maksimalt kan være bagud. Endvidere kan en sådan opdatering være en forudsætning for Leverandørens pligt til fejlfhjælpning som led i vedligeholdelsesordningen, jf. punkt 15.4.2.

Vedligeholdelse skal udføres i overensstemmelse med God it-skik og af kvalificeret personale, der har kendskab til Leverancen. Leverandøren skal ved udførelse af vedligeholdelse og support opfylde det af Leverandøren angivne modenhedsniveau, jf. bilag 8. Bestemmelsen i punkt 6.6 om Kundens ret til kontrol finder tilsvarende anvendelse.

### **12.2 Vedligeholdelsesordningens tidsfrister**

Tidsfrister for Leverandørens påbegyndelse fejlfhjælpning fremgår af bilag 6, jf. dog punkt 18.5 vedrørende tredjepartsprogrammel.

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

Fejl kategoriseres af Parterne i fællesskab i forbindelse med Kundens rapportering af Fejlen. Ved uenighed om kategorisering af Fejlen finder bestemmelserne i punkt 28.2 anvendelse. Indtil der er truffet afgørelse i tilfælde af uenighed om kategorisering af den rapporterede Fejl, skal Leverandøren afhjælpe denne i forhold til Kundens kategorisering.

Tidsfristerne for påbegyndt og gennemført fejlfhjælpning regnes fra det tidspunkt, hvor Leverandøren har modtaget Kundens fyldestgørende reklamation, jf. bilag 5, til det tidspunkt, hvor Leverandøren henholdsvis har påbegyndt afhjælpning eller har afhjulpet Fejlen samt afgivet underretning herom til Kunden, jf. bilag 5. Såfremt Leverandøren efter aftale med Kunden anvender fjerndiagnose, anses fejlfhjælpning for påbegyndt på det tidspunkt, hvor Leverandøren har etableret eller forsøgt at etablere den aftalte forbindelse.

### **12.3 Udførelse**

Fejlfhjælpning og andre vedligeholdelsesarbejder skal planlægges og udføres, så de er til mindst mulig gene for Kunden.

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, skal Kunden så vidt muligt varsles derom mindst 10 Arbejdsdage i forvejen, jf. bilag 5.

Kunden kan kræve, at vedligeholdelsesarbejder finder sted uden for Kundens normale arbejdstid. Kunden betaler i så fald et ekstra vederlag derfor i overensstemmelse med bilag 12, uanset årsagen til vedligeholdelsesarbejdet.

Såfremt vedligeholdelsesarbejder nødvendiggør en hel eller delvis afbrydelse af Kundens brug, skal Leverandøren indhente Kundens tilladelse dertil, forinden afbrydelse finder sted. Nægter Kunden at tillade en sådan afbrydelse straks efter Leverandørens anmodning derom, er dette at betragte som en af Kunden anmodet udskydelse af det pågældende vedligeholdelsesarbejde. Såfremt den udskudte vedligeholdelse er årsag til manglende opfyldelse af servicemål, jf. bilag 6, eller andre krav, er Leverandøren ikke ansvarlig derfor i den periode, som vedligeholdelsen udskydes.

Leverandøren skal ved fejlfhjælpning holde Kunden løbende underrettet om status for denne.



### **13. DRIFT**

Såfremt Leverandøren skal varetage Drift eller tilbyder dette som en option, er ydelsen og vilkårene herfor nærmere beskrevet i bilag 7. Heri er tillige angivet fristen for udnyttelse af en eventuel option. I disse tilfælde gælder tillige afsnit 2-4 nedenfor. Kundens ret til at overlade Driften til tredjemand, jf. afsnit 5 nedenfor, finder i alle tilfælde anvendelse.

Bestemmelserne i punkt 6.5, 6.6 og 6.7 om kvalitetssikring, audit og sikkerhed finder tilsvarende anvendelse, bortset fra krav til modenhed.

Driften varetages fra Overtagelsesdagen.

Såfremt Leverandøren skal varetage Drift af Leverancen, skal Leverandøren også varetage Drift af Delleverancen, medmindre andet er angivet i bilag 7. Vilkår for Drift er anført i bilag 7. Kunden betaler vederlag for Drift som anført i bilag 12.

Kunden kan, såfremt det ikke er aftalt, at Leverandøren varetager Driften, til enhver tid overlade Driften til en af Kunden valgt tredjemand. Såfremt Leverandøren har særlige krav til - eller der i øvrigt gælder særlige forudsætninger for - en sådan Drift ved tredjemand, skal dette være angivet i bilag 7. Sådanne krav må ikke være urimelige og skal være begrundede. Kunden er indforstået med, at Leverandøren kan stille begrundede rimelige og saglige krav til tredjemands Drift som forudsætning for opfyldelse af de servicemål, som Leverandøren skal opfylde under Kontrakten. Disse krav skal ligeledes være angivet i bilag 7.

Leverandøren indestår for at stille nødvendig Dokumentation og Kundespecifikt Programmel til rådighed for tredjemand til brug for Driften, medmindre andet er anført i bilag 7.

### **14. SERVICEMÅL**

#### **14.1 Generelt**

Servicemålene har til formål at opstille krav til svartid, reaktionstid og tilgængelighed. Servicemålene er fastsat i bilag 6.

Servicemålene omfatter hele Leverancen, medmindre andet er udtrykkeligt angivet i bilag 6.

Ved Ibrugtagning af en godkendt Delleverance inden Overtagelsesdagen, skal Leverandøren opfylde servicemålene angivet i bilag 6.

Ved Ibrugtagning af en godkendt Delleverance inden Overtagelsesdagen, er det en forudsætning for Leverandørens garantier vedrørende servicemål, at Kunden har tegnet vedligeholdelse for Delleverancen i overensstemmelse med bestemmelserne i bilag 5.

Ved uenighed mellem Parterne om kategorisering af en Fejl, eller om kravene til servicemål er opfyldt, finder punkt 28.2 anvendelse.

#### **14.2 Manglende opfyldelse af servicemål**

Bilag 6 kategoriserer manglende opfyldelse af svartid og reaktionstid i forskellige fejlkategori (fejlkategori I, II, III, IV eller V) samt angiver en vægtningsværdi for hver fejlkategori. Såfremt der gælder forskellige krav for forskellige dele af Leverancen, er dette også angivet i bilag 6.

Manglende opfyldelse af krav til svartid og reaktionstid i en kalendermåned må ikke overstige de i bilag 6 angivne vægtede summer.

### **15. PRISER**

#### **15.1 Generelt**

Alle priser er angivet 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 bilag 12.

I priserne er inkluderet forsikring indtil Overtagelsesdagen, for eventuelt udstyr dog kun indtil Installationsdagen.

I priserne er inkluderet transport, fortæring og ophold for Leverandørens ansatte, medmindre andet er anført i bilag 12.

## **15.2 Leverancevederlag**

Leverancevederlaget omfatter vederlag for samtlige ydelser, der indgår i Leverancen, bortset fra følgende vederlag: Timebaserede vederlag, jf. punkt 15.3, vederlag for vedligeholdelse og support, jf. punkt 15.4, Drift, jf. punkt 15.5, og løbende betalinger for anvendelse af Programmel, jf. punkt 15.6.

