| Bilag 18 - Forpligtelser ved ophør |
| --- |

[Projektnavn]

[Måned + år]

[**Vejledning til Kunden**

Vejledning til Kunden er angivet i skarpe parenteser og markeret med gult. Ud over denne generelle vejledning kan bilaget indeholde en række specifikke vejledninger til Kunden.

Dette standardbilag er et kategori A-bilag. Kategori A betyder, at standardbilaget er klar til brug evt. med mindre tilpasninger og konkrete forretningsmæssige beslutninger. Det skal dog verificeres, at standardbilaget er dækkende for Kundens behov.

Vejledning til Kunden har til formål at vejlede Kunden til at færdiggøre standardbilaget til anvendelse i en konkret kontrakt. Dette bilag skal således tilpasses i overensstemmelse med Kundens konkrete forhold og den øvrige tilpasning af standardkontraktmaterialet.

Såfremt Kontrakten er omfattet af de udbudsretlige regler, skal bilaget tilpasses i overensstemmelse hermed. Dette vil ofte indebære, at bilaget og vejledning til Leverandøren skal afstemmes med udbuddets udbudsbetingelser, der beskriver udbudsprocessen og rammerne for konkurrencen.

Vejledning til Kunden bør slettes inden kontraktmaterialet offentliggøres.]

*[****Vejledning til Leverandøren***

*Vejledning til Leverandøren er angivet med kursiv i skarpe parenteser som denne.*

*Leverandøren skal ikke ændre i bilaget, medmindre dette specifikt er angivet i vejledning til Leverandøren, eller hvor det er markeret på anden vis.*

*Leverandøren skal desuden udfylde kravmatricen sidst i bilaget.*

*Leverandøren skal ikke ændre i bilaget, medmindre dette specifikt er angivet i vejledning til Leverandøren, eller hvor det er markeret på anden vis.*

*I Kontrakten er der henvist til Bilag 18, Forpligtelser ved ophør (Transition ud) i følgende punkter:*

* *Punkt 57.1 (Generelt)*
* *Punkt 57.2 (Transition ud)*

*Vejledning til Leverandøren slettes inden kontraktunderskrift.]*

* 1. Indholdsfortegnelse

[1. Indledning 4](#_Toc18475926)

[2. Ophørsorganisation og -Plan 4](#_Toc18475927)

[2.1 Ophørsorganisation 4](#_Toc18475928)

[2.2 Overordnet ophørsplan 4](#_Toc18475929)

[2.2.1 Generelt 4](#_Toc18475930)

[2.3 Detaljeret ophørsplan og implementering heraf 5](#_Toc18475931)

[2.3.1 Fall-back plan 7](#_Toc18475932)

[3. Bistand til Overtagelse af Systemet 7](#_Toc18475933)

[4. Overdragelse af Dokumentation mv. 8](#_Toc18475934)

[4.1 Overdragelse af Dokumentation mv. til Kunden 8](#_Toc18475935)

[4.2 Overdragelse af Dokumentation mv. til den Modtagende Leverandør og/eller myndighed 9](#_Toc18475936)

[5. Overdragelse af og adgang til aktiver mv. 9](#_Toc18475937)

[5.1 Adgang til Systemet mv. 9](#_Toc18475938)

[5.2 Programmel, data, udstyr mv. 10](#_Toc18475939)

[5.3 Afvikling 11](#_Toc18475940)

[6. Ret til fortsat brug og Support 11](#_Toc18475941)

[7. KRAVMATRICE 12](#_Toc18475942)

# Indledning

Dette bilag indeholder Kundens krav til de Ydelser, som Leverandøren skal levere til Kunden i forbindelse med Kontraktens hele eller delvise ophør.

Formålet med bilaget er at fastsætte de særskilte forpligtelser, som af Leverandøren skal opfyldes i forbindelse med Kontraktens hele eller delvise ophør, og sikre, at Leverandøren bistår med at sikre en smidig, kontrolleret, effektiv og sikker overdragelse af ansvaret for Ydelserne uanset årsagen til Kontraktens ophør.

# Ophørsorganisation og -Plan

## Ophørsorganisation

1. Transitionsleder

Leverandøren skal udpege en transitionsleder, som skal være Leverandørens projektleder for Transition Ud.

Leverandørens transitionsleder skal udpeges inden for det tidligste tidspunkt af:

1. [10 Arbejdsdage] efter, at enten Kunden eller Leverandøren har givet Meddelelse om, at Kontrakten bringes til helt eller delvist ophør, eller
2. [10 Arbejdsdage] efter, at Kunden har adviseret Leverandøren om valg af ny leverandør for hele eller dele af Ydelserne.