En specifikation af leverancevederlaget, eventuelle løbende betalinger for anvendelse af Programmel samt estimat for timebaserede ydelser er anført i bilag 12.

Ved ændringer, herunder Optioner, der leveres som en Selvstændig Opgave, jf. punkt 7.3, fastsættes et selvstændigt leverancevederlag.

Ved opgørelse af leverancevederlaget efter punkt 19.1.2, punkt 22 og punkt 28.3 medregnes dog eventuelle løbende betalinger for anvendelse af Programmel for fire år regnet fra Overtagelsesdagen samt timebaserede vederlag med det senest godkendte estimat, herunder dog ikke vedligeholdelse og support.

## **15.3 Timebaserede vederlag**

For ydelser, der vederlægges på grundlag af medgået tid, har Leverandøren i bilag 12 angivet et estimeret vederlag. Vederlagsestimatet skal være opdelt pr. måned med angivelse af ressourceindsats for de allokerede medarbejdere for de pågældende måneder. Tilsvarende gælder for ændringer, jf. punkt 7.2 og punkt 7.3. Det er i enhver henseende Leverandørens ansvar, at vederlagsestimatet er forsvarligt, dog under forudsætning af at Kunden har afgivet korrekte oplysninger.

Det påhviler Leverandøren løbende at foretage en revurdering af det afgivne estimat. Senest den 8. i måneden skal Leverandøren fremsende en opfølgning for den forudgående måned og et revideret estimat for den resterende periode. Enhver afvigelse i op- eller nedadgående retning i forhold til det senest meddelte estimat skal begrundes. Såfremt Kunden har bemærkninger til det reviderede estimat, skal dette uden ugrundet ophold meddeles skriftligt til Leverandøren.

Leverandørens vederlag fremkommer ved at multiplicere det faktiske antal forbrugte timer for de medarbejdere, der direkte medvirker til opgavens udførelse, med de timepriser, der er angivet i bilag 12 for den pågældende medarbejderkategori og som reguleres i henhold til retningslinierne i bilag 12. Hver enkelt medarbejder skal løbende føre timeregnskab med angivelse af anvendt tid og beskrivelse af udført arbejde. Leverandøren skal efter anmodning dokumentere timeregnskaberne overfor Kunden.

Leverandøren kan ikke kræve større vederlag end estimeret, hvis dette skyldes omstændigheder, som Leverandøren burde have forudset ved afgivelsen af estimatet. Leverandøren har pligt til at give Kunden underretning, såfremt det må forudses, at et vederlagsestimat ikke kan forventes overholdt. Underretningen skal indeholde en nærmere redegørelse for årsagen til den forventede overskridelse og et specificeret vederlagsestimat for den resterende del af arbejdet.

## **15.4 Vedligeholdelse og support**

### **15.4.1 Vederlag**

Vederlag for vedligeholdelse og support betales med de i bilag 12 anførte beløb. Vederlag betales fra Overtagelsesdagen og reguleres i henhold til retningslinierne i bilag 12.

Ved eventuel Ibrugtagning af en Delleverance forud for Overtagelsesdagen, jf. punkt 10, betales vederlag herfor som angivet i bilag 12.

### **15.4.2 Fejlafhjælpning**

Hvis afhjælpning af Fejl foretages ved levering af en 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 Fejl, som ellers kunne have været udbedret ved installation af den pågældende Version eller Release.

Leverandøren har dog ikke krav på særskilt vederlag i garantiperioden, hvis Kundens afvisning af en ny Version/Release skyldes, at installationen vil medføre ikke uvæsentlige ekstraordinære omkostninger eller ulemper for Kunden.

### 15.4.3 Fejlrapportering

Hvis Kunden fejlagtigt rapporterer et forhold som en Fejl, og det efterfølgende viser sig, at Kundens rapportering beror på manglende uddannelse, forkert brug eller andre forhold, og som ikke kan tilregnes Leverandøren, kan Leverandøren kræve et rimeligt vederlag for behandling af Kundens henvendelse.

Hvis Kunden fejlkategoriserer en Fejl, og det efterfølgende viser sig, at Fejlen burde have været kategoriseret som anført af Leverandøren, kan Leverandøren kræve betaling af dokumenterede meromkostninger, herunder i forbindelse med nødvendiggjort overarbejde som følge af Kundens fejlagtige kategorisering.

## **15.5 Drift**

Ved Leverandørens eventuelle Drift, jf. punkt 13, betales for alle de driftsmæssige ydelser et månedligt driftsvederlag som anført i bilag 12. Driftsvederlag betales fra tidspunktet for Ibrugtagning, forudsat Leverandøren varetager Driften, og reguleres i henhold til retningslinierne i bilag 12.

## **15.6 Løbende betalinger og øvrige vederlag**

Løbende betalinger for anvendelse af Programmel og øvrige vederlag betales med de i bilag 12 anførte beløb.

## **16. INCITAMENTER**

Såfremt der er aftalt et incitamentsprogram for Leverandøren, vil dette være beskrevet i bilag 13.

## **17. BETALINGSBETINGELSER**

Kunden er forpligtet til at betale leverancevederlaget i overensstemmelse med betalingsplanen i bilag 12 under forudsætning af, at Leverandøren på fakturerings tidspunktet har udført alt, hvad Leverandøren i henhold til tidsplanen i bilag 1 skal have udført på dette tidspunkt. Ved ændringer, herunder Optioner, der leveres som en Selvstændig Opgave, jf. punkt 7.3, sker betaling under samme betingelser i henhold til en særskilt betalingsplan og tidsplan.

Såfremt der ved overtagelsesprøven konstateres Fejl, som ikke hindrer godkendelse af overtagelsesprøven, tilbageholdes 10 % af det vederlag, der skulle betales ved godkendelse af prøven, indtil Fejlene er afhjulpet eller listen over Fejl på anden måde er afsluttet ved aftale mellem Parterne.

Vederlag for vedligeholdelse, support og løbende betalinger for anvendelse af Programmel skal betales af Kunden som angivet i bilag 12.

Timebaserede ydelser betales månedsvis bagud. Dog tilbageholdes betalingen i det omfang, at de samlede betalinger for en ydelse til og med den pågældende måned overstiger 90 % af de samlede estimerede betalinger indtil dette tidspunkt. Et eventuelt resterende beløb betales ved Overtagelsesdagen, jf. dog punkt 15.3 sidste afsnit.

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

For betalinger, som erlægges forud for Overtagelsesdagen, bortset fra vederlag for Ibrugtagning forud for Overtagelsesdagen, er det en betingelse for betaling, at Leverandøren har stillet en uigenkaldelig anfordringsgaranti fra anerkendt pengeinstitut eller forsikrings-selskab til sikkerhed for tilbagebetaling af beløbet. Garantien udformning skal forelægges Kunden til godkendelse.

## **18. GARANTI**

### **18.1 Generel garanti**

Under forudsætning af, at eventuelle krav til Kundens it-miljø er opfyldt, jf. punkt 5, samt at Kunden yder den aftalte medvirken, jf. punkt 6.4, garanterer Leverandøren, at Leverancen, vedligeholdelse og eventuel Drift opfylder alle de i Kontrakten stillede krav og God it-skik. Såfremt dette ikke er tilfældet, påhviler det Leverandøren uden yderligere vederlag og inden for de i Kontrakten fastsatte tidsfrister, jf. bilag 1, at levere det, der er nødvendigt for at opfylde Kontrakten.

Såfremt Kunden har stillet ufravigeligt krav om bestemt Open Source Programmel, bærer Kunden dog risikoen for Fejl og for ekstraordinære omkostninger ved Leverandørens opfyldelse af Leverandørens vedligeholdelsesforpligtelser, der må tilskrives sådant Open Source Programmel, og som ikke burde være undgået af Leverandøren.

Såfremt det ufravigelige krav alene vedrører Open Source Programmel i almindelighed, bærer Kunden dog kun risikoen for Fejl og ekstraordinære vedligeholdelsesomkostninger, i den udstrækning Leverandøren ikke ved sit valg af det konkret Open Source Programmel, har eller burde have forudset sådanne Fejl eller ekstraordinære vedligeholdelsesomkostninger.

Leverandøren garanterer ved udførelse af ydelser i henhold til Kontrakten at anvende tilstrækkelige og kvalificerede ressourcer samt opfylde det i bilag 8 angivne modenhedsniveau.

Leverandøren garanterer, at udstyr og Programmel opfylder de krav til funktion, kapacitet, arkitektur, sikkerhed, grænseflader og integration, som fremgår af Leverancebeskrivelsen (bilag 3) samt Kontrakten i øvrigt.

Leverandøren garanterer, at der for Kundespecifikt Programmel anvendes designmetoder, kvalitetsstandarder, programmeringssprog og programudviklingsværktøjer i overensstemmelse med God it-skik, samt at der anvendes åbne grænseflader.

Leverandøren garanterer, at der i det leverede Programmel alene forekommer Open Source Programmel, der er dækket af de i bilag 15 anførte licenser.

## **18.2 Kundens medvirken**

Kunden garanterer at yde den aftalte medvirken, jf. punkt 6.4, samt opfylde det angivne modenhedsniveau, jf. punkt 6.3.

Leverandøren garanterer, at de krav til Kundens medvirken, der fremgår af bilag 11, er egnede og tilstrækkelige til, at Leverancen opfylder kravene efter Kontrakten, jf. dog punkt 6.4, 3. afsnit.

Såfremt det er en forudsætning for Kundens anvendelse af Leverancen, at Kundens brugere

har deltaget i et af Leverandøren anbefalet og gennemført uddannelsesforløb, er dette angivet i bilag 11.

### **18.3 Ændringsmuligheder**

Leverandøren garanterer, at Leverancen og eventuel Drift kan ændres i overensstemmelse med det, der i bilag 3 er beskrevet som en mulig ændring af Leverancen.

Ved ændringer, herunder Optioner, der bestilles til levering som en Selvstændig Opgave, jf. punkt 7.3, garanterer Leverandøren at kunne stille medarbejdere til rådighed i overensstemmelse med det i bilag 3 anførte.

Endvidere garanterer Leverandøren, at aftalte ændringer, herunder Optioner, ikke indskrænker Leverancens eksisterende egenskaber eller hindrer/begrænser Leverancens fortsatte opfyldelse af kravene i Kontrakten vedrørende funktionalitet, ydeevne, servicemål, integration m.m., medmindre andet er angivet i bilag 3.

### **18.4 Tredjemands udførelse af vedligeholdelse og ændringer**

Leverandøren garanterer at integrere ændringer leveret af tredjemand med Leverancen, såfremt ændringens tekniske løsning opfylder krav til grænseflader m.v. fastsat i bilag 3 samt God it-skik i øvrigt. Leverandøren vederlægges særskilt herfor.

Kunden har ret til selv eller ved tredjemand at udføre vedligeholdelse eller ændringer af Programmel, medmindre andet er anført i bilag 15, jf. punkt 24.

Såfremt Kunden har ret til selv eller ved tredjemand at udføre vedligeholdelse eller ændring af Programmel, garanterer Leverandøren:

- At Programmet er udført på en hensigtsmæssig måde således at tredjemand kan udføre vedligeholdelse og ændringer uden uforholdsmæssigt stort forbrug af ressourcer under forudsætning af, at den pågældende tredjemand har de kvalifikationer, som sædvanligvis må forventes ved en opgave af den pågældende art.



- At Programmet og leveret udstyr er udformet således, at vedligeholdelse og ændringer vil kunne udføres af tredjemand ved anvendelse af Standardvedligeholdelses- og Standardudviklingsværktøjer, medmindre andet er angivet i bilag 15.
- At - dersom det i bilag 15 er fastsat, at vedligeholdelse og ændringer ikke kan ske ved anvendelse af Standardvedligeholdelses- og Standardudviklingsværktøjer - vil Leverandøren i overensstemmelse med punkt 24.3 stille de fornødne vedligeholdelses- og udviklingsværktøjer m.v., som Leverandøren har rettighederne til, til rådighed for Kunden eller en af Kunden valgt tredjemand til brug for opgaven. Såfremt Leverandøren har rettigheder til disse vedligeholdelses- og udviklingsværktøjer m.v. via licenser, finder punkt 24.1 anvendelse herpå.

### **18.5 Hæftelse for underleverandører**

Leverandøren hæfter for underleverandørers produkter og tjenesteydelser efter Kontrakten på ganske samme måde som for sine egne forhold.

Såfremt der er tale om en Fejl i tredjepartsprodukter, som Leverandøren ikke burde have erkendt eller forudset på tidspunktet for Kontraktens indgåelse, og som har karakter af en Fejl i Programmet i forhold til underleverandørens specifikationer (programfejl) og ikke en Fejl i forhold til kravene til Leverancen i Kontrakten (systemfejl), gælder følgende begrænsninger i Leverandørens afhjælpningspligt:

- Leverandøren skal straks rapportere Fejlen til producenten af Standardprogrammet og indhente dennes bekræftelse på, at forholdet er accepteret som en Fejlrapportering. Leverandøren skal med passende mellemrum følge op på fejlrapporteringen og rapportere tilbage til Kunden.
- Leverandøren skal gøre sit yderste for at reducere problemets omfang, herunder anvise relevant omgåelse.
- Når tredjemand har leveret en rettelse af den pågældende eller eventuelt andre Fejl eller har 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.

Ovenstående begrænsning i Leverandørens udførelse af fejlrettelser omfatter ikke det Programmel, der er særskilt undtaget i bilag 3. Programmel fra Leverandørens koncernforbundne selskaber kan ikke undtages herfra. Begrænsningen indebærer ingen begrænsning i kravene til godkendelse af delleveranceprøve, overtagelsesprøve eller driftsprøve eller i Kundens andre misligholdelsesbeføjelser.

For så vidt angår Open Source Programmel gælder begrænsningen af Leverandørens afhjælpningspligt ikke, medmindre det pågældende programmel indgår som en integreret del af en underleverandørs Standardprogrammel.