Leverandørens transitionsleder skal dog aldrig udpeges senere end [6 måneder] før Kontraktens ophør.

Transitionslederen skal godkendes af Kunden, og skal have status af nøglemedarbejder, jf. Kontraktens punkt [9].

## Overordnet ophørsplan

### Generelt

1. Overordnet ophørsplan

Leverandøren skal som en del af Transition Ind, jf. Bilag 11, udarbejde en overordnet ophørsplan, der overordnet beskriver ansvaret for Ydelsernes overgang til Kunden, en Modtagende Leverandør og/eller en modtagende myndighed i forbindelse med Kontraktens hele eller delvise udløb eller ophør.

1. Den overordnede ophørsplanens overordnede formål

Den overordnede ophørsplan skal som minimum understøtte:

1. En ophørsproces i overensstemmelse med det overordnede formål, jf. punkt 1, der gør Leverandøren i stand til at ophøre med at levere Ydelserne, eller dele heraf, og der gør en Modtagende Leverandør i stand til at levere Ydelserne til Kunden og/eller en modtagende myndighed fra Overdragelsesdagen.
2. En effektiv og ordentlig overførsel af ansvar for Ydelserne til Kunden, en Modtagende Leverandør og/eller en modtagende myndighed.
3. Minimal påvirkning af Kundens forretning i forbindelse med overførslen, herunder at Transition Ud forløber uden komplikationer for den løbende drift frem til Overdragelsesdagen, og at kvalitet og performance i Ydelserne således ikke påvirkes negativt.
4. At data ikke kompromitteres i Transition Ud.
5. Den overordnede ophørsplan skal foreligge til Kundens godkendelse senest på tidspunktet for Transitionsdagen.
6. Løbende opdatering af den overordnet ophørsplan

Leverandøren skal løbende og minimum hver [6. måned] opdatere den overordnede ophørsplan.

1. Udlevering af ophørsplan

Leverandøren skal sikre, at Kunden har den gældende overordnede ophørsplan til rådighed og, at den overordnede ophørsplan er af en sådan karakter, at Kunden berettiget kan udlevere ophørsplanen til en Modtagende Leverandør og/eller modtagende myndighed og/eller inkludere planen i fremtidigt udbudsmateriale i forbindelse med gennemførelse af et eventuelt genudbud.

## Detaljeret ophørsplan og implementering heraf

1. Detaljeret ophørsplan

Leverandøren skal inden for det tidligste tidspunkt af [10 Arbejdsdage] efter, at enten Kunden eller Leverandøren har givet Meddelelse om, at Kontrakten bringes til helt eller delvist ophør, eller [10 Arbejdsdage] efter, at Kunden har adviseret Leverandøren om valg af ny leverandør for hele eller dele af Ydelserne, udarbejde en detaljeret ophørsplan til Kundens godkendelse. Den detaljerede ophørsplan skal dog aldrig udleveres til Kundens godkendelse senere end [6 måneder] før Kontraktens ophør.

1. Den detaljerede ophørsplans indhold

Leverandøren skal sikre, at den detaljerede ophørsplan detaljerer den overordnede ophørsplans aktiviteter og klart beskriver planen for gennemførsel af Transition Ud med klart definerede faser for overdragelsen, herunder relevante godkendelsesprocesser i forbindelse med enkelte faser.

Leverandøren skal sikre, at andre aktiviteter og opgaver, som Leverandøren vurderer nødvendige for, at overdragelse kan gennemføres i overensstemmelse med God it-skik, ligeledes beskrives i den detaljerede ophørsplan.

1. Medvirken

Det skal fremgå entydigt af processen, hvordan Kunden, den Modtagende Leverandør og/eller modtagende myndighed inddrages i processen, herunder hvilke elementer Kunden skal godkende, samt hvornår og hvordan Kunden skal godkende disse i processen.

1. Kvalitet

Leverandøren skal sikre, at den detaljerede ophørsplan er udarbejdet i overensstemmelse med God it-skik og foreligger i en sådan kvalitet, at en uafhængig tredjemand med relevante, sædvanlige og forventelige fagkompetencer i forhold til Ydelserne kan overtage ansvaret for Ydelserne.