### **18.6 Garanterede servicemål**

Leverandøren garanterer, at de i bilag 6 anførte servicemål opretholdes fra Ibrugtagning og indtil ophør af vedligeholdelsesforpligtelsen. Såfremt der gælder særlige servicemål for en eventuel ibrugtningsperiode forud for Overtagelsesdagen, er dette angivet i bilag 6.

Til opretholdelse af de garanterede servicemål skal Leverandøren udføre forebyggende og afhjælpende vedligeholdelse som angivet i punkt 12.

### **18.7 Tredjemands rettigheder**

Leverandøren garanterer, at det leverede ikke krænker andres rettigheder, herunder patenter eller ophavsrettigheder.

Det er en forudsætning for garantien, at Kunden ved Meddelelse straks giver Leverandøren underretning herom, når Kunden bliver opmærksom på eventuelle rettighedskrænkelser, og at Kunden bistår Leverandøren under sagen i fornødent omfang.

Såfremt der efter Leverandørens valg indgår Open Source Programmel i Leverancen, kan Leverandøren udskifte det valgte Open Source Programmel med andet Programmel. En sådan udskiftning må ikke påvirke Kundens nytte af Leverancen og udskiftningen må ikke påføre Kunden yderligere omkostninger eller tab.

### **18.8 Overholdelse af regler**

Leverandøren garanterer, at leverede ydelser opfylder relevante præceptive regler samt de i bilag 3 anførte deklaratoriske regler, således som disse foreligger ved Kontraktens indgåelse, henholdsvis på tidspunktet for bestilling af en ændring.

Det er angivet i bilag 5, i hvilket omfang indførelse af nye regler efter kontraktindgåelse er omfattet af Leverandørens vedligeholdelsesordning.

### **18.9 Garantiperiode**

Garantiperioden for en Leverance og en Selvstændig Opgave er på et år, der løber fra Overtagelsesdagen. Garantierne vedrørende tredjemands rettigheder (punkt 18.7) og overholdelse af regler (punkt 18.8) gælder uden tidsbegrænsning.

Såfremt der kan ske Ibrugtagning af en Delleverance forud for Overtagelsesdagen, jf. punkt 10, er Delleverancen tillige omfattet af garanti i perioden fra godkendt delleveranceprøve og indtil Overtagelsesdagen. Dette gælder dog ikke, såfremt der er tale om Ibrugtagning i henhold til punkt 9.4 og 9.5. Såfremt der sker Ibrugtagning af udstyr forud for Overtagelsesdagen, er sådant udstyr dog kun undergivet en garantiperiode på et år regnet fra Ibrugtagning. Det er en forudsætning for de garanterede servicemål, at Kunden har tegnet vedligeholdelse for Delleverancen i overensstemmelse med bilag 5.

Nye enheder, der under garantien leveres til udskiftning af fejlbehæftede enheder, samt anden afhjælpning af Fejl er undergivet garanti indtil udløbet af den oprindelige garantiperiode, dog mindst i 3 måneder regnet fra tidspunktet for udskiftningen eller afhjælpningen.

Vedligeholdelse og andre løbende ydelser er undergivet garanti. Eventuelle krav vedrørende disse ydelser skal fremsættes inden et år fra levering af de pågældende ydelser.

## **19. LEVERANDØRENS MISLIGHOLDELSE**

### **19.1 Forsinkelse**

#### 19.1.1 Underretningspligt

Det påhviler Leverandøren at give en begrundet Meddelelse til Kunden straks, når Leverandøren må forudse, at der vil indtræde risiko for forsinkelse eller for, at Kontrakten ikke i øvrigt bliver rigtigt opfyldt.

#### 19.1.2 Bod

Såfremt en af de i bilag 1 anførte frister for overtagelsesprøve, driftsprøve eller øvrige bodsfrister overskrides, betaler Leverandøren en bod for hver påbegyndt Arbejdsdag, som den aftalte frist overskrides.

Boden udgør [...]% af leverancevederlaget pr. påbegyndt Arbejdsdag.

Den samlede bod for forsinkelse vedrørende en Leverance kan ikke overstige [...]% af leverancevederlaget.

Påløbet bod betales efter påkrav fremsat i Meddelelse fra Kunden. Har Leverandøren ikke senest 12 måneder efter den aftalte Overtagelsesdag modtaget Meddelelse herom fra Kunden, bortfalder Kundens ret til bod.

Såfremt Leverandøren overholder den oprindelige frist for overtagelsesprøve med tillæg af udskydelser, der skyldes Kundens forhold, bortfalder Kundens krav på bod vedrørende forudgående bodsfrister. Eventuelt betalt bod tilbagebetales sammen med den rate af leverancevederlaget, der betales ved godkendt overtagelsesprøve.

#### 19.1.3 Kundens beføjelser i øvrigt

Herudover gælder dansk rets almindelige regler om beføjelser i anledning af forsinket eller udeblevet levering, jf. dog punkt 21, 22 og 23.

## **19.2 Mangler**

### **19.2.1 Afhjælpning**

For de dele af Leverancen, der er omfattet af vedligeholdelsesordningen, påhviler det Leverandøren at afhjælpe Fejl i Leverancen som led i denne ordning i overensstemmelse med punkt 12 og 14 samt bilag 5.

For de øvrige ydelser gælder, at Leverandøren skal sørge for afhjælpning af Fejl, såfremt det er nødvendigt for, at driftsprøven kan bestås, eller såfremt der reklameres over en Fejl inden for garantiperioden.

Når Leverandøren har foretaget afhjælpning, skal Leverandøren give underretning herom til Kunden.

Såfremt der er uenighed om, hvorvidt Leverandørens afhjælpning er fyldestgørende, afgøres spørgsmålet i overensstemmelse med punkt 28.2.

Der henvises i øvrigt til de i punkt 18.5 indeholdte begrænsninger i Leverandørens afhjælpningspligt i relation til tredjepartsprodukter.

### **19.2.2 Bod for overskridelse af servicemål**

Såfremt servicemålene i bilag 6 overskrides, betaler Leverandøren en bod i henhold til principperne anført i bilag 6.

Den samlede bod for manglende opfyldelse af servicemål i en måned kan ikke overstige vedligeholdelsesvederlaget for den pågældende måned.

Påløbet bod betales månedsvis efter påkrav fremsat i Meddelelse fra Kunden. Har Leverandøren ikke senest 12 måneder efter månedens udløb modtaget Meddelelse herom fra Kunden, bortfalder Kundens ret til bod for den pågældende måned.

### **19.2.3 Forholdsmæssigt afslag**

Dansk rets almindelige regler om forholdsmæssigt afslag finder anvendelse.

Ved beregning af den relevante værdiforringelse, der udgør afslaget, skal der tages hensyn til den nytteværdi, som Kunden ikke kan udnytte som følge af Fejlen.

For forhold, der udløser betaling af bod, kan et forholdsmæssigt afslag kun kræves i det omfang, Kunden dokumenterer en værdiforringelse ud over den betalte bod.