1. Synkronisering med overtagelsesplan

Leverandøren skal sikre, at den detaljerede ophørsplan løbende synkroniseres med Kundens, den Modtagende Leverandørs og/eller modtagende myndigheds overtagelsesplan, således at den detaljerede ophørsplan overholder Kundens, den Modtagende Leverandørs og/eller modtagende myndigheds overtagelsesplans milepæle. Såfremt der konstateres uoverensstemmelser mellem den detaljerede ophørsplan og den Modtagende Leverandørs og/eller modtagende myndigheds overtagelsesplan, skal Leverandøren tilpasse den detaljerede ophørsplan efter Kundens anvisning.

1. Samarbejde

Leverandøren skal loyalt samarbejde med Kunden, en Modtagende Leverandør og/eller myndighed i forbindelse med udarbejdelse, løbende revision og implementering af den detaljerede ophørsplan.

1. Implementering af den detaljerede ophørsplan

Leverandøren skal efter Kundens godkendelse, jf. K-6, af den detaljerede ophørsplan implementere denne i overensstemmelse med det deri anførte.

Leverandøren skal uden ugrundet ophold efterkomme Kundens rimelige anmodninger i relation til implementering og udførelse af den detaljerede ophørsplan.

1. Udlevering af detaljeret ophørsplan

Leverandøren skal sikre, at den detaljerede ophørsplan er af en sådan karakter, at Kunden berettiget kan udlevere den til den Modtagende Leverandør og/eller modtagende myndighed.

1. Ændringer, uddybninger mv.

Leverandøren skal indarbejde ændringer, uddybninger, forslag og tilføje yderligere oplysninger i den detaljerede ophørsplan i overensstemmelse med Kundens anmodninger og skal sikre, at den detaljerede ophørsplan afspejler eventuelle ændringer i Ydelserne og afviklingen heraf.

### Fall-back plan

1. Fall-back plan

Leverandøren skal som en del af den detaljerede ophørsplan udarbejde og indtil [6 måneder] efter Overdragelsesdagen vedligeholde en fall-back plan, for tilbageførsel af ansvaret for Ydelserne til Leverandøren uden unødigt ophold.

Den vedligeholdte fall-back plan skal løbende fremsendes til Kunden, således at Kunden til enhver tid er i besiddelse af en vedligeholdt fall-back plan.

1. Fall-back planens indhold

Leverandøren skal sikre, at fall-back planen indeholder beskrivelse af alle relevante opgaver for og krav til Kunden, Modtagende Leverandør og/eller modtagende myndighed samt Leverandøren, herunder en beskrivelse af de involverede parters ansvar i forbindelse med fall-back planens afvikling.

# Bistand til Overtagelse af Systemet

1. Bistand

Leverandøren skal på Kundens anmodning loyalt yde bistand til Kunden, den Modtagende Leverandør og/eller modtagende myndighed i forbindelse med disses overtagelse af Systemet. Leverandøren skal herunder som minimum:

1. Bistå ved udarbejdelse af Kundens, den Modtagende Leverandørs og/eller modtagende myndigheds detaljerede overtagelsesplan i samarbejde med Kunden, den Modtagende Leverandør og/eller modtagende myndighed.
2. Bistå ved etablering af nyt driftsmiljø hos Kunden, den Modtagende Leverandør og/eller modtagende myndighed.
3. Bistå ved installation af Systemet hos Kunden, den Modtagende Leverandør og/eller modtagende myndighed.
4. Assistere med rådgivning i det omfang Kunden, den Modtagende Leverandør og/eller modtagende myndighed ønsker dette.
5. Deltagelse i vidensoverdragelsesaktiviteter

Leverandøren og Leverandørens nøglemedarbejdere skal på Kundens anmodning deltage i vidensoverdragelsesmøder og eventuelle workshops med Kunden, den Modtagende Leverandør og/eller modtagende myndighed.

# Overdragelse af Dokumentation mv.

## Overdragelse af Dokumentation mv. til Kunden

1. Overdragelse af Dokumentation mv. til Kunden

Leverandøren skal i forbindelse med Kontraktens hele eller delvise ophør og senest inden for [20 Arbejdsdage] efter, Kunden har anmodet herom, som minimum udlevere følgende til Kunden:

1. Al Dokumentation, jf. Bilag 13, vedrørende Systemet og Ydelserne, der i henhold til Kontraktens punkterne [32 (Dokumentation) og 51 (Rettigheder)] tilkommer Kunden, herunder:
   1. Tekniske specifikationer for hardware, dataallokeringer, konfigurationer og Programmel relateret til Kontraktens opfyldelse for test-, præproduktions- og produktionsmiljøer.
   2. Installationsvejledninger, specifikationer for overvågning, test og driftsafvikling.
   3. En revideret kopi af manualer eller håndbøger udarbejdet til brug for Parternes samarbejde, herunder eventuel kravdokumentation, run books, driftsmanualer, brugervejledninger og projektdokumentation.
2. Dokumentation om alle til Leverandøren indmeldte Incidents, inklusive dennes besvarelser, løsninger og workarounds.
3. Dokumentation om alle identificerede Problems, herunder root causes og workarounds.
4. Logfiler og øvrige data, der er genereret i forbindelse med afviklingen, og som Leverandøren under Kontrakten har været forpligtet til at gemme.
5. Kapacitetsoversigter.
6. Anden Dokumentation og øvrig relevant information, der er nødvendig for, at Kunden, en Modtagende Leverandør og/eller modtagende myndighed kan overtage ansvaret for Ydelserne, og som i henhold til Kontraktens punkterne [32 (Dokumentation) og [51 (Rettigheder)] tilkommer Kunden.
7. Format

Leverandøren skal aflevere al information og materiale anført i K-19 i et anerkendt elektronisk standardformat, som kan læses og redigeres af Kunden.

1. Ændringer

Leverandøren skal underrette Kunden inden for [5 Arbejdsdage] om væsentlige ændringer i den udlevede Dokumentation, jf. K-19, som kan påvirke overdragelsen eller den fortsatte drift.

Leverandøren skal herefter opdatere den udleverede information uden ugrundet ophold og under alle omstændigheder inden for [10 Arbejdsdage].

1. Personoplysninger

Leverandøren skal under iagttagelse af Kontraktens punkt [34 (Persondata)] markere alle personoplysninger i det udleverede materiale, herunder personnavne og personhenførbare IP-adresser, på en måde, så Kunden har nem adgang til at ekstrahere de pågældende personoplysninger i forbindelse med Kundens eventuelle videregivelse af pågældende informationer til tredjepart.

Leverandøren skal endvidere under iagttagelse af Kontraktens punkt [34 (Persondata)] sikre, at alle personoplysninger i materialet anonymiseres, såfremt Kunden anmoder herom.

## Overdragelse af Dokumentation mv. til den Modtagende Leverandør og/eller myndighed

1. Overdragelse af Dokumentation til den Modtagende Leverandør og/eller myndighed

Leverandøren skal i forbindelse med Kontraktens hele eller delvise ophør, og senest inden for [20 Arbejdsdage] efter Kunden har anmodet herom, bistå med udlevering af relevant information og Dokumentation, jf. punkt 4.1, til den Modtagende Leverandør og/eller modtagende myndighed.

Kunden er berettiget til at forsyne den Modtagende Leverandør og/eller modtagende myndighed med information og Dokumentation, herunder Dokumentation m.v. modtaget i henhold til punkt 4.1 ovenfor, som Kunden anser nødvendig for udarbejdelse af udbud, tilbud, planer og kontraktuel dokumentation relateret til overtagelse af ansvaret for de Ydelser og Systemer, som skal overtages fra Leverandøren. Undtaget er adgang til Leverandørens priser og forretningshemmeligheder.

# Overdragelse af og adgang til aktiver mv.

## Adgang til Systemet mv.

1. Adgang

Leverandøren skal i forbindelse med Kontraktens hele eller delvise ophør i overensstemmelse med den detaljerede ophørsplan og på Kundens anmodning give Kunden, den Modtagende Leverandør og/eller modtagende myndighed adgang til Systemet.

Adgangen skal være egnet til at understøtte, at Kunden, den Modtagende Leverandør og/eller modtagende myndighed bliver i stand til at overtage ansvaret for Ydelserne.

## Programmel, data, udstyr mv.

1. Udlevering af Kundens aktiver mv.

Leverandøren skal i forbindelse med Kontraktens hele eller delvise ophør og i overensstemmelse med den detaljerede ophørsplan udlevere alle sådanne materielle og immaterielle aktiver, som Kunden i henhold Kontrakten er berettiget til at få udleveret. Leverandøren skal herunder som minimum udlevere:

1. Eventuelt hardware, som Kunden under Kontrakten har stillet til rådighed for Leverandøren.
2. Eventuelt hardware, som Kunden i medfør Kontrakten har erhvervet fra Leverandøren.
3. Enhver kopi af Applikationen, som Leverandøren og/eller dennes Underleverandører er i besiddelse af.
4. Enhver kopi af Kundespecifikt Programmel.
5. Programmel i Leverandørens besiddelse, hvortil Kunden er tildelt en brugsret efter Kontraktens ophør.
6. Alle Kundens data i aftalte formater med eventuelle værktøjer til læsning heraf.