#### 19.2.4 Kundens beføjelser i øvrigt

Om andre beføjelser i anledning af Mangler gælder dansk rets almindelige regler, jf. dog punkt 21, 22 og 23.

## **20. KUNDENS MISLIGHOLDELSE**

Såfremt Kunden misligholder sine betalingsforpligtelser i henhold til Kontrakten, er Leverandøren berettiget til rente i overensstemmelse med rentelovens regler.

Leverandøren er endvidere berettiget til at ophæve Kontrakten for så vidt angår bestemte ydelser, såfremt Leverandøren over for Kunden har afgivet påkrav ved Meddelelse om, dels at Kunden på nærmere specificeret måde har misligholdt sine betalingsforpligtelser vedrørende de pågældende ydelser, dels at manglende betaling inden 40 Arbejdsdage vil medføre, at Kontrakten ophæves for så vidt angår disse ydelser, og såfremt Kunden ikke har opfyldt sine betalingsforpligtelser inden fristens udløb.

Kunden er erstatningsansvarlig for Leverandørens dokumenterede tab forårsaget af Kundens manglende opfyldelse af sine forpligtelser til at medvirke ved Leverancens udførelse, jf. punkt 6.4, såfremt Leverandøren over for Kunden har afgivet påkrav ved Meddelelse om, dels at Kunden på nærmere specificeret måde har misligholdt sine forpligtelser til at medvirke, dels at Kundens manglende deltagelse inden 15 Arbejdsdage vil medføre, at Kunden bliver erstatningsansvarlig for Leverandørens dokumenterede tab.

Om øvrige beføjelser gælder dansk rets almindelige regler, jf. dog punkt 21, 22, og 23.

## **21. KUNDENS OPHÆVELSE**

### **21.1 Betingelser for ophævelse**

Kunden kan ophæve Kontrakten, såfremt der foreligger væsentlig misligholdelse. For ophævelse på grund af Mangler er det en betingelse, at Manglerne ikke inden for rimelig tid er afhjulpnet, jf. bilag 6 om krav til reaktionstid og tilgængelighed.

Kunden er berettiget til at begrænse ophævelsen til en del af Kontrakten.

Leverandørens misligholdelse af sine eventuelle driftsforpligtelser kan ikke begrunde en ophævelse for Kontraktens øvrige ydelser. Er der i driftskontrakten, jf. bilag 7, aftalt en uopsigelsesperiode for Leverandøren, gælder dette dog kun, såfremt Kunden kan få varetaget Drift af tredjemand på normale forretningsmæssige vilkår.

Såfremt Leverandøren væsentligt misligholder vedligeholdelsesforpligtelserne i garantiperioden, er Kunden berettiget til at ophæve Kontrakten helt eller delvist. Efter garantiperiodens udløb kan Leverandørens misligholdelse af sine vedligeholdelsesforpligtelser kun medføre en ophævelse for Kontraktens øvrige ydelser, såfremt vedligeholdelsen er af afgørende betydning for Kundens fortsatte nytte af Leverancen, og Kunden ikke kan få udført vedligeholdelse af tredjemand.

Der anses bl.a. at foreligge væsentlig misligholdelse i følgende tilfælde:

- En samlet overskridelse af fristerne for godkendt overtagelsesprøve og driftsprøve for Leverancen med mere end 40 Arbejdsdage.
- Såfremt en uvildig sagkyndig ved audit, jf. punkt 6.6, har truffet afgørelse om, at Leverandørens manglende opfyldelse af modenhedsniveauet i bilag 8 har væsentlig betydning for Leverandørens forsinkelse i forhold til tidsplanen i bilag 1 eller for at levere uden væsentlige Mangler, og Leverandøren ikke ved en fornyet audit ved den uvildig sagkyndige har dokumenteret, at modenhedsniveauet er opfyldt inden en af den uvildig sagkyndige fastsat frist.
- Overskridelse af aftalt Overtagelsesdag for en ændring, der leveres som en Selvstændig Opgave, jf. punkt 7.3, med mere end 30 Arbejdsdage.

- Leverandørens konkurs, såfremt konkursboet ikke på baggrund af skriftlig henvendelse fra Kunden uden ugrundet ophold tilkendegiver, at boet indtræder i Kontrakten.
- Leverandørens betalingsstandsning, åbning af forhandlinger om akkord eller væsentligt forringede økonomiske forhold i øvrigt, der bringer Kontraktens rette opfyldelse i fare.
- Leverandørens ophør med den virksomhed, som Kontrakten vedrører, eller indtræden af andre omstændigheder, der bringer Kontraktens rette opfyldelse i alvorlig fare.

## **21.2 Opgørelse ved ophævelse**

Ved ophævelse skal Leverandøren straks tilbagebetale de af Kunden indbetalte beløb uden fradrag for værdinedgang eller almindelig brug. Kunden skal tilbagelevere de dele af Leverandørens ydelser, der omfattes af ophævelsen, i den stand hvori det findes hos Kunden. Kunden er erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige regler for tab, der skyldes en brug af Leverancen, der ikke kunne være forventet. Leverandøren skal varetage demontering.

Kunden er dog berettiget til at benytte dele af Leverandørens ydelser, indtil alternative løsninger kan anskaffes. I så fald tilbagebetales de af Kunden indbetalte beløb, for det som omfattes af ophævelsen, først, når tilbagelevering finder sted.

Indtil tilbagelevering betaler Kunden et rimeligt vederlag for den nytte, Kunden har haft af ydelserne, herunder for eventuel Ibrugtagning forud for Overtagelsesdagen. Ved tilbagelevering af dele af Leverancen fastsættes nytteværdien som udgangspunkt som summen af eventuelt driftsvederlag, vederlag for vedligeholdelse og løbende betalinger for anvendelse af Programmel (eller en eventuel forholdsmæssig andel af en fast engangsbetaling). Disse vederlag og afgifter betales forholdsmæssigt i forhold til den berigelse, Kunden har ved brugen.

For den del af Leverancen, der omfattes af ophævelsen, bortfalder aftale om vedligeholdelse og eventuel Drift ved tilbagelevering, hvorimod Leverandøren fortsat er forpligtet til at vedligeholde og varetage eventuel Drift af de dele af Leverancen, som ikke er omfattet



af ophævelsen, på hidtidige vilkår, dog således at Leverandørens vederlag reduceres forholdsmæssigt. Leverandøren kan dog kræve vedligeholdelses- og/eller eventuelt driftsvederlag for den resterende del af Leverancen reguleret i det omfang, at dette er rimeligt begrundet.

## **22. ERSTATNING OG FORSIKRING**

Parterne er erstatningspligtige efter dansk rets almindelige regler. For forhold, der udløser betaling af bod, 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 leverancevederlaget. Såfremt en uvildig sagkyndig ved audit, jf. punkt 6.6, har truffet afgørelse om, at en Parts manglende opfyldelse af kravene til modenhed, jf. punkt 6.3, har en betydende indvirkning på Partens væsentlige misligholdelse af Kontrakten, forhøjes maksimum for den samlede erstatning og bod med 25 %.

Parterne er ikke i noget tilfælde ansvarlig for driftstab, følgeskader eller andet indirekte tab. Tab af data anses for indirekte tab, bortset fra tilfælde, hvor dette skyldes Leverandørens Drift eller anden datahåndtering, hvor dette er omfattet af Kontrakten.

Foranstående begrænsninger gælder kun, såfremt tabet ikke kan henføres til grov uagtsomhed eller forsætlige forhold hos den skadevoldende Part.

Leverandørens produktansvar følger dansk rets almindelige regler. Leverandøren er endvidere forpligtet til at opretholde produktansvarsforsikring i fem år efter Overtagelsesdagen. Produktansvaret for tingskade er beløbsmæssigt begrænset til kr. 5 millioner pr. skadestilfælde.

For de dele af Leverancen, for hvilke der er tegnet aftale om vedligeholdelse eller Drift, opretholdes produktansvarsforsikringen i hele vedligeholdelses- og driftsperioden.

## **23. FORCE MAJEURE**

Hverken Leverandøren eller Kunden skal anses for ansvarlig over for den anden Part for så vidt angår forhold, der ligger uden for Partens kontrol, og som Parten ikke ved Kontraktens underskrift, henholdsvis en aftale om ændringer, burde have taget i betragtning (herunder strejker) og ej heller burde have undgået eller overvundet. Forhold hos en underleverandør

anses kun for force majeure, såfremt der for underleverandøren foreligger en hindring, der omfattes af 1. 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 Meddelelse herom til den anden Part senest fem Arbejdsdage efter, at force majeure er indtrådt.

Den Part, der ikke er ramt af force majeure, er berettiget til at annullere Kontrakten helt eller delvis, henholdsvis en aftale om ændringer, såfremt den aftalte Overtagelsesdag overskrides med 60 Arbejdsdage som følge af force majeure. I tilfælde af sådan annullation tilbageleverer begge Parter snarest muligt, hvad de har modtaget fra den anden Part, og der består derefter ingen yderligere krav mellem Parterne. Herudover kan Kunden annullere en aftale om vedligeholdelse eller eventuel Drift med virkning for fremtidige ydelser, såfremt Leverandøren er forhindret i at levere disse ydelser som følge af force majeure i en periode på 20 Arbejdsdage inden for en periode på 3 måneder.

## **24. RETTIGHEDER TIL PROGRAMMEL OG DOKUMENTATION**

### **24.1 Generelt**

Kunden erhverver en brugsret til det leverede Programmel og Dokumentation, jf. nærmere vedrørende Standardprogrammel, punkt 24.2, og vedrørende Kundespecifikt Programmel, punkt 24.3.

Kunden er uberettiget til at kopiere Programmel og Dokumentation i videre omfang end nødvendigt for Leverancens Drift og sikkerhed. Kunden kan overlade Drift og vedligeholdelse af Leverancen til tredjemand.

Det nærmere indhold af brugsretten til Programmel og Dokumentation er beskrevet i bilag 15. Det i bilag 15 anførte kan dog ikke medføre, at Leverancebeskrivelsen ikke opfyldes, eller at det anførte i punkt 24.2 eller 24.3 fraviges.

Formålet med bilag 15 er alene, at der herigennem foretages en fastlæggelse af brugsrettens nærmere indhold, herunder begrænsninger i retten til at overdrage brugsretten. Såfremt bilag 15 herudover indeholder andre bestemmelser, f.eks. vedrørende løbetid, installation, misligholdelse, vedligeholdelse, garanti, ansvar m.v., er Parterne enige om, at der i alle forhold mellem Leverandøren og Kunden skal bortses fra disse bestemmelser.

Endvidere gælder, at såfremt Kunden som følge af krav fra underleverandører skal underskrive licensbetingelser direkte overfor disse, skal der i alle forhold mellem Leverandøren og Kunden ses bort fra disse licensbetingelser, i det omfang bestemmelserne ikke vedrører brugsrettens indhold og omfang. Leverandøren skal skadesløsholde Kunden for eventuelle krav fra underleverandører, der støttes på de nævnte licensbetingelser, og som ikke påhviler Kunden efter denne Kontrakt.

Dokumentationen er omfattet af Leverandørens og/eller eventuelle underleverandørers ophavsrettigheder og eventuelle licensbetingelser i øvrigt og skal anvendes i overensstemmelse med ophavsretslovens bestemmelser herom.

Brugsretten overgår på Overtagelsesdagen. For de dele af Leverancen, hvor Kunden i henhold til bilag 12 erlægges betaling forud for Overtagelsesdagen, overgår rettighederne dog på betalingstidspunktet. Endvidere overgår rettighederne til Leverancen på betalingstidspunktet beskrevet i punkt 9.5, sidste afsnit. I tilfælde af ophævelse tilbagegår rettighederne til Leverandøren for de dele af Leverandørens ydelser, der er omfattet af ophævelsen, efter Leverandørens tilbagebetaling af Kundens indbetalte beløb, herunder ved udbetaling af anfordringsgarantien, jf. punkt 17 og 21.2.

Det er i bilag 3 angivet, om der er tale om Standard- eller Kundespecifikt Programmel.

## **24.2 Standardprogrammel**

Ved Kundens overtagelse af Standardprogrammel erhverver Kunden en brugsret til Standardprogrammet i overensstemmelse med rettighedsindehaverens standardbestemmelser, der angives i bilag 15.

Brugsretten er tidsubegrænset medmindre andet udtrykkeligt er angivet i bilag 15.

Såfremt Kontrakten omfatter vedligeholdelse af Standardprogrammel, får Kunden en tilsvarende brugsret til enhver senere ændring i Standardprogrammelle.

Kundens brugsret til Standardprogrammel medfører også en ret for Kunden selv eller ved tredjemand at vedligeholde Standardprogrammelle, medmindre andet er angivet i bilag 15.

Bortset fra de i punkt 26 nævnte overdragelser, kan Kunden kun overdrage sin ret til Leverandørens Standardprogrammel til tredjemand efter bestemmelserne i bilag 15.

### **24.3 Kundespecifikt programmel**

#### 24.3.1 Kundens rettigheder

Kunden har en tidsubegrænset brugsret, medmindre andet udtrykkeligt er angivet i bilag 15, til programmer og grænsefladespecifikationer, der er Kundespecifikt Programmel, samt den dertil hørende Dokumentation.

Brugsretten medfører en ret for Kunden til selv eller ved tredjemand at vedligeholde og ændre Kundespecifikt Programmel og dertil hørende Dokumentation, medmindre andet er angivet i bilag 15.

Medmindre andet udtrykkeligt er angivet i bilag 15, skal Leverandøren med faste intervaller og senest umiddelbart efter Kundens godkendelse af en delleveranceprøve, der omfatter det pågældende Kundespecifikke Programmel, foretage sådanne foranstaltninger, der gør kildekoden for dette tilgængelig for Kunden i tilfælde af Leverandørens misligholdelse. Leverandøren kan opfylde denne pligt ved løbende at overdrage kildekoden til Kunden, ved deponering hos tredjemand, eller på anden måde, der accepteres af Kunden. Kunden bærer alle omkostninger til deponering. De nærmere krav til deponering samt eventuelle indskrænkninger i Kundens brugsret til kildekoden skal anføres i bilag 15.