Leverandøren skal udlevere de i dette K-25 anførte aktiver vederlagsfrit uanset årsagen til ophør, herunder selvom Kunden måtte være i en påstået eller aktuel misligholdelse samt uanset art og omfang af en sådan misligholdelse.

1. Tilbageholdelsesret

Leverandøren har ikke tilbageholdelsesret i aktiverne oplistet i K-25.

1. Medie

Leverandøren skal sikre, at udlevering sker på et medie, der er relevant set i forhold til opgaven med etablering af Systemet hos Kunden, en Modtagende Leverandør eller modtagende myndighed.

1. Rimelige anvisninger

Ved udlevering af aktiver skal Leverandøren i øvrigt følge Kundens rimelige anvisninger.

## Afvikling

1. Afvikling

Leverandøren skal ved Kontraktens hele eller delvise ophør og i overensstemmelse med den detaljerede ophørsplan, samt under iagttagelse af punkt 2.3.1 og punkt 6, sikre, at der i alle Leverandørens miljøer sker:

1. Nedlukning af eventuelle dataforbindelser hørende til Systemet.
2. Af-installering af Systemet.
3. Behørig sletning af alle Kundens data inklusive back up og log filer og personoplysninger, jf. [Bilag 14 (Sikkerhed)].
4. Destruktion af eventuelle kopier af datamedier, der indeholder Kundens data, jf. [Bilag 14 (Sikkerhed)].
5. Afmelding af alle relevante abonnementer, systemadgange og lignende.
6. Af-installering af de licenser, som Kunden under Kontrakten har stillet til rådighed, eller som er overdraget til Kunden, den Modtagende Leverandør og/eller myndighed i forbindelse med overdragelse af Ydelserne.
7. Dokumentation for afviklingsaktiviteter

Leverandøren skal dokumentere alle afviklingsaktiviteter i form af en erklæring til Kunden efter Kundens anmodning herom

# Ret til fortsat brug og Support

1. Ydelser efter Overdragelsesdagen

Leverandøren skal indtil Overdragelsesdagen og efter Kontraktens udløb, såfremt Overdragelsesdagen indtræder herefter, fortsætte levering af Ydelserne på de hidtidige vilkår.

1. Support

Leverandøren skal efter Overdragelsesdagen stå til rådighed for eventuelle supportsager fra Kunden og/eller tredjemand i en periode på op til [3 måneder].

# KRAVMATRICE

[Kravmatricen skal færdiggøres konkret. Såfremt Kontrakten er omfattet af udbudsreglerne, skal matricen færdiggøres i overensstemmelse med de konkrete udbudsretlige beslutninger, herunder med udbuddets udbudsbetingelser, jf. også den generelle vejledning til Kunden.]

***[Vejledning til Leverandøren:***

*Leverandøren skal udfylde kravmatricen med angivelse af graden, hvormed kravene i dette bilag er opfyldt.]*

| Krav ID | Udbudsretlig kravrubricering | Opfyldelsesgrad  (Helt /  Opfyldes delvist /  Opfyldes ikke) | Leverandørens beskrivelse eller reference til løsningsbeskrivelse i separat dokument |
| --- | --- | --- | --- |
| K-1 |  |  |  |
| K-2 |  |  |  |
| K-3 |  |  |  |
| K-4 |  |  |  |
| K-5 |  |  |  |
| K-6 |  |  |  |
| K-7 |  |  |  |
| K-8 |  |  |  |
| K-9 |  |  |  |
| K-10 |  |  |  |
| K-11 |  |  |  |
| K-12 |  |  |  |
| K-13 |  |  |  |
| K-14 |  |  |  |
| K-15 |  |  |  |
| K-16 |  |  |  |
| K-17 |  |  |  |
| K-18 |  |  |  |
| K-19 |  |  |  |
| K-20 |  |  |  |
| K-21 |  |  |  |
| K-22 |  |  |  |
| K-23 |  |  |  |
| K-24 |  |  |  |
| K-25 |  |  |  |
| K-26 |  |  |  |
| K-27 |  |  |  |
| K-28 |  |  |  |
| K-29 |  |  |  |
| K-30 |  |  |  |
| K-31 |  |  |  |
| K-32 |  |  |  |
| K-33 |  |  |  |