Såfremt Leverandøren anvender vedligeholdelses- og udviklingsværktøjer, som ikke er Standardvedligeholdelses- og Standardudviklingsværktøjer, er Leverandøren forpligtet til, medmindre andet udtrykkeligt er angivet i bilag 15, at stille sådanne værktøjer, som Leverandøren har rettighederne til, vederlagsfrit til rådighed for Kunden, såfremt disse er nødvendige for Kundens eller tredjemands ændring, vedligeholdelse eller eventuelt Drift af Leverancen. Såfremt Leverandøren har rettigheder til ikke-standardvedligeholdelses- og

ikke-standardudviklingsværktøjer m.v. via licenser, skal licensvilkårene være angivet i bilag 15. Kundens brugsret er i så fald undergivet disse licensvilkår, idet punkt 24.1 dog finder tilsvarende anvendelse.

Kunden er berettiget til foretage ændringer i Kundespecifikt Programmel, jf. dog punkt 7.7 vedrørende ændringer uden Leverandørens samtykke. Leverandøren opnår ingen rettigheder til de ændringer, der er foretaget af Kunden. Kunden kan ikke overdrage ændringer, udover fejlrettelser og integration til eksisterende og nye systemer, til andre, herunder andre Offentlige Institutioner.

#### 24.3.2 Andre offentlige institutioners rettigheder

Enhver anden Offentlig Institution har en tidsubegrænset brugsret, medmindre andet udtrykkeligt er angivet i bilag 15, til programmer og grænsefladespecifikationer, der er Kundespecifikt Programmel samt den dertil hørende Dokumentation.

Brugsretten medfører en ret for enhver anden Offentlig Institution til selv eller ved tredje-mand at foretage fejlrettelse i det Kundespecifikke Programmel og til at foretage integration til eksisterende og nye systemer, men ikke herudover at ændre i det Kundespecifikke Programmel og hertil hørende Dokumentation, jf. dog afsnit 6. Leverandøren er forpligtet til at levere Dokumentation, værktøjer m.v., som er nødvendig for at foretage fejlrettelse og integration.

Retten for de andre Offentlige Institutioner til at overdrage det Kundespecifikke Programmel er begrænset på samme måde, som for Kunden.

Uanset ovennævnte brugsret for enhver anden Offentlig Institutions brug af det Kundespecifikke Programmel forudsætter en Offentlig Institutions brug af det Kundespecifikke Programmel indgåelse af særskilt aftale med Leverandøren. Leverandøren er forpligtet til i en sådan aftale at indrømme den Offentlige Institution tilsvarende licensvilkår, som de licensvilkår, der følger af denne Kontrakt.

Såfremt Leverandøren udfører ændringer af det Kundespecifikke Programmel til opfyldelse af en Offentlig Institutions særlige behov, er Leverandøren berettiget til et vederlag herfor. Leverandøren skal levere ændringen til den Offentlige Institution på tilsvarende licensvilkår, som de der følger af denne Kontrakt.

Leverandøren har ved indgåelse af denne Kontrakt ikke påtaget sig nogen forpligtelser over for de andre Offentlige Institutioner til at udføre ændringer af det Kundespecifikke Programmel. Såfremt Leverandøren ikke kan levere de ønskede ændringer på rimelige og sædvanlige vilkår, kan en Offentlig Institution selv foranstalte ændringerne udført.

Medmindre andet er fastsat i bilag 15, kan Kunden ikke stille den til det Kundespecifikke Programmel hørende Dokumentation, vedligeholdelses- eller udviklingsværktøjer m.v., som Leverandøren har overdraget til Kunden under Kontrakten, til rådighed for en anden Offentlig Institution til brug for den Offentlige Institutions ændring. Kunden er dog berettiget til at stille Dokumentation, værktøjer mv. til rådighed til brug for fejlrettelse og integration til eksisterende og nye systemer samt ændringer af det Kundespecifikke Programmel i henhold til foregående afsnit, 2. punktum.

En anden Offentlig Institutions udnyttelse af brugsretten medfører ikke i sig selv et mangelsansvar for Leverandøren.

#### **24.4 Open Source Programmel**

Hvis der indgår Open Source Programmel i Leverancen, opnår Kunden de rettigheder hertil, der fremgår af den relevante Open Source Licens. Dette gælder uanset om denne licens går videre end nødvendigt for Leverancens Drift og sikkerhed, jf. punkt 24.1.

De Open Source Licenser, der indgår i Leverancen, er gengivet i bilag 15.

Indeholder en Open Source Licens betingelser eller forbehold, der forhindrer eller begrænser Leverandøren i at levere de ydelser, der er beskrevet i Leverancebeskrivelsen, skal disse forhindringer mv. ikke fritage Leverandøren for sin pligt til at levere de ydelser, der er beskrevet i Leverancebeskrivelsen (bilag 3) og i at udføre vedligeholdelse og support (bilag 5).

### **25. TAVSHEDSPLIGT**

Parterne skal iagttage tavshed i sædvanligt omfang for forhold, som ikke er alment kendte.

Leverandøren må medtage Kunden på sin referenceliste, men må derudover ikke bruge Kundens navn i markedsføringsøjemed.

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

## **26. OVERDRAGELSE**

Kunden har ret til at overdrage sine rettigheder og forpligtelser efter Kontrakten til en anden Offentlig Institution, når de opgaver, som Kunden hidtil har varetaget, overgår til en anden Offentlig Institution. Dette gælder uanset, hvad der måtte fremgå af bilag 15.

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

## **27. VARIGHED**

### **27.1 Vedligeholdelse og support**

Leverandøren kan ved Meddelelse opsige vedligeholdelse og support, jf. punkt 12, med et varsel på 12 måneder til den første i en måned, dog tidligst til udløb fire år efter Overtagelsesdagen. Dog kan Leverandøren ved Meddelelse opsige vedligeholdelse og support af Standardprogrammel, såfremt producenten heraf ophører med at udbyde vedligeholdelse og support i Danmark. Sådant opsigelse skal ske med mindst tre måneders varsel og har tidligst virkning fra det tidspunkt, hvor producenten ophører med vedligeholdelse og support.

Kunden kan ved Meddelelse opsige vedligeholdelse og support med et varsel på seks måneder til den første i en måned, dog tidligst til udløb ét år efter Overtagelsesdagen, medmindre andet udtrykkeligt er angivet i bilag 5.

Kunden har under samme betingelser som ovenfor ret til ved Meddelelse at opsige vedligeholdelse og support for dele af Leverancen, som angivet i bilag 5. I tilfælde af delvis opsigelse af vedligeholdelse og support, nedsættes vederlaget for vedligeholdelse med de beløb, der er anført i bilag 12 for de dele af Leverancen, der omfattes af opsigelsen. Endvidere bortfalder de garanterede servicemål, i det omfang dette er angivet i bilag 6.

Såfremt Leverandøren varetager Driften, jf. punkt 13, kan vedligeholdelse for hele Leverancen dog kun opsiges, hvis Driften opsiges til ophør samtidig med vedligeholdelsen.

## **27.2 Drift**

Såfremt Leverandøren varetager Driften af Leverancen, kan Kunden ved Meddelelse særskilt opsige Driften med det varsel, der er angivet i bilag 7.

## **28. TVISTIGHEDER**

### **28.1 Lovvalg**

Kontrakten er undergivet dansk ret.

### **28.2 Uenighed om kategorisering af en Fejl eller opfyldelse af servicemål**

Såfremt der er uenighed om kategorisering af en Fejl, eller hvorvidt kravene til servicemål er opfyldt i en bestemt periode, jf. punkt 12 og 14, kan hver af Parterne henvise spørgsmålet til Kundens og Leverandørens projektleder, der da sammen afgør det. Kan der ikke opnås enighed mellem Parternes projektledere, skal forhandlingerne søges løftet op på højt plan i Parternes organisationer. Hvis enighed fortsat ikke opnås, kan hver af Parterne anmode Det Danske Voldgiftsinstitut om at udmelde en uvildig sagkyndig, der afgør spørgsmålet endeligt og bindende for begge Parter.

Tvister om fortolkning af Kontrakten 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.

### **28.3 Øvrige tvister**

#### **28.3.1 Forhandling**

Såfremt der opstår en uoverensstemmelse mellem Parterne i forbindelse med Kontrakten, 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.



### 28.3.2 Mægling

Såfremt parterne ikke kan opnå en løsning ved forhandling, skal tvisten søges løst ved mægling af en af Parterne i fællesskab udpeget mægler.

Hvis mæglingen afsluttes, uden at tvisten er bilagt, skal tvisten afgøres endeligt ved voldgift efter bestemmelserne i henholdsvis punkt 28.3.3 eller punkt 28.3.4.

### 28.3.3 Mindre tvister

Såfremt der er tale om en tvist, hvor værdien for hver af Parterne ikke overstiger 5 % af leverancevederlaget med tillæg af vederlag for vedligeholdelse og eventuel Drift, afgøres tvisten ved voldgift efter "Regler om forenklet voldgiftsproces ved Det Danske Voldgiftsinstitut". Ved opgørelse af vederlag for vedligeholdelse og eventuel Drift beregnes et vederlag for disse for fire år fra Overtagelsesdagen.

Voldgiftsretten udpeges af Voldgiftsinstituttet i overensstemmelse med "Regler om forenklet voldgiftsproces ved Det Danske Voldgiftsinstitut". Voldgiftsdommeren udpeges af Det Danske Voldgiftsinstitut. Parterne kan senest samtidig med udløbet af fristen for indklagedes svar i fællesskab bringe en voldgiftsdommer i forslag.

Stedet for voldgiftsretten er i den kommune, hvor kunden er registreret.

### 28.3.4 Større tvister

I tilfælde, der ikke er omfattet af punkt 28.2 eller punkt 28.3.3, afgøres tvisten ved voldgift efter "Regler for behandling af voldgiftssager ved Det Danske Voldgiftsinstitut".

Voldgiftsretten udpeges af Voldgiftsinstituttet i overensstemmelse med "Regler for behandling af voldgiftssager ved Det Danske Voldgiftsinstitut". Når tvisten skal afgøres af tre voldgiftsdommere, kan klageren i sit klageskrift komme med forslag til sin voldgiftsdommer. Indklagede kan i sit svar komme med forslag til sin voldgiftsdommer. Den tredje voldgiftsdommer, der er voldgiftsrettens formand, bringes i forslag af Det Danske Voldgiftsinstitut, medmindre parterne inden udløb af fristen for indklagedes svar i fællesskab foreslår en formand.

Stedet for voldgiftsretten er i den kommune, hvor kunden er registreret.

## **29. BEVILLINGSMÆSSIGE FORBEHOLD**

Kontrakten 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.

## **30. FORTOLKNING OG KONTRAKTSTYRING**

### **30.1 Fortolkning og forrang**

Bestemmelser i udbudsmaterialet, i Leverandørens tilbud, i forudgående korrespondance eller lignende, der ikke er medtaget i Kontrakten, kan ikke efterfølgende påberåbes som fortolkningsgrundlag.

Tilsvarende gælder viden om ydelser, der skal leveres under Kontrakten, Kundens it-miljø m.v., som en Part måtte have erfaret som led i et tidligere samarbejde. Dog har hver af Parterne i denne situation en udvidet forpligtelse til at søge afklaring af ethvert forhold, som måtte give anledning til tvivl på grundlag af en sådan viden.

Henvisninger til Kontrakten eller til en bestemmelse heri omfatter også de til Kontrakten hørende bilag, henholdsvis de bilag, der er relevante for den pågældende bestemmelse. Bestemmelser i Kontrakten har forrang frem for bestemmelser i bilag, hvorfor bestemmelser indeholdt i et bilag, som strider mod Kontraktens bestemmelser, ikke tillægges retsvirkning.

Såfremt der på kontraktindgåelsestidspunktet i et bilag er modstrid mellem et af Kunden anført krav og Leverandørens kravsbesvarelse, har Kundens krav forrang. Dette indebærer dog ikke en begrænsning i Leverandørens forpligtelse til at levere det yderligere, der på kontraktindgåelsestidspunktet måtte fremgå af Leverandørens kravsbesvarelse i forhold til Kundens krav.

### **30.2 Meddelelse**

Enhver Meddelelse skal sendes til de nedenfor angivne personer og på de angivne kontaktoplysninger, som hver af Parterne til enhver tid måtte have givet Meddelelse om.

De relevante personer og kontaktoplysninger vedrørende denne Kontrakt er følgende:

Kunden:            [...]  
                      [...]  
                      [...]

Leverandøren:    [...]  
                      [...]  
                      [...]

Ændring i ovennævnte oplysninger sker ved Meddelelse til den anden Part, hvorefter Parterne i henhold til punkt 30.3 ændrer Kontrakten.

### **30.3 Kontraktstyring ved ændringer**

Parterne foretager i fællesskab kontraktstyring baseret på følgende hovedprincipper:

- Alle ændringer og tilføjelser til Kontrakten skal foreligge i skriftlig form ved opdatering af selve Kontrakten, der underskrives af begge Parter.
- Alle ændringer og tilføjelser til bilagene skal foreligge i skriftlig form ved opdatering af selve bilagene og skal herefter underskrives af begge Parter.
- Alle ændringer og tilføjelser af Kontrakt og bilag skal kunne dokumenteres med fuld sporbarhed, f.eks. ved ændringsmarkering, versionshistorik og lignende.
- Alle væsentlige ændringer og tilføjelser og baggrunden herfor omtales kort i punkt 3.

Leverandøren har initiativpligten til at sikre denne kontraktstyring.

## **31. UNDERSKRIFTER**

Kontrakten underskrives i to originale eksemplarer, hvoraf Parterne hver modtager et eksemplar.

Sted:

Dato:

For Kunden:

Sted:

Dato:

For Leverandøren:

