|  |
| --- |
| K04KONTRAKTStandardkontrakt for levering af drift og øvrige løbende ydelser til it-systemer |



Kontrakten kan frit anvendes på enhver måde.Licensen findes på følgende URL: <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>. Når standardkontrakten anvendes, kan kreditering ske ved at anvende betegnelsen ”K04”. Såfremt der foretages ændringer af standardkontrakten, kan det anføres, at kontrakten er ”baseret på K04” eller tilsvarende.

1. Indholdsfortegnelse

[I. Indledende bestemmelser 9](#_Toc41397216)

[1 Baggrund 9](#_Toc41397217)

[II. Afklaring og etablering 9](#_Toc41397218)

[2 Opstartsmøde 9](#_Toc41397219)

[3 Afklaringsfasen 10](#_Toc41397220)

[3.1 Generelt 10](#_Toc41397221)

[3.2 Kundens udtrædelsesadgang 10](#_Toc41397222)

[4 Kundens it-miljø 11](#_Toc41397223)

[III. Governance 11](#_Toc41397224)

[5 Samarbejdsorganisation 11](#_Toc41397225)

[6 Kundens medvirken 12](#_Toc41397226)

[7 Operationelle Processer 13](#_Toc41397227)

[8 Leverandørens samarbejde med Kundens Øvrige leverandører 13](#_Toc41397228)

[9 Allokerede Nøglemedarbejdere 14](#_Toc41397229)

[9.1 Generelt 14](#_Toc41397230)

[9.2 Reduceret fakturering ved udskiftning af Nøglemedarbejdere 15](#_Toc41397231)

[10 Benyttelse af Underleverandører 15](#_Toc41397232)

[11 Ændringshåndtering 16](#_Toc41397233)

[11.1 Håndtering af Kontraktuelle Ændringer 16](#_Toc41397234)

[11.1.1 Kontraktstyring ved Kontraktuelle Ændringer 16](#_Toc41397235)

[11.2 Håndtering af Operationelle Tilpasninger 16](#_Toc41397236)

[12 Servicemål 16](#_Toc41397237)

[12.1 Generelt 16](#_Toc41397238)

[12.2 Ændringer af Servicemål 17](#_Toc41397239)

[13 Rapportering 17](#_Toc41397240)

[14 Indsigt 18](#_Toc41397241)

[15 Revision og kontrol 18](#_Toc41397242)

[16 Audit 19](#_Toc41397243)

[IV. Indledende ydelser 20](#_Toc41397244)

[17 Transition Ind 20](#_Toc41397245)

[17.1 Generelt 20](#_Toc41397246)

[17.2 Overtagelse af medarbejdere 20](#_Toc41397247)

[V. Løbende ydelser 20](#_Toc41397248)

[18 Generelt 20](#_Toc41397249)

[19 Enhedsadministration 21](#_Toc41397250)

[20 Support 21](#_Toc41397251)

[21 Applikationsdrift 21](#_Toc41397252)

[22 Infrastrukturdrift 21](#_Toc41397253)

[23 Datacenterdrift 21](#_Toc41397254)

[24 Netværksdrift 21](#_Toc41397255)

[25 Operationelle Tilpasninger 21](#_Toc41397256)

[26 Ibrugtagning af Løbende Ydelser før Transitionsdagen 22](#_Toc41397257)

[VI. Bestillingsydelser 23](#_Toc41397258)

[27 Generelt 23](#_Toc41397259)

[28 Standardbestillingsydelser 23](#_Toc41397260)

[29 Konsulentydelser 23](#_Toc41397261)

[29.1 Generelt 23](#_Toc41397262)

[29.2 Særligt om Transformation 23](#_Toc41397263)

[30 Optioner 24](#_Toc41397264)

[VII. Tværgående Ydelser 24](#_Toc41397265)

[31 Generelt 24](#_Toc41397266)

[32 Dokumentation 24](#_Toc41397267)

[32.1 Generelt 24](#_Toc41397268)

[32.2 Særligt om Dokumentation af forandringer i Applikationen 25](#_Toc41397269)

[33 Sikkerhed 26](#_Toc41397270)

[34 Persondata 26](#_Toc41397271)

[34.1 Generelt 26](#_Toc41397272)

[34.2 Særligt vedrørende ændringer i relation til databeskyttelse 27](#_Toc41397273)

[35 Afprøvning 28](#_Toc41397274)

[VIII. Levering og økonomi 29](#_Toc41397275)

[36 Levering 29](#_Toc41397276)

[36.1 Generelt 29](#_Toc41397277)

[36.2 Leveringssted 29](#_Toc41397278)

[36.3 Leveringstid 30](#_Toc41397279)

[36.4 Kundens udskydelse af tidsfrister 30](#_Toc41397280)

[37 Vederlag 30](#_Toc41397281)

[37.1 Generelt 30](#_Toc41397282)

[37.2 Vederlag for Indledende Ydelser 31](#_Toc41397283)

[37.3 Vederlag for Løbende Ydelser 31](#_Toc41397284)

[37.3.1 Vederlag for Enhedsadministration 31](#_Toc41397285)

[37.3.2 Vederlag for Support 31](#_Toc41397286)

[37.3.3 Vederlag for Applikationsdrift 31](#_Toc41397287)

[37.3.4 Vederlag for Infrastrukturdrift 31](#_Toc41397288)

[37.3.5 Vederlag for Datacenterdrift 31](#_Toc41397289)

[37.3.6 Vederlag for Netværksdrift 31](#_Toc41397290)

[37.3.7 Skalering af vederlag for Løbende Ydelser ved Operationelle Tilpasninger 32](#_Toc41397291)

[37.4 Vederlag for Bestillingsydelser 32](#_Toc41397292)

[37.4.1 Vederlag for Standardbestillingsydelser 32](#_Toc41397293)

[37.4.2 Vederlag for Konsulentydelser 32](#_Toc41397294)

[37.4.3 Vederlag for Optioner 32](#_Toc41397295)

[38 Benchmarking 32](#_Toc41397296)

[39 Fakturering 33](#_Toc41397297)

[39.1 Præ-godkendelse af fakturagrundlag 33](#_Toc41397298)

[39.2 Faktureringsbetingelser 33](#_Toc41397299)

[39.3 Faktureringsmetode 33](#_Toc41397300)

[40 Betalingsbetingelser 34](#_Toc41397301)

[IX. Almindelig kontraktregulring 34](#_Toc41397302)

[41 Garanti 34](#_Toc41397303)

[41.1 Garantier 34](#_Toc41397304)

[41.2 Garantiperiode 35](#_Toc41397305)

[42 Forsinkelse 36](#_Toc41397306)

[42.1 Underretningspligt 36](#_Toc41397307)

[42.2 Korrektionsplan 36](#_Toc41397308)

[42.3 Bod ved Forsinkelse 37](#_Toc41397309)

[42.3.1 Bod for Forsinkelse i forbindelse med Transition Ind 37](#_Toc41397310)

[42.3.2 Bod for Forsinkelse af Bestillingsydelser 37](#_Toc41397311)

[42.3.3 Bod for Forsinkelse af rapporter 37](#_Toc41397312)

[42.3.4 Bod for Forsinkelse af ophørsplan 37](#_Toc41397313)

[42.3.5 Øvrige bestemmelser vedrørende bod for Forsinkelse 38](#_Toc41397314)

[42.4 Kundens øvrige beføjelser i relation til Forsinkelse 38](#_Toc41397315)

[43 Mangler 38](#_Toc41397316)

[43.1 Underretningspligt og afhjælpning 38](#_Toc41397317)

[43.2 Forholdsmæssigt afslag 39](#_Toc41397318)

[43.3 Bod ved overtrædelse af Servicemål 40](#_Toc41397319)

[43.4 Kundens øvrige beføjelser 40](#_Toc41397320)

[44 Ophævelse 41](#_Toc41397321)

[44.1 Kundens ophævelse 41](#_Toc41397322)

[44.2 Opgørelse ved ophævelse 43](#_Toc41397323)

[45 Kundens misligholdelse 43](#_Toc41397324)

[45.1 Misligholdelse af Kundens betalingsforpligtelser 43](#_Toc41397325)

[45.2 Kundens manglende medvirken 43](#_Toc41397326)

[46 Erstatning 44](#_Toc41397327)

[46.1 Leverandøren 44](#_Toc41397328)

[46.2 Kunden 45](#_Toc41397329)

[47 Forsikring 46](#_Toc41397330)

[48 Force majeure 47](#_Toc41397331)

[49 Samfundsansvar, Arbejdsklausul og elevpladser 47](#_Toc41397332)

[50 Overholdelse af lovgivning 48](#_Toc41397333)

[51 Rettigheder 48](#_Toc41397334)

[51.1 Applikationen 48](#_Toc41397335)

[51.1.1 Kundens bevarelse og erhvervelse af rettigheder 48](#_Toc41397336)

[51.1.2 Leverandørens brugsret 49](#_Toc41397337)

[51.1.3 Leverandørens udleveringspligt 49](#_Toc41397338)

[51.1.4 Kundens data 49](#_Toc41397339)

[51.2 Ydelser 49](#_Toc41397340)

[51.2.1 Generelt 49](#_Toc41397341)

[51.2.2 Særligt om Tværgående Ydelser og Bestillingsydelser 50](#_Toc41397342)

[51.2.2.1 Resultater udarbejdet specielt til Kunden 50](#_Toc41397343)

[51.2.2.2 Resultater ikke udarbejdet specielt til Kunden 50](#_Toc41397344)

[51.2.2.3 Resultater, som bliver en del af Applikationen 50](#_Toc41397345)

[51.2.2.4 Øvrige vilkår for resultater af Tværgående Ydelser og Bestillingsydelser 50](#_Toc41397346)

[51.2.3 Rettigheder ved ophør 51](#_Toc41397347)

[51.3 Generel viden 51](#_Toc41397348)

[51.4 Krænkelse af tredjemands rettigheder 51](#_Toc41397349)

[52 Tavshedspligt 51](#_Toc41397350)

[53 Overdragelse 52](#_Toc41397351)

[53.1 Kundens overdragelse 52](#_Toc41397352)

[53.2 Leverandørens overdragelse 52](#_Toc41397353)

[54 Ikrafttrædelse og varighed 53](#_Toc41397354)

[54.1 Varighed & forlængelse 53](#_Toc41397355)

[54.2 Opsigelse 53](#_Toc41397356)

[54.3 Annullation af beslutning om tildeling af Kontrakten og erklæring om, at Kontrakten er uden virkning 53](#_Toc41397357)

[54.3.1 Generelt 53](#_Toc41397358)

[54.3.2 Erstatning 54](#_Toc41397359)

[55 Fortolkning 54](#_Toc41397360)

[56 Tvister 55](#_Toc41397361)

[56.1 Forhandling 55](#_Toc41397362)

[56.2 Mediation 55](#_Toc41397363)

[56.3 Vejledende udtalelse 55](#_Toc41397364)

[56.4 Voldgift 56](#_Toc41397365)

[56.4.1 Mindre tvister 56](#_Toc41397366)

[56.4.2 Større tvister 56](#_Toc41397367)

[56.5 Forpligtelse til at opfylde ved tvist 57](#_Toc41397368)

[56.5.1 Generelt 57](#_Toc41397369)

[56.5.2 Leverandørens pligt til at afhjælpe Mangler uanset tvist 57](#_Toc41397370)

[56.5.3 Leverandørens pligt til at levere Ydelser uanset tvist 57](#_Toc41397371)

[56.5.4 Sideløbende konflikthåndtering 57](#_Toc41397372)

[57 Leverandørens forpligtelser i forbindelse med ophør 58](#_Toc41397373)

[57.1 Generelt 58](#_Toc41397374)

[57.2 Transition ud 59](#_Toc41397375)

[57.3 Overdragelse af medarbejdere til Kunden eller Modtagende Leverandør 59](#_Toc41397376)

[58 Lovvalg 59](#_Toc41397377)

[59 Underskrifter 59](#_Toc41397378)

**BILAGSFORTEGNELSE**

1. Definitioner
2. Tidsplan
	1. Stjernekort
	2. Detaljeret tidsplan frem til godkendt driftsprøve
3. Kundens It-miljø (Applikationen og Kundens eksisterende Infrastruktur)
4. Governance
	1. Samarbejdsorganisation
	2. Allokerede Nøglemedarbejdere
	3. Digitaliseringsstyrelsens kodeks for det gode kunde-leverandørsamarbejde
	4. Operationelle Processer
	5. Revision og kontrol
	6. Oversigt over Underleverandører
5. Kundens medvirken
6. Samarbejde med Øvrige Leverandører
7. Ændringshåndtering af Kontraktuelle Ændringer
8. Servicemål
9. Rapportering og indsigt
10. Transformation
11. Transition Ind
12. Ydelsesbeskrivelsen (kravspecifikationer og løsningsbeskrivelser)
	1. Enhedsadministration
	2. Support
	3. Applikationsdrift
	4. Infrastrukturdrift
	5. Datacenterdrift
	6. Netværksdrift
	7. Konsulentydelser
	8. Standardbestillingsydelser
13. Dokumentation
14. Sikkerhed
15. Databehandleraftale
16. Prøver
17. Bestilling af Bestillingsydelser
	1. Bestilling af Standardbestillingsydelser
	2. Bestilling af Konsulentydelser
	3. Optioner
18. Forpligtelser ved ophør (Transition ud)
19. Licensaftaler
20. Vederlag
	1. Enhedspriser og vederlagsberegningsskema til brug ved tilbudsevaluering
	2. Benchmarking
21. Virksomhedsoverdragelse og medarbejdere
	1. Liste over medarbejdere
22. Samfundsansvar, arbejdsklausul og elevpladser
23. Spørgsmål/svar

##### Indledende bestemmelser

# Baggrund

Kunden har ved udbudsbekendtgørelse nr. [Indsæt nummer] gennemført et udbud efter udbudsproceduren [angiv udbudsprocedure] af [Indledende Ydelser/ Enhedsadministration / Support / Applikationsdrift / Infrastrukturdrift / Datacenterdrift / Netværksdrift / Standardbestillingsydelser/Konsulentydelser/Transformation] vedrørende Systemet.

I relation til Leverandørens levering af Ydelserne er det Kundens forretningsmæssige behov at […]

Kontrakten regulerer Parternes forpligtelser i forbindelse med opfyldelsen af Kontrakten. Leverandøren har indsigt i, at Kunden modtager ydelser i relation til Systemet fra Øvrige Leverandører, [herunder Applikationsleverandører]. Kontrakten regulerer derfor bl.a. ansvar, snitflader og samarbejde mellem de forskellige parter.

Med det formål at skabe optimale betingelser for opfyldelsen af Kontrakten har Kontrakten særlig fokus på etablering af et tæt samarbejde mellem Leverandøren og Kunden. Kontraktens kapitel III om Governance sætter rammerne for Parternes samarbejde. Begge Parter skal aktivt, loyalt og ansvarsfuldt bidrage til opfyldelsen af Kontrakten. Samarbejdet mellem Parterne forudsættes at være baseret på indsigt og skal herunder være præget af kommunikation og en forståelse for, at opfyldelsen af Kontrakten er et fælles projekt, hvor både Leverandørens kompetencer og Kundens viden om Systemet nyttiggøres.

Kunden ønsker at skabe uafhængighed af leverandører og produkter med henblik på at optimere udnyttelsen af sine ressourcer såvel økonomisk som forretningsmæssigt. Leverandøren skal derfor som led i opfyldelsen af Kontrakten bidrage aktivt og selvstændigt til realisering af dette mål, herunder sikre Kundens mulighed for at genudbyde og overdrage ansvaret for Ydelserne samlet eller hver for sig i overensstemmelse med Kontraktens krav. I den forbindelse er det en væsentlig forudsætning, at Leverandøren i Kontraktens løbetid sikrer Kunden mulighed for indsigt i Systemet og i Ydelserne.

##### Afklaring og etablering

# Opstartsmøde

Umiddelbart efter Kontraktens indgåelse indkalder Kunden Leverandøren til et opstartsmøde med henblik på at understøtte, at Parterne får en fælles forståelse af rollefordelingen i samarbejdsorganisationen, jf. punkt 5. Leverandøren skal på mødet introducere sin organisation, jf. Bilag 4.a (Samarbejdsorganisation).

Mødet skal samtidig sikre, at Parterne har en fælles forståelse for Kundens overordnede behov, Kontraktens opbygning og terminologi samt Kundens organisation, jf. Bilag 3 (Kundens It-miljø (Applikationen og Kundens eksisterende Infrastruktur)).

Leverandøren udfærdiger referat af opstartsmødet, som fremsendes til Kunden senest [fem] Arbejdsdage efter opstartsmødets afholdelse.

Efter afholdelse af opstartsmødet påbegyndes afklaringsfasen, jf. punkt 3.

# Afklaringsfasen

## Generelt

Afklaringsfasen har til formål at undersøge, om det er hensigtsmæssigt at præcisere eller supplere Ydelsesbeskrivelsen. Til brug herfor har Leverandøren i Bilag 2 (Tidsplan) angivet de aktiviteter, som Parterne – under facilitering af Leverandøren – vil gennemføre i afklaringsfasen.

Præcisering eller supplering af Ydelsesbeskrivelsen skal ske i overensstemmelse med retningslinjerne for ændringshåndtering, jf. punkt 11.

Afklaringsfasen gennemføres af Parterne i fællesskab i overensstemmelse med aktiviteterne og tidsplanen i Bilag 2 (Tidsplan). Afklaringsfasen afsluttes, når de i Bilag 2 (Tidsplan) anførte aktiviteter er gennemført og afsluttet, og dette ved Meddelelse er godkendt af Kunden.

I det omfang, der ikke opnås enighed om at præcisere eller supplere Ydelsesbeskrivelsen, og Kunden ikke ønsker at benytte udtrædelsesadgangen, jf. punkt 3.2, gælder Ydelsesbeskrivelsen og de øvrige dele af Kontrakten uændret.

## Kundens udtrædelsesadgang

Såfremt det i afklaringsfasen viser sig, at Parterne ikke har en fælles forståelse af Ydelsesbeskrivelsen, at denne manglende fælles forståelse ikke er uvæsentlig for Kontraktens opfyldelse, og at Parterne i løbet af afklaringsfasen ikke har opnået enighed herom, kan Kunden ved Meddelelse, indtil [10] Arbejdsdage efter afklaringsfasens afslutning, udtræde af Kontrakten.

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

For udtræden betaler Kunden et vederlag til Leverandøren. Vederlaget opgøres på baggrund af Leverandørens dokumenterede og rimelige tidsforbrug til opstartsmøde, jf. punkt 2, og i afklaringsfasen, jf. punkt 3, og fastsættes i overensstemmelse med punkt 29.1.

# Kundens it-miljø

Kundens It-miljø, herunder Applikationen og data, som Leverandøren skal levere Ydelser i relation til, er beskrevet i Bilag 3 (Kundens It-miljø (Applikationen og Kundens eksisterende Infrastruktur)).

Leverandøren har således forud for kontraktunderskrift haft indsigt i Kundens It-miljø i overensstemmelse med det af Kunden i Bilag 3 (Kundens It-miljø (Applikationen og Kundens eksisterende Infrastruktur)) beskrevne. Leverandøren har dermed forud for sin tilbudsafgivelse på Kontrakten været orienteret om bl.a. Kundens It-miljøs og Dokumentationens tilstand, og dermed haft mulighed for at tage højde for de implikationer dette måtte have for Leverandørens opfyldelse af Kontrakten.

Baseret på det af Kunden angivne i Bilag 3 (Kundens It-miljø (Applikationen og Kundens eksisterende Infrastruktur)) har Leverandøren i Bilag 11 (Transition Ind) beskrevet hvilke nødvendige tiltag, Leverandøren vil gennemføre i Transition Ind, med henblik på Leverandørens opfyldelse af Kontrakten fra Transitionsdagen. Sådanne tiltag kan eksempelvis omfatte Transformation, der leveres som en integreret del af Transition Ind, jf. punkt 17.1.

Efter kontraktunderskrift anses beskrivelsen af Applikationen i Kundens It-miljø Bilag 3 som en del af Dokumentationen.

##### Governance

# Samarbejdsorganisation

Parterne skal etablere og loyalt deltage i samarbejdsorganisationen, jf. Bilag 4.a (Samarbejdsorganisation), og herved proaktivt medvirke til opfyldelsen af Kontrakten, herunder Kontraktens formål, jf. punkt 1.

Parterne indgår i samarbejdet med fokus på gensidig fleksibilitet og åbenhed, hvor Parterne under fornøden hensyntagen til, at Kontrakten omfatter drift, iagttager retningslinjerne for gennemførelsesfasen og realiseringsfasen som fastlagt i Digitaliseringsstyrelsens kodeks for det gode kunde-leverandørsamarbejde, jf. Bilag 4.c (Digitaliseringsstyrelsens kodeks for det gode kunde-leverandørsamarbejde).

Parterne tager ansvar for samarbejdet omkring Ydelserne. I den forbindelse skal Parterne have den fornødne indsigt i Ydelserne, herunder sikre, at der i begge organisationer er klare processer for de operationelle aktiviteter, ledelsesmæssige beslutninger og afklaring af eventuelle uenigheder.

Som en integreret del af det løbende samarbejde skal Leverandøren sikre, at Kunden modtager de aftalte informationer om de leverede Ydelser rettidigt. Informationerne skal være egnede til, at Kunden skal kunne verificere, om Ydelserne lever op til Kontrakten.

Leverandøren skal endvidere løbende rådgive Kunden om potentielle, generelle optimeringer af processer eller komponenter, herunder Infrastrukturen og værktøjer, der er almindeligt tilgængeligt på markedet, og som f.eks. kan have driftsmæssige og/eller økonomiske konsekvenser for Kunden. Såfremt Kunden på baggrund af Leverandørens løbende rådgivning ønsker at bestille Bestillingsydelser, håndteres dette i overensstemmelse med punkt 29.

# Kundens medvirken

Kundens medvirken indtil Transitionsdagen er specificeret i Bilag 2 (Tidsplan).

Kundens medvirken efter Transitionsdagen er specificeret i Bilag 5 (Kundens medvirken).

Kunden skal indgå i samarbejdet i overensstemmelse med de i punkt 5 beskrevne retningslinjer. Kundens eventuelle Nøglemedarbejdere er angivet i Bilag 4.b (Allokerede Nøglemedarbejdere).

Kundens medvirken skal ske med respekt for samarbejdsorganisationen som beskrevet i Bilag 4.a (Samarbejdsorganisation) og Kontraktens krav i øvrigt, herunder de kompetencer og roller som Kunden med rimelighed kan forventes at stille til rådighed for opgaveløsningen. Kundens medvirken omfatter tillige ydelser fra Kundens øvrige leverandører, som Kunden skal sikre i forhold til opfyldelse af Kontrakten, jf. punkt 8.

Der kan opstå behov for justeringer af både omfang og indhold af Kundens medvirken med henblik på at sikre indfrielsen af Kontraktens formål, jf. punkt 1. Sådanne justeringer kan ske indenfor rammerne fastlagt i Kontrakten, herunder Bilag 5 (Kundens medvirken) og kan herudover ske, såfremt Kontraktens økonomiske balance ikke ændres til Leverandørens fordel.

Såfremt Kunden ikke medvirker som aftalt, eller som Leverandøren med føje kan forvente i henhold til Kontrakten, skal Leverandøren senest [30] Arbejdsdage efter, at den manglende medvirken er eller burde have været konstateret, give Meddelelse herom til Kunden.

Leverandøren kan alene påberåbe sig manglende medvirken fra Kundens side, såfremt den manglende medvirken har haft reel indvirkning på Leverandørens forpligtelser i henhold til Kontrakten, og såfremt Leverandøren ikke på rimelig vis har kunnet undgå denne indvirkning. Såfremt Leverandøren ikke afgiver Meddelelse i overensstemmelse med ovenstående, anses Kunden for at have opfyldt sin forpligtelse til at medvirke. Vedrører den pågældende medvirken tidsfæstede aktiviteter, som Kunden eksplicit er ansvarlig for, jf. Bilag 2 (Tidsplan), medfører manglende Meddelelse fra Leverandøren dog ikke, at Kundens forpligtelser anses for opfyldt.

Det påhviler Kunden at give Meddelelse til Leverandøren uden ugrundet ophold efter, at Kunden må forudse, at der vil indtræde risiko for forsinkelse af Kundens medvirken.

Misligholdelse som følge af Kundens manglende medvirken i overensstemmelse med Kontrakten er reguleret i punkt 45.2.

# Operationelle Processer

Leverandørens levering af de Løbende Ydelser skal ske i overensstemmelse med de Operationelle Processer.

De Operationelle Processer skal sikre, at Leverandørens kvalitetssikring af de Løbende Ydelser er en integreret del af Leverandørens opfyldelse af Kontrakten. De Operationelle Processer skal blandt andet understøtte, at Kontrakten opfyldes, herunder at Servicemålene opfyldes, og at Kunden har indsigt i Kontraktens opfyldelse, jf. punkt 14.

# Leverandørens samarbejde med Kundens Øvrige leverandører

Leverandøren er forpligtet til i samarbejde med Kunden at etablere og indgå i et tværgående samarbejde med Kundens Øvrige leverandører, jf. Bilag 6 (Samarbejde med Øvrige Leverandører). Kunden skal bistå med at formidle kontakt direkte mellem Leverandøren og Kundens Øvrige leverandører, når dette er relevant for Leverandørens opfyldelse af Kontrakten, eller når Leverandøren anmoder herom.

Formålet med samarbejdet er at sikre den fornødne indsigt ved udveksling af oplysninger samt koordinering af aktiviteter, herunder i forbindelse med afprøvning, på tværs af ansvarsområderne for Systemet med henblik på at sikre, at formålet med Kontrakten opfyldes, jf. punkt 1.

Leverandøren skal som en del af dette samarbejde efter Kundens instruks give Øvrige leverandører indsigt i og adgang til Systemet i overensstemmelse med det beskrevne i Bilag 6 (Samarbejde med Øvrige Leverandører) og Øvrige leverandørers arbejdsbetingede behov.

Leverandøren udarbejder på baggrund af oplysninger fra Kunden og/eller Øvrige leverandører løbende en Koordineringsplan i overensstemmelse med kravene i Bilag 6 (Samarbejde med Øvrige Leverandører). Koordineringsplanen skal afspejle de forventede aktiviteter, som Leverandøren og Øvrige leverandører skal samarbejde om. Koordineringsplanen skal som minimum omfatte de kommende 6 måneder og opdateres månedligt, medmindre andet aftales. Planen skal være elektronisk tilgængelig for Kunden.

Kunden skal uden ugrundet ophold underrettes, såfremt Leverandøren ikke modtager de nødvendige informationer fra Kunden eller Øvrige leverandører til at koordinere aktiviteter, herunder udarbejde/opdatere Koordineringsplanen, eller hvis der på anden vis opstår problemer med gennemførelsen af de planlagte aktiviteter.

# Allokerede Nøglemedarbejdere

## Generelt

Såfremt Kunden har stillet krav om oplysninger herom, er Leverandørens og eventuelle Underleverandørers Nøglemedarbejdere angivet i Bilag 4.b (Allokerede Nøglemedarbejdere).

Hvis ovenstående er tilfældet, finder følgende regulering vedrørende udskiftning af Nøglemedarbejdere anvendelse.

Leverandøren skal tilstræbe en lav udskiftning af Nøglemedarbejdere. Leverandørens udskiftning af Nøglemedarbejdere skal godkendes af Kunden. Kunden kan ikke uden saglig grund modsætte sig udskiftning. En saglige grund i den sammenhæng kan eksempelvis være sædvanlige karriereskift begæret af den pågældende Nøglemedarbejder selv, længerevarende sygdom eller ved fratræden af ansættelse hos Leverandøren.

Kunden kan forlange Nøglemedarbejdere fra Leverandørens organisation udskiftet, hvis der er saglige grunde dertil. Leverandøren skal efter en sådan anmodning udskifte den pågældende Nøglemedarbejder inden for 10 Arbejdsdage. Såfremt der stilles krav til indskiftede Nøglemedarbejderes sikkerhedsgodkendelse, og Leverandøren kan dokumentere, at sikkerhedsgodkendelse kræver længere tid end fristen, skal udskiftning ske hurtigst muligt efter, at sikkerhedsgodkendelsen er opnået.

Ved udskiftning skal Leverandøren sikre, at den nye Nøglemedarbejder lever op til de krav, der følger af Bilag 4 (Governance), og har mindst samme faglige niveau som den tidligere Nøglemedarbejder, således at den faglige kompetence i bemandingen opretholdes. Leverandøren skal fremsende kopi af CV for de(n) nye Nøglemedarbejder(e) til Kundens orientering og godkendelse.

Såfremt der udskiftes Nøglemedarbejdere, skal Leverandøren sikre, at disse ressourcer overleverer viden, således at Kunden ikke oplever, at udskiftning af Nøglemedarbejdere medfører et videnstab hos Leverandøren. Enhver omkostning for Leverandøren ved udskiftning, herunder til videnoverdragelse, bæres af Leverandøren.

## Reduceret fakturering ved udskiftning af Nøglemedarbejdere

Såfremt afregning af Leverandørens Ydelser sker på baggrund af medgået tid, jf. Bilag 20 (Vederlag), vil der ved Leverandørens udskiftning af en Nøglemedarbejder, der medvirker til leveringen af sådanne Ydelser, blive foretaget en reduktion i faktureringen af den nye Nøglemedarbejders tid. Reduktionen foretages således, at de første [30] timer ikke faktureres.

# Benyttelse af Underleverandører

Leverandøren er forpligtet til loyalt at sikre, at Leverandørens samarbejde med en Underleverandør om opfyldelsen af Kontrakten ikke påvirker kontraktopfyldelsen negativt set i forhold til, hvis Leverandøren havde leveret alle Ydelser med egne ressourcer. Leverandøren er i enhver henseende ansvarlig for sine Underleverandørers Ydelser, som var Ydelserne udført af Leverandøren selv.

Leverandøren er herunder forpligtet til at facilitere den direkte kontakt mellem Kunden og en Underleverandør, såfremt Kunden finder dette hensigtsmæssigt. Leverandøren er berettiget til fuld løbende indsigt i Kundens korrespondance med Leverandørens Underleverandører i relation til Kontrakten.

Leverandørens anvendelse af Underleverandører fremgår af Bilag 4.f (Oversigt over Underleverandører).

Leverandøren kan ikke uden Kundens forudgående samtykke ved Meddelelse overlade Kontraktens opfyldelse eller dele heraf til andre Underleverandører end dem, der er angivet i Bilag 4.f (Oversigt over Underleverandører). Kunden kan ikke nægte et sådant samtykke uden rimelig grund.

Udskiftning af eventuelle Nøglemedarbejdere hos Underleverandører skal ske i overensstemmelse med punkt 9.

Selvom Kunden har samtykket i anvendelsen af en bestemt Underleverandør, kan Kunden i alle forhold rette henvendelse til Leverandøren.

# Ændringshåndtering

## Håndtering af Kontraktuelle Ændringer

Parterne kan under Kontrakten anmode om Kontraktuelle Ændringer. Parterne kan ikke modsætte sig Kontraktuelle Ændringer uden saglig grund.

Enhver Kontraktuel Ændring skal håndteres i overensstemmelse med proceduren, som fremgår af Bilag 7 (Ændringshåndtering af Kontraktuelle Ændringer).

Kontraktuelle Ændringer kan kun foretages under overholdelse af de udbudsretlige regler.

### Kontraktstyring ved Kontraktuelle Ændringer

Leverandøren har initiativpligten til at sikre kontraktstyringen og er ansvarlig for at lave alle udkast til Kontraktuelle Ændringer i forbindelse med kontraktstyring. Udkast skal godkendes ved Meddelelse af Kunden.

Kontraktstyringen skal baseres på følgende hovedprincipper:

* Alle Kontraktuelle Ændringer skal underskrives af begge Parter og foreligge i skriftlig form ved opdatering af f.eks.:
	+ selve Kontrakten,
	+ konkret aftale om Bestillingsydelser og/eller
	+ relevante bilag (alt efter hvilke dokumenter, der er relevante at opdatere set i forhold til den pågældende Kontraktuelle Ændring).
* Alle Kontraktuelle Ændringer skal kunne dokumenteres med fuld sporbarhed, f.eks. ved ændringsmarkering, versionshistorik og lignende.

## Håndtering af Operationelle Tilpasninger

Leverandøren skal levere Operationelle Tilpasninger af Løbende Ydelser i medfør af Kontrakten, jf. punkt 25, og i overensstemmelse med de Operationelle Processer, jf. punkt 7.

# Servicemål

## Generelt

Leverandøren skal levere Ydelserne under overholdelse af Servicemålene fra Transitionsdagen, jf. Bilag 8 (Servicemål).

Leverandøren er dog ikke forpligtet til at overholde Servicemålene, såfremt Leverandøren kan dokumentere, at den manglende overholdelse af Servicemål skyldes Kundens forhold, og Leverandøren ikke burde have forudset forholdet på tidspunktet for Kontraktens indgåelse, jf. punkt 4. Leverandøren er herunder ikke forpligtet til at overholde Servicemålene, såfremt den manglende overholdelse kan henføres til Kundens manglende opfyldelse af de i Bilag 3 (Kundens It-miljø (Applikationen og Kundens eksisterende Infrastruktur)) af Kunden angivne forudsætninger. I disse tilfælde skal Servicemålene overholdes efter bedste evne.

Leverandøren er forpligtet til at etablere en overvågning, der sikrer indsamling af data til dokumentation af opfyldelsen af Servicemålene.

Leverandøren er på Kundens anmodning forpligtet til uden ugrundet ophold at give Kunden løbende indsigt i målepunkter og målinger, som Leverandøren har fastlagt og foretager, således at Kunden eller en af Kunden udpeget uvildig tredjemand kan vurdere, hvorvidt de aftalte Servicemål giver en hensigtsmæssig indsigt i Ydelserne i overensstemmelse med punkt 14, og hvorvidt rapporteringen af Servicemålenes opfyldelse er retvisende.

Indtil driftsprøven er godkendt, jf. punkt 35, gælder der nedsatte Servicemål, såfremt dette fremgår af Bilag 8 (Servicemål).

## Ændringer af Servicemål

Kunden er berettiget til at anmode om ændringer i Servicemål, herunder eksempelvis tilføjelse af nye Servicemål eller ændring i måling af Servicemål, såfremt dette er hensigtsmæssigt for at sikre et mere retvisende billede af Ydelserne og understøttelsen af Kundens behov, jf. punkt 1. Ændringer kan for eksempel være begrundet i, at der foreligger andre og bedre data, jf. punkt 14, som kan medføre, at Servicemålene med fordel kan ændres.

Leverandøren er forpligtet til at imødekomme anmodningen, medmindre der er saglige begrundelser for, hvorfor ændringen i Servicemål ikke på rimelig vis kan gennemføres. En sådan ændring håndteres i overensstemmelse med punkt 11.1.

# Rapportering

Leverandøren er forpligtet til at rapportere til Kunden i overensstemmelse med Bilag 9 (Rapportering og indsigt). Rapporter leveres månedligt senest 10 Dage efter udløbet af hver kalendermåned, medmindre andet er angivet i Bilag 9 (Rapportering og indsigt).

Rapporteringen skal indeholde de data, ske i den form, overholde de tidsfrister, og fremsendes til den modtager, som følger af rapporteringskravene for de respektive rapporteringsformer, jf. Bilag 9 (Rapportering og indsigt).

Leverandørens rapportering skal opfylde kravene i Bilag 9 (Rapportering og indsigt) og skal være egnet til umiddelbart at vurdere, om - og i hvilket omfang - Leverandørens Ydelser opfylder de krav og Servicemål, der følger af Kontrakten.

# Indsigt

Parterne skal i samarbejdet omkring Kontrakten sikre hinanden indsigt i data om og indhold af samt status på leverede Ydelser, herunder relevante aktiviteter og opgaver, som udføres for at levere Ydelserne under Kontrakten.

I Kontrakten er der som led i denne forpligtelse angivet en række specifikke oplysninger, som skal udveksles mellem Parterne, jf. Bilag 9 (Rapportering og indsigt).

I tilfælde af udveksling af data, som anses for at indeholde forretningshemmeligheder, finder punkt 51 anvendelse.

# Revision og kontrol

Leverandøren skal minimum én gang årligt lade en ekstern statsautoriseret revisor, udpeget af Leverandøren, gennemføre revision af Leverandørens Ydelser i overensstemmelse med Bilag 4.e (Revision og kontrol). I det omfang Leverandøren benytter Underleverandører, jf. punkt 10, skal revisionen ligeledes omfatte disse.

Leverandørens eksterne statsautoriserede revisor skal på baggrund af sin revision, jf. ovenfor, afgive en revisorerklæring i overensstemmelse med det specificerede i Bilag 4.e (Revision og kontrol). Leverandøren skal videresende erklæringen til Kunden inden for 10 Arbejdsdage efter modtagelsen deraf.

Såfremt Leverandørens eksterne statsautoriserede revisor i sin erklæring har fundet anledning til at afgive bemærkninger, kommentering mv., skal erklæringen suppleres af revisors samlede revisionsgrundlag samt en af Leverandøren udarbejdet, fyldestgørende handlingsplan, som beskriver hvordan og hvornår, forholdet foreslås bragt i orden. Kunden skal modtage handlingsplanen fra Leverandøren senest 10 Arbejdsdage efter modtagelsen af revisorerklæringen. Kunden skal som led i handlingsplanen have adgang til at deltage i møder med revisor og herunder have adgang til at stille uddybende spørgsmål til den afgivne erklæring, herunder til revisionsgrundlaget.

Når forholdet er bragt i orden, skal revisor uden ugrundet ophold supplere sin erklæring med bemærkning herom eller alternativt udfærdige ny erklæring. Forholdet anses først for bragt i orden, når revisors opdaterede erklæring dokumenterer dette, og denne er overgivet til Kunden.

Uanset ovenstående skal alle forhold, som påpeges af revisor, være bragt i orden i overensstemmelse med Kontraktens bestemmelser herom, og i mangel af kontraktuelle bestemmelser inden for rimelig tid under hensyntagen til forholdets væsentlighed.

Omkostninger afholdt til ovenstående revisorerklæring, handlingsplaner, udbedringer og nye revisorerklæringer afholdes fuldt ud af Leverandøren.

# Audit

Kunden har ret til med [30] Dages varsel at gennemføre audit af Ydelserne, herunder med henblik på at kontrollere Leverandørens opfyldelse af Kontrakten. Såfremt Kunden har kvalificeret og underbygget grundlag for at mistænke, at Kontrakten ikke opfyldes korrekt, er Kunden berettiget til at gennemføre audit uden varsel.

Kunden skal ved audit anvende eksterne og uvildige auditører, som er anerkendt til at udføre audits i forhold til Ydelserne. Leverandøren må ikke modsætte sig Kundens valg af auditører, der opfylder disse krav uden saglig grund, herunder må auditørerne ikke være konkurrenter til Leverandøren. Leverandøren kan forlange, at auditøren underskriver en sædvanlig fortrolighedserklæring og i øvrigt overholder Leverandørens sikkerhedsforskrifter inden audit iværksættes.

Kunden afholder i første omgang omkostningerne til eksterne auditører.

Leverandøren skal bistå auditøren og/eller Kunden i fornødent omfang. Leverandøren modtager vederlag herfor efter medgået tid i overensstemmelse med det i punkt 29 anførte.

Leverandøren er i forbindelse med audit forpligtet til at give Kundens auditør(er) adgang til alle data relateret til Systemet mv., således at audit effektivt kan gennemføres.

Såfremt en audit viser, at Kontraktens krav ikke opfyldes, skal Leverandøren, udover at afhjælpe påviste Mangler, afholde omkostningerne forbundet med den gennemførte audit, herunder til eksterne auditører.

Audit indebærer ingen begrænsning i Leverandørens ansvar for at opfylde kravene i Kontrakten. Audit gennemføres under hensyntagen hertil.

Audit skal så vidt muligt tilrettelægges, så den er til mindst mulig gene for Kontraktens opfyldelse.

##### Indledende ydelser

# Transition Ind

## Generelt

Transition Ind påbegyndes ved afklaringsfasens afslutning og afsluttes på Transitionsdagen. Dette gælder dog ikke, såfremt Kunden ved Meddelelse i forbindelse med afklaringsfasen har angivet, at Leverandøren ikke skal igangsætte Transition Ind. I dette tilfælde parallelforskydes efterfølgende tidsfrister i overensstemmelse med principperne i punkt 36.4.

Leverandøren er i Transition Ind forpligtet til at levere de Indledende Ydelser, der fremgår af Bilag 11 (Transition Ind) i henhold til den i Bilag 2 (Tidsplan) anførte tidsplan.

Leverandøren skal som en integreret del af Transition Ind levere Transformation, jf. punkt 29.2, såfremt dette er nødvendigt for, at Leverandøren kan opfylde Kundens forretningsmæssige behov, jf. punkt 1, og kravene til de Løbende Ydelser fra Transitionsdagen, herunder Servicemålene. Leverandørens vederlag for Transformation, der leveres som en integreret del af Transition Ind, er indeholdt i det samlede vederlag for Transition Ind.

Såfremt Leverandøren ikke kan bestå transitionsprøven, jf. punkt 35, og Kunden ikke kan godkende en korrektionsplan, jf. punkt 42.2, skal Leverandøren bistå Kunden med at rulle Systemet tilbage (”fall-back”) til den Afgivende Leverandør. Såfremt fall-back til den Afgivende Leverandør ikke er muligt, skal Leverandøren i rimeligt omfang bistå med transition af Systemet til Kunden selv eller en af denne antaget ny leverandør. Leverandørens bistand med fall-back eller transition skal ske i overensstemmelse med retningslinjerne i punkt 57.

## Overtagelse af medarbejdere

Såfremt Leverandøren som led i indgåelsen af Kontrakten skal overtage medarbejdere fra Kunden eller den Afgivende Leverandør, er dette reguleret i Bilag 21 (Virksomhedsoverdragelse og medarbejdere).

##### Løbende ydelser

# Generelt

Leverandøren skal levere de i dette kapitel V beskrevne Løbende Ydelser fra Transitionsdagen.

Leverandøren er berettiget til vederlag for Løbende Ydelser fra Transitionsdagen i overensstemmelse med punkt 37.3.

Det påhviler endvidere Leverandøren at levere Hypercare fra Transitionsdagen. Hypercare afsluttes på det i tidsplanen, jf. Bilag 2 (Tidsplan), angivne tidspunkt. Vederlaget for Hypercare er indeholdt i vederlaget for de Løbende Ydelser, jf. punkt 37.3.

# Enhedsadministration

Leverandøren skal levere Enhedsadministration i overensstemmelse med det i Bilag 12 (Ydelsesbeskrivelsen (kravspecifikationer og løsningsbeskrivelser)) og Bilag 12.a (Enhedsadministration) anførte.

# Support

Leverandøren skal levere Support i overensstemmelse med det i Bilag 12 (Ydelsesbeskrivelsen (kravspecifikationer og løsningsbeskrivelser)) og Bilag 12.b (Support) anførte.

# Applikationsdrift

Leverandøren skal levere Applikationsdrift i overensstemmelse med det i Bilag 12 (Ydelsesbeskrivelsen (kravspecifikationer og løsningsbeskrivelser)) og Bilag 12.c (Applikationsdrift) anførte.

# Infrastrukturdrift

Leverandøren skal levere Infrastrukturdrift i overensstemmelse med det i Bilag 12 (Ydelsesbeskrivelsen (kravspecifikationer og løsningsbeskrivelser)) og Bilag 12.d (Infrastrukturdrift) anførte.

# Datacenterdrift

Leverandøren skal levere Datacenterdrift i overensstemmelse med det i Bilag 12 (Ydelsesbeskrivelsen (kravspecifikationer og løsningsbeskrivelser)) og Bilag 12.e (Datacenterdrift) anførte.

# Netværksdrift

Leverandøren skal levere Netværksdrift i overensstemmelse med det i Bilag 12 (Ydelsesbeskrivelsen (kravspecifikationer og løsningsbeskrivelser)) og Bilag 12.f (Netværksdrift) anførte.

# Operationelle Tilpasninger

Leverandøren skal som en integreret del af de Løbende Ydelser levere Operationelle Tilpasninger.

Leverandøren skal implementere Operationelle Tilpasninger under hensyntagen til Kontraktens formål, jf. punkt 1, samt under hensyntagen til Servicemålene. Herudover skal Operationelle Tilpasninger foretages i overensstemmelse med de Operationelle Processer, jf. punkt 7, og afprøves i henhold til Bilag 16.

Kunden kan ikke modsætte sig Operationelle Tilpasninger uden saglig grund.

Leverandøren er berettiget til vederlag for Operationelle Tilpasninger i det omfang, dette følger af punkt 37.3.7.

# Ibrugtagning af Løbende Ydelser før Transitionsdagen

Kunden har ret til at gennemføre Ibrugtagning af de Løbende Ydelser forud for Transitionsdagen helt eller delvist, selv om transitionsprøven ikke er bestået, såfremt det på dette tidspunkt er muligt at modtage Løbende Ydelser helt eller delvist. Såfremt årsagen til, at transitionsprøven ikke kan godkendes, skyldes Kunden, er det en betingelse for denne Ibrugtagning, at Leverandøren ved Meddelelse samtykker til denne Ibrugtagning.

Kunden skal give Leverandøren Meddelelse om, at Kunden ønsker at ibrugtage de Løbende Ydelser. Leverandøren og Kunden skal herefter uden ugrundet ophold gå i dialog om i hvilket konkret omfang og på hvilke konkrete vilkår indenfor Kontraktens rammer, det er muligt at levere de Løbende Ydelser indtil Transitionsdagen. Leverandøren er herefter forpligtet til at levere de Løbende Ydelser i overensstemmelse med Kontrakten og de fastlagte rammer for Kundens Ibrugtagning før Transitionsdagen.

Såfremt Kunden ibrugtager de Løbende Ydelser helt eller delvist i overensstemmelse med ovenstående, er Kunden forpligtet til at erlægge en forholdsmæssig del af vederlaget for de Løbende Ydelser, der tages i brug i henhold til Bilag 20 (Vederlag). Dette forholdsmæssige vederlag fastsættes i forbindelse med Parternes dialog om Ibrugtagning, jf. ovenfor, og under hensyntagen til i hvilket omfang og på hvilke vilkår, de Løbende Ydelser tages i brug.

Kundens Ibrugtagning kan alene ske, såfremt dette ikke medfører væsentlig ulempe for Leverandørens færdiggørelse af Transition Ind, og for gennemførelse af den aftalte transitionsprøve, medmindre Kunden kan godtgøre, at Ibrugtagning er nødvendig for at imødegå væsentlige tab.

Kundens Ibrugtagning medfører ingen accept af transitionsprøven.

Leverandøren bærer risikoen for de Løbende Ydelser indtil Transitionsdagen. Såfremt der er sket Ibrugtagning af Løbende Ydelser forud for Transitionsdagen, overgår risikoen for de respektive Løbende Ydelser til Kunden fra ibrugtagningen.

##### Bestillingsydelser

# Generelt

Bestillingsydelser omfatter Standardbestillingsydelser, jf. punkt 28, Konsulentydelser, jf. punkt 29, og Optioner, jf. punkt 30.

Kunden er fra afklaringsfasens afslutning berettiget til at bestille Standardbestillingsydelser, jf. punkt 28 og Konsulentydelser, jf. punkt 29. Kunden er berettiget til fra Kontraktens underskrift at bestille Optioner, jf. punkt 30. Efter Kundens bestilling er Leverandøren forpligtet til at levere i overensstemmelse med Bilag 17 (Bestilling af Bestillingsydelser).

Leverandøren er berettiget til vederlag for Bestillingsydelser i overensstemmelse med punkt 37.4.

# Standardbestillingsydelser

Leverandøren skal levere Standardbestillingsydelser i overensstemmelse med det i Bilag 12.h (Standardbestillingsydelser) anførte og Kundens bestilling.

Standardbestillingsydelser bestilles og leveres i overensstemmelse med Bilag 17.a (Bestilling af Standardbestillingsydelser).

# Konsulentydelser

## Generelt

Leverandøren skal levere Konsulentydelser i overensstemmelse med det i Bilag 12.g (Konsulentydelser) anførte og Kundens bestilling.

Konsulentydelser bestilles og leveres i overensstemmelse med Bilag 17.b (Bestilling af Konsulentydelser).

Leverandøren skal stille tilstrækkelige og kvalificerede medarbejdere til rådighed for Kunden til levering af Konsulentydelser.

## Særligt om Transformation

Transformation, som er en integreret del af Transition Ind, jf. punkt 17, leveres som Indledende Ydelser, i det omfang det er beskrevet i Bilag 11 (Transition Ind). Transformation, som ikke er en integreret del af Transition Ind, leveres som en Konsulentydelse, jf. punkt 29.1.

Kravene til Transformation er specificeret i Bilag 10 (Transformation).

Transformation har overordnet set til formål at forandre eller at understøtte forandring af Systemet og/eller Ydelserne. Transformation kan eksempelvis gennemføres med henblik på at opnå effektiviseringer i relation til levering af Ydelserne, herunder ved at optimere driften af Systemet. Transformation kan omfatte analyser af Systemet og Ydelserne, tekniske ændringer i Systemet, og/eller processuelle ændringer hos Leverandøren og/eller hos Kunden.

Transformation, som ikke er en integreret del af Transition Ind, jf. punkt 17, bestilles og leveres i overensstemmelse med Bilag 17.b (Bestilling af Konsulentydelser).

Kunden er ansvarlig for, at Applikationsleverandørerne og/eller andre relevante tredjemænd inddrages i forbindelse med Transformation, såfremt dette vurderes nødvendigt af Parterne.

# Optioner

Kunden er fra Kontraktens underskrift berettiget til at udnytte de i Bilag 17.c (Optioner) anførte Optioner i overensstemmelse med den aftalte tidsplan. Kundens udnyttelse sker ved bestilling i henhold til Bilag 17.a (Bestilling af Standardbestillingsydelser).

Leverandøren er herefter forpligtet til at opfylde de pågældende Optioner gennem levering i overensstemmelse med det i Bilag 17.c (Optioner) angivne.

##### Tværgående Ydelser

# Generelt

Tværgående Ydelser er de Ydelser, der er beskrevet i dette kapitel VII. Tværgående Ydelser leveres som integreret del af hhv. Indledende Ydelser, Løbende Ydelser og Bestillingsydelser.

# Dokumentation

## Generelt

Leverandøren skal som en del af de Indledende Ydelser levere Dokumentation i overensstemmelse med kravene i Bilag 13 (Dokumentation). Leveringen af Dokumentation er en betingelse for, at Kunden kan godkende transitionsprøven, jf. Bilag 16 (Prøver).

Dokumentationen skal på Transitionsdagen afspejle Systemets faktiske tilstand og i overensstemmelse med punkt 14 give Kunden reel indsigt i Ydelserne. Dokumentationen skal således være databaseret og have et sådant omfang og en sådan stand, at Dokumentationen lever op til Kontraktens krav og herunder God it-skik. Dokumentationen skal herunder understøtte, at ansvaret for Ydelserne kan overdrages til en professionel leverandør inden for samme ydelsesområde ved Kontraktens ophør.

Ajourføring af Dokumentation er efter Transitionsdagen en integreret del af de Løbende Ydelser. Dokumentationen skal således løbende ajourføres i forbindelse med Leverandørens levering af Ydelser, således at Dokumentationen til enhver tid lever op til kravene i Bilag 13 (Dokumentation).

Dokumentationen skal stilles til rådighed for Kunden i overensstemmelse med Bilag 13 (Dokumentation), herunder uden ugrundet ophold efter at der er sket ajourføring af Dokumentationen. Leverandøren kan i sædvanligt omfang stille Dokumentationen til rådighed som online-dokumentation f.eks. ved, at Leverandøren anviser en web-adresse eller lignende, hvorigennem Kunden kan få adgang til Dokumentationen.

Rettigheder til Dokumentation er reguleret i Kontraktens punkt 51.

## Særligt om Dokumentation af forandringer i Applikationen

Såfremt der opstår forandringer i Applikationen i forbindelse med Kontraktens opfyldelse, f.eks. som resultatet af Indledende Ydelser, Kontraktuelle Ændringer, Operationelle Tilpasninger eller Bestillingsydelser, skal Leverandøren fremsætte konkrete forslag til ajourføring af beskrivelsen af Applikationen i Bilag 3 (Kundens It-miljø (Applikationen og Kundens eksisterende Infrastruktur)).

Såfremt der opstår behov for forandringer i Applikationen, som følge af Kundens eller Kundens tredjemands aktiviteter, og disse forandringer har betydning for Leverandørens opfyldelse af Kontrakten, håndteres disse forandringer i overensstemmelse med punkt 11. Såfremt sådanne forandringer gennemføres, skal Kunden herefter fremsætte konkrete forslag til ajourføring af beskrivelsen af Applikationen i Bilag 3 (Kundens It-miljø (Applikationen og Kundens eksisterende Infrastruktur)).

Parterne kan ikke modsætte sig ajourføring af Bilag 3 (Kundens It-miljø (Applikationen og Kundens eksisterende Infrastruktur)) uden saglig grund.

Selve ajourføringen af Bilag 3 (Kundens It-miljø (Applikationen og Kundens eksisterende Infrastruktur)) anses ikke som Kontraktuelle Ændringer, men som en integreret del af Leverandørens Ydelser. Ajourføringen af Bilag 3 (Kundens It-miljø (Applikationen og Kundens eksisterende Infrastruktur)) skal dog håndteres i overensstemmelse med principperne i punkt 11.1.1 om Kontraktstyring ved Kontraktuelle Ændringer.

# Sikkerhed

Leverandøren skal overholde de krav til sikkerhed, der er angivet i Bilag 12 (Ydelsesbeskrivelsen (kravspecifikationer og løsningsbeskrivelser)) med underbilag og Bilag 14 (Sikkerhed), i forbindelse med Kontraktens opfyldelse.

Såfremt en opfyldelse af disse krav indebærer krav til Kundens medvirken, skal Leverandøren angive det i Bilag 5 (Kundens medvirken).

# Persondata

## Generelt

Såfremt Leverandørens udførelse af Ydelser under Kontrakten indebærer behandling af personoplysninger, er Leverandøren forpligtet til at sikre, at den til enhver tid gældende persondatalovgivning i Danmark overholdes, for nuværende særligt Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (databeskyttelsesforordningen). Leverandøren er herunder endvidere forpligtet til at efterleve supplerende dansk lovgivning til databeskyttelsesforordningen, herunder lov nr. 502 af 23. maj 2018 om supplerende bestemmelser til forordning om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger (databeskyttelsesloven).

Leverandøren ikke er ansvarlig for, at Kunden overholder Kundens egne forpligtelser under gældende lovgivning, herunder som dataansvarlig, jf. også punkt 50.

Leverandøren skal underskrive og opfylde databehandleraftalen i Bilag 15 (Databehandleraftale). Leverandørens forpligtelser som databehandler er nærmere reguleret i databehandleraftalen, jf. Bilag 15 (Databehandleraftale). Leverandøren må ikke påbegynde behandling af personoplysninger forinden, databehandleraftalen er indgået.

Leverandøren skal i fornødent omfang aktivt medvirke til, at Kunden overholder de regler, der gælder for den dataansvarlige, samt sikre, at Leverandøren overholder de regler, der gælder for databehandleren.

Leverandørens Ydelser i relation til dette punkt 34 og Bilag 15 (Databehandleraftale) vederlægges ikke særskilt, medmindre dette fremgår af eksplicit af Bilag 15 (Databehandleraftale).

Leverandøren skal skadesløsholde Kunden, såfremt Kunden bliver mødt med krav fra tredjemand som følge af, at Leverandøren i sin rolle som databehandler har overtrådt den til enhver tid gældende persondataretlige lovgivning. Leverandøren hæfter kun for skader, hvis Leverandøren ikke har opfyldt sine forpligtelser som databehandler, som det følger af den til enhver tid gældende lovgivning, eller hvis Leverandøren som databehandler har undladt at følge eller handlet i strid med Kundens lovlige instruks. [*(Følgende vilkår vælges til eller fra af Kunden inden offentliggørelse af kontrakten)* Forpligtelsen til at skadesløsholde Kunden er ikke omfattet af erstatningsmaksimeringen i Kontrakten, jf. punkt 46.1.] Leverandørens forpligtelse til at skadesløsholde Kunden efter nærværende afsnit gælder ikke for bøder eller sanktioner, der endeligt er pålagt Kunden i medfør af databeskyttelsesforordningens artikel 83 eller artikel 84. Uanset foranstående er Leverandøren dog forpligtet til at skadesløsholde Kunden efter nærværende afsnit, såfremt godtgørelse (ikke-økonomisk skade) i henhold til erstatningsansvarslovens § 26 og som følge af Leverandørens overtrædelse af de persondataretlige regler, kategoriseres som en sanktion i medfør af databeskyttelsesforordningens artikel 84.

Kunden skal skadesløsholde Leverandøren, såfremt Leverandøren bliver mødt med krav fra tredjemand som følge af, at Kunden i sin rolle som dataansvarlig har overtrådt den til enhver tid gældende persondataretlige lovgivning. Kunden hæfter kun for skader, hvis Kunden ikke har opfyldt sine forpligtelser som dataansvarlig, som det følger af den til enhver tid gældende lovgivning. [*(Følgende vilkår vælges til eller fra af Kunden inden offentliggørelse af kontrakten)* Forpligtelsen til at skadesløsholde Leverandøren er ikke omfattet af erstatningsmaksimeringen i Kontrakten, jf. punkt 46.2.] Kundens forpligtelse til at skadesløsholde Leverandøren efter nærværende afsnit gælder ikke for bøder eller sanktioner, der endeligt er pålagt Leverandøren i medfør af databeskyttelsesforordningens artikel 83 eller artikel 84. Uanset foranstående er Kunden dog forpligtet til at skadesløsholde Leverandøren efter nærværende afsnit, såfremt godtgørelse (ikke-økonomisk skade) i henhold til erstatningsansvarslovens § 26 og som følge af Kundens overtrædelse af de persondataretlige regler, kategoriseres som en sanktion i medfør af databeskyttelsesforordningens artikel 84.

## Særligt vedrørende ændringer i relation til databeskyttelse

Følgende ændringer kan foretages i medfør af Kontrakten:

1. Ændring som følge af gennemførte konsekvensanalyser i henhold til databeskyttelsesforordningens artikel 35, herunder ændringer med henblik på implementering af de nødvendige foranstaltninger for at begrænse de identificerede risici.
2. Ændring af kontaktpunkter og relevante procedurer i Bilag 15 (Databehandleraftale), når Kunden i overensstemmelse med databeskyttelsesforordningen udpeger en databeskyttelsesrådgiver.
3. Ændring som følge af ændret lovgivning, herunder andre end de ovenfor anførte ændringer, som foretages med henblik på implementering af krav i gældende databeskyttelseslovgivning.

Ændringerne foretages i overensstemmelse med processen i punkt 11.1. Ændringer i medfør af litra c ovenfor sker endvidere i overensstemmelse med punkt 50.

# Afprøvning

Afprøvning sker ved de prøver, der er beskrevet i Bilag 16 (Prøver), herunder bl.a. transitionsprøve for Transition Ind, overtagelsesprøve for Bestillingsydelser og driftsprøve for henholdsvis Transition Ind og Bestillingsydelser.

Kunden stiller det nødvendige antal kvalificerede medarbejdere til rådighed for gennemførelse af prøveaktiviteterne som angivet i Bilag 16 (Prøver). Kunden bidrager i øvrigt med de leverancer af data etc. der er beskrevet i Bilag 16 (Prøver).

Afprøvning i forbindelse med Transition Ind skal gennemføres i overensstemmelse med tidsplanen i Bilag 2 (Tidsplan). Afprøvning i forbindelse med Bestillingsydelser gennemføres i overensstemmelse med den for Bestillingsydelsen fastsatte tidsplan, jf. Bilag 17 (Bestilling af Bestillingsydelser).

Uanset ovenstående er det dog en forudsætning for, at en given prøve kan påbegyndes, at de relevante startkriterier, jf. Bilag 16 (Prøver), er opfyldt.

Afprøvning skal, medmindre andet er angivet i Bilag 16 (Prøver), gennemføres under forhold, der i videst muligt omfang svarer til en normal driftssituation. Driftsprøven må herunder ikke gennemføres, mens der leveres Hypercare.

Når en prøve, som Leverandøren har ansvaret for, er afsluttet, udarbejder Leverandøren en rapport over resultatet i overensstemmelse med retningslinjerne for den pågældende prøve, jf. Bilag 16.

En prøve er bestået, når godkendelseskriterierne er opfyldt, jf. Bilag 16 (Prøver), og Kunden ved Meddelelse tilkendegiver dette. Meddelelse om godkendelse skal afgives inden for [fem] Arbejdsdage efter modtagelse af prøverapporten. Kan prøven ikke godkendes, skal Kunden angive årsagen til den manglende godkendelse.

Såfremt Kunden ikke afgiver Meddelelse om godkendelse senest [fem] Arbejdsdage efter modtagelse af prøverapporten, skal Leverandøren ved Meddelelse anmode om, at Kunden inden for en ny frist på [fem] Arbejdsdage meddeler, hvorvidt prøven kan godkendes. Fristen regnes fra modtagelsen af Leverandørens anmodning. Prøven anses for godkendt af Kunden, såfremt Kunden ikke inden for den nye frist afgiver begrundet Meddelelse om, at prøven ikke er godkendt.

Mangler påvist ved en prøve, der medfører, at prøven ikke kan bestås i overensstemmelse med godkendelseskriterierne i Bilag 16 (Prøver), skal være udbedret, inden prøven gentages. Når de pågældende Mangler er udbedret, og Leverandøren i fornødent omfang har dokumenteret dette, påhviler det Leverandøren at gentage prøven, indtil prøven bestås, eller Kunden hæver Kontrakten efter reglerne herom.

Såfremt der påvises Mangler i prøven, som ikke medfører, at prøven ikke kan godkendes, skal Leverandøren anføre disse Mangler i en mangelliste med en plan for udbedring af hver enkelt Mangel med angivelse af tidsfrister. De af Leverandøren fastsatte tidsfrister for udbedring af Mangler skal afspejle Servicemålene, jf. punkt Bilag 12, og at Mangler under alle omstændigheder udbedres uden ugrundet ophold, under hensyntagen til karakteren af de pågældende Mangler. Manglende optagelse i mangellisten indebærer intet afkald fra Kundens side på at kræve Mangler udbedret.

Gennemgang, kommentering eller godkendelse fra Kundens side af en prøve kan ikke tages som udtryk for en ændring af Kontraktens krav, medmindre der samtidig sker en ændring, jf. punkt 11.1.

#####  Levering og økonomi

# Levering

## Generelt

De Indledende Ydelser anses for leveret den dag, hvor Kunden ved Meddelelse over for Leverandøren godkender transitionsprøven (Transitionsdagen).

Løbende Ydelser leveres kontinuerligt. Løbende Ydelser anses for leveret, når Kunden har rådighed over den pågældende Ydelse.

Bestillingsydelser anses for leveret den dag, hvor Kunden har rådighed over den pågældende Ydelse eller – i tilfælde hvor Kunden har tilvalgt en overtagelsesprøve - ved Meddelelse over for Leverandøren godkender overtagelsesprøven (Overtagelsesdagen).

## Leveringssted

Leverandøren skal levere Ydelserne på de i Bilag 12 (Ydelsesbeskrivelsen (kravspecifikationer og løsningsbeskrivelser)) anførte lokaliteter.

## Leveringstid

Leverandøren har i Bilag 2 (Tidsplan) udarbejdet en overordnet tidsplan, der bl.a. indeholder en overordnet beskrivelse af milepæle for leveringen af de aftalte Ydelser og aktiviteter, herunder gennemførelsen af prøver mv., i Kontraktens løbetid.

Leverandøren har endvidere udarbejdet et udkast til en detaljeret tidsplan frem til godkendt driftsprøve, der opfylder kravene beskrevet i Bilag 2 (Tidsplan). Leverandøren skal opfylde Kontrakten i overensstemmelse med Bilag 2 (Tidsplan).

Bestillingsydelser skal leveres i henhold til den detaljerede tidsplan, der aftales herfor, jf. Bilag 2 (Tidsplan).

## Kundens udskydelse af tidsfrister

Med et varsel på mindst [10] Arbejdsdage har Kunden ret til efter drøftelse med Leverandøren at udskyde en fastsat tidsfrist. En sådan udskydelse gives ved Meddelelse, hvor det bl.a. anføres, hvor mange Dage tidsfristen udskydes. En fristudskydelse vil samtidig udskyde de efterfølgende tidsfrister med indtil samme antal Arbejdsdage, hvorfor Leverandøren skal ændre den detaljerede tidsplan i overensstemmelse hermed.

Såfremt Kunden ønsker at udskyde, kan Leverandøren betinge udskydelsen af, at Kunden godtgør Leverandøren dennes rimelige omkostninger, som påviseligt er forbundet med udskydelsen.

Betalinger til Leverandøren udskydes tilsvarende Kundens fristudskydelse.

Indtil Transitionsdagen har Kunden ret til vederlagsfri udskydelse af en fastsat tidsfrist tre gange, idet den samlede udskydelse dog højest kan udgøre [60] Arbejdsdage.

# Vederlag

## Generelt

Alle vederlag til Leverandøren er beskrevet i Bilag 20 (Vederlag), og Leverandøren har ikke krav på yderligere vederlag, end hvad der fremgår heraf.

Alle priser er angivet i danske kroner. I vederlaget er inkluderet de på tidspunktet for kontraktunderskrift gældende afgifter, bortset fra moms. Ved ændring af danske afgifter eller ved indførelse af nye afgifter skal priserne reguleres med den økonomiske nettokonsekvens heraf, således at Leverandøren stilles uændret.

Priserne er faste, medmindre andet er angivet i Bilag 20 (Vederlag).

Vederlaget dækker enhver omkostning for Leverandøren, herunder transport, fortæring og ophold for Leverandørens ansatte, medmindre andet er anført i Bilag 20 (Vederlag).

## Vederlag for Indledende Ydelser

Kunden betaler et fast vederlag for Indledende Ydelser i overensstemmelse med Bilag 20 (Vederlag).

## Vederlag for Løbende Ydelser

### Vederlag for Enhedsadministration

Kunden betaler et fast månedligt vederlag for Enhedsadministration i overensstemmelse med Bilag 20 (Vederlag).

### Vederlag for Support

Kunden betaler et fast månedligt vederlag for Support i overensstemmelse med Bilag 20 (Vederlag).

### Vederlag for Applikationsdrift

Kunden betaler et fast månedligt vederlag for Applikationsdrift i overensstemmelse med Bilag 20 (Vederlag).

### Vederlag for Infrastrukturdrift

Kunden betaler et fast månedligt vederlag for Infrastrukturdrift i overensstemmelse med Bilag 20 (Vederlag).

### Vederlag for Datacenterdrift

Kunden betaler et fast månedligt vederlag for Datacenterdrift i overensstemmelse med Bilag 20 (Vederlag).

### Vederlag for Netværksdrift

Kunden betaler et fast månedligt vederlag for Netværksdrift i overensstemmelse med Bilag 20 (Vederlag).

### Skalering af vederlag for Løbende Ydelser ved Operationelle Tilpasninger

Op- eller nedskalering af vederlag for Løbende Ydelser ved Operationelle Tilpasninger, jf. punkt 25, sker med de i Bilag 20 (Vederlag) angivne enhedspriser. Skalering af vederlaget forudsætter Kundens forudgående samtykke ved Meddelelse.

Skalering af vederlaget sker med virkning fra tidspunktet, hvor den Operationelle Tilpasning er implementeret i overensstemmelse med de Operationelle Processer, jf. punkt 7.

## Vederlag for Bestillingsydelser

### Vederlag for Standardbestillingsydelser

Standardbestillingsydelser bestilles i henhold til punkt 28.

Leverandøren vederlægges for Standardbestillingsydelser i overensstemmelse med Bilag 20 (Vederlag).

### Vederlag for Konsulentydelser

Konsulentydelser bestilles i henhold til punkt 29.

Leverandøren vederlægges for Konsulentydelser i overensstemmelse med Bilag 20 (Vederlag).

### Vederlag for Optioner

Optioner bestilles i henhold til punkt 30.

Leverandøren vederlægges for Optioner i overensstemmelse med Bilag 20 (Vederlag).

# Benchmarking

Såfremt Leverandøren ikke på Kundens anmodning herom kan fremlægge dokumentation for, at Leverandørens vederlag, jf. Bilag 20 (Vederlag), er konkurrencedygtigt i forhold til markedspriserne, er Kunden berettiget til at gennemføre en benchmarkinganalyse, jf. Bilag 20.b **(**Benchmarking**)**.

Første benchmarkinganalyse kan tidligst iværksættes [36] måneder efter Kontraktens ikrafttrædelse. Herefter kan analyserne maksimalt gennemføres med intervaller på minimum [18 måneder], såfremt Kunden anmoder herom.

Benchmarkinganalyser skal gennemføres i overensstemmelse med den i Bilag 20.b **(**Benchmarking**)** beskrevne fremgangsmåde.

Benchmarkinganalyser skal gennemføres af en uvildig sagkyndig (benchmarkeren) efter Kundens valg. Benchmarkeren må ikke være en af Leverandørens konkurrenter. Kunden underretter Leverandøren om valget af benchmarker uden ugrundet ophold efter, at Kunden har foretaget dette valg.

Omkostninger til betaling af benchmarkeren afholdes af Kunden.

Parterne dækker hver især deres egne omkostninger til benchmarkinganalyser, f.eks. interne ressourcer.

Regulering af vederlag som følge af en benchmarkinganalyse sker som anført i Bilag 20.b (Benchmarking).

# Fakturering

## Præ-godkendelse af fakturagrundlag

Leverandøren skal forud for fakturering indhente en præ-godkendelse fra Kunden af det grundlag, der faktureres ud fra.

## Faktureringsbetingelser

Leverandøren er berettiget til at fakturere vederlag for Indledende Ydelser, jf. punkt 37.2, i overensstemmelse med faktureringsplanen i Bilag 20 **(**Vederlag**)**.

Leverandøren er berettiget til at fakturere vederlag for de Løbende Ydelser, jf. punkt 37.3, månedsvis bagud. Faktura skal afsendes senest den 10. i den efterfølgende måned.

Leverandøren er berettiget til at fakturere vederlag for Bestillingsydelser, jf. punkt 37.4, fra Overtagelsesdagen for den pågældende Bestillingsydelse, medmindre andet er angivet i Bilag 17 **(**Bestilling af Bestillingsydelser**)**.

## Faktureringsmetode

Leverandørens fakturering af vederlag, jf. punkt 37, skal ske elektronisk og opfylde de i medfør af Bekendtgørelse nr. 798 af 28. juni 2007 af lov om offentlige betalinger mv. med de til enhver tid gældende senere ændringer fastsatte krav samt kravene i den til enhver tid gældende momslov, jf. Bekendtgørelse nr. 760 af 21. juni 2016 af lov om merværdiafgift, som ændret ved lov nr. 474 af 17. maj 2017 om ændring af momsloven mv.

En frist for fakturering betyder, at de elektroniske fakturaer skal være tilgængelige for Kunden i det elektroniske betalingssystem inden fristens udløb.

Kundens EAN-nummer er: […]

Kundens CVR-nummer er: […]

# Betalingsbetingelser

Leverandørens vederlag, jf. punkt 37, forfalder – medmindre andet er angivet i Bilag 20(Vederlag) – til betaling 30 Dage efter, Leverandørens afsendelse af en fyldestgørende faktura i overensstemmelse med punkt 39.

Ved forsinket betaling svares rente med rentelovens til enhver tid gældende rentesats.

Såfremt der i Transition Ind konstateres Mangler, som ikke hindrer godkendelse af transitionsprøven, kan Kunden tilbageholde en rimelig og forholdsmæssig andel af det vederlag, der skulle betales ved godkendelse af transitionsprøven, dog mindst [10] % og max [25] %, indtil Manglerne er afhjulpet.

For betalinger, som erlægges forud for levering af Ydelserne, jf. punkt 36.1, er det en betingelse for betaling, at Leverandøren forud for Kundens betaling har stillet fuld og uigenkaldelig anfordringsgaranti fra anerkendt pengeinstitut eller forsikringsselskab til sikkerhed for tilbagebetaling af beløbet. Anfordringsgarantien skal forelægges Kunden til godkendelse. Godkendelse kan ikke nægtes uden saglig grund. Garantien frigives, når de pågældende Ydelser er leveret til Kunden.

##### Almindelig kontraktregulring

# Garanti

## Garantier

Leverandøren garanterer, at Ydelserne opfylder alle de i Kontrakten stillede krav og udføres i overensstemmelse med, hvad der på tidspunktet for levering må betragtes som God it-skik.

Leverandøren garanterer, at de forpligtelser, som Leverandøren varetager i henhold til Kontrakten, udføres således, at en professionel leverandør uden forudgående kendskab til Ydelserne kan overtage leveringen af Ydelserne uden uforholdsmæssige omkostninger.

Leverandøren garanterer at medvirke loyalt til, at Systemet kan flyttes, herunder hjemtages til Kunden eller flyttes til en tredjepart.

Leverandøren garanterer, at det kapacitetsbehov for Infrastrukturen, som er angivet i Leverandørens løsningsbeskrivelse ved Kontraktens indgåelse, jf. Bilag 12.d **(**Infrastrukturdrift**)**, samt i Leverandørens løsningsbeskrivelser i relation til Bestillingsydelser, er tilstrækkeligt til at drive Systemet under overholdelse af Kontraktens krav. Det er dog en forudsætning for denne garanti, at de i Bilag 3 (Kundens It-miljø (Applikationen og Kundens eksisterende Infrastruktur)) og Bilag 11 (Transition Ind) angivne forudsætninger er opfyldt.

Leverandøren garanterer ved leveringen af Ydelserne at anvende tilstrækkelige og kvalificerede ressourcer, samt at disse ressourcer besidder de aftalte og forudsatte kompetencer og den fornødne indsigt i forhold til Kontraktens opfyldelse. Dette gælder også for de ressourcer, der deltager i de aftalte samarbejdsfora, jf. Bilag 4.a (Samarbejdsorganisation).

Leverandøren garanterer, at Leverandørens Ydelser, herunder Kundens eller tredjemands brug af Leverandørens Ydelser i overensstemmelse med Kontrakten, ikke udgør en krænkelse af tredjemands immaterielle rettigheder.

Leverandøren garanterer, at alle rapporter, jf. punkt 13, indeholder de aftalte oplysninger, og at disse oplysninger er korrekte og retvisende, herunder at rapporterne baserer sig på konkrete og reelle data.

Leverandøren garanterer at levere Ydelserne under overholdelse af de persondataretlige regler som beskrevet i punkt 34.

Leverandøren garanterer at levere Ydelserne under overholdelse af lovgivning som beskrevet i punkt 50.

## Garantiperiode

Garantiperioden for Bestillingsydelser inklusive integrerede Tværgående Ydelser er [et år] fra Overtagelsesdagen for de pågældende Bestillingsydelser, jf. punkt 36.1.

Garantiperioden for Indledende Ydelser er et år fra Transitionsdagen.

Garantiperioden for Løbende Ydelser inklusive integrerede Tværgående Ydelser er [et år] fra leveringen af de pågældende Løbende Ydelser, jf. punkt 36.1.

Garantier vedrørende tredjemands rettigheder, overholdelse af de persondataretlige regler og overholdelse af lovgivning, jf. punkt 41.1, gælder dog uden tidsbegrænsning.

Afhjælpning af Mangler er undergivet garanti indtil udløbet af den oprindelige garantiperiode, dog mindst i [tre] måneder regnet fra tidspunktet for afhjælpningen.

# Forsinkelse

## Underretningspligt

Det påhviler Leverandøren at give en begrundet Meddelelse til Kunden, straks Leverandøren forudser, at der er en risiko for Forsinkelse.

## Korrektionsplan

Kunden kan efter modtagelsen af Meddelelse om Forsinkelse eller forventet Forsinkelse, jf. punkt 42.1, kræve, at Leverandøren skal udarbejde et udkast til korrektionsplan, hvori Leverandøren skal redegøre for de problemer, som Forsinkelsen medfører, hvilke ændringer af tidsplaner Leverandøren foreslår, samt hvordan Leverandøren vil sikre, at den i korrektionsplanen foreslåede tidsplan overholdes. Udkast til korrektionsplan skal forelægges Kunden snarest muligt, dog senest [10] Arbejdsdage fra Kunden har anmodet Leverandøren om en korrektionsplan.

Kunden skal inden [fem] Arbejdsdage give Leverandøren Meddelelse om, hvorvidt korrektionsplanen kan godkendes. Såfremt Kunden ikke godkender udkastet til korrektionsplan, skal Kunden i Meddelelsen oplyse grundene hertil til Leverandøren. Leverandøren skal senest [fem] Arbejdsdage efter Kundens Meddelelse om afvisning af korrektionsplanen udarbejde et nyt udkast til korrektionsplan.

Kunden kan vælge, hvorvidt Kunden vil godkende korrektionsplanen eller gøre brug af sine misligholdelsesbeføjelser i anledning af Forsinkelsen. Såfremt Kunden godkender korrektionsplanen, er Leverandøren ikke i Forsinkelse fra tidspunktet for godkendelse af korrektionsplanen.

Kundens godkendelse af korrektionsplanen medfører ikke, at Kunden ikke kan påberåbe sig den forud for godkendelse af korrektionsplanen indtrådte Forsinkelse. Forsinkelse indtrådt forud for korrektionsplanens godkendelse behandles efter Kontraktens øvrige bestemmelser om Forsinkelse.

Leverandøren er forpligtet til at overholde en godkendt korrektionsplan.

Hvis Leverandøren ikke overholder en godkendt korrektionsplan, vil der indtræde Forsinkelse fra den oprindelige frist som blev varslet forsinket i Meddelelsen om Forsinkelse eller forventet forsinkelse.

## Bod ved Forsinkelse

### Bod for Forsinkelse i forbindelse med Transition Ind

Såfremt Leverandøren overskrider fristen for Transitionsdagen, jf. Bilag 2 (Tidsplan), og dette ikke skyldes Kunden, ifalder Leverandøren bod på [0,5] % af vederlaget for Indledende Ydelser, jf. punkt 37.2, pr. påbegyndt Arbejdsdag, Forsinkelsen varer.

I relation til bod for Forsinkelse med Transitionsdagen kan boden ikke overstige [20 %] af vederlaget for Indledende Ydelser, jf. punkt 37.1.

Såfremt Leverandøren ikke har bestået driftsprøven inden det aftalte tidspunkt, jf. Bilag 2 (Tidsplan), og dette ikke skyldes Kunden, ifalder Leverandøren bod på [0,5] % af vederlaget for Indledende Ydelser, jf. punkt 37.2, pr. påbegyndt Arbejdsdag, Forsinkelsen varer.

I relation til bod for Forsinkelse af driftsprøven kan boden ikke overstige [20 %] af vederlaget for Indledende Ydelser, jf. punkt 37.1.I relation til den samlede bod for Forsinkelse med Transitionsdagen og af driftsprøven kan boden ikke overstige [30 %] af vederlaget for Indledende Ydelser, jf. punkt 37.1.

### Bod for Forsinkelse af Bestillingsydelser

Såfremt Leverandøren overskrider fristen for en Overtagelsesdag for en Bestillingsydelse, jf. Bilag 17 **(**Bestilling af Bestillingsydelser**)**, og dette ikke skyldes Kunden, ifalder Leverandøren – medmindre andet er aftalt i forbindelse med bestilling af Bestillingsydelsen – en bod på [0,1] % af vederlaget for Bestillingsydelsen, jf. punkt 37.4, pr. påbegyndt Arbejdsdag, Forsinkelsen varer. Boden udgør dog minimum DKK [1.000] pr. påbegyndt Arbejdsdag.

I relation til Bestillingsydelser kan bod for Forsinkelse ikke – medmindre andet aftales i forbindelse med bestilling af Bestillingsydelsen – overstige [20 %] af vederlaget for den pågældende Bestillingsydelse, som Forsinkelsen vedrører, jf. punkt 37.4.

### Bod for Forsinkelse af rapporter

Såfremt Leverandøren ikke leverer de aftalte rapporter, jf. punkt 13, inden de kravsatte tidspunkter, jf. Bilag 9 **(**Rapportering og indsigt**)**, ifalder Leverandøren bod på DKK [1.000] pr. påbegyndt Arbejdsdag fra det tidspunkt, hvor levering af rapporterne skulle være sket, og til levering sker.

### Bod for Forsinkelse af ophørsplan

Såfremt en aftalt frist for levering af ophørsplan i relation til Leverandørens opfyldelse af sine forpligtelser ved ophør, jf. punkt 57.2, overskrides, og dette ikke skyldes Kunden, betaler Leverandøren en bod for hver påbegyndt Arbejdsdag, som den aftalte frist overskrides. Boden udgør DKK [5.000] pr. påbegyndt Arbejdsdag, hvor Forsinkelsen består.

Bod for Forsinkelse vedrørende Leverandørens forpligtelser ved ophør, jf. punkt 57.2, kan ikke overstige DKK [250.000].

### Øvrige bestemmelser vedrørende bod for Forsinkelse

Ved overskridelse af en bodsudløsende frist udskydes alle efterfølgende bodsudløsende frister for forbundne Ydelser tilsvarende, således at Leverandøren alene ifalder bod for Forsinkelse én gang for samme forsinkelsesforhold. Denne udskydelse gælder dog ikke i relation til bod for forsinkede rapporter, jf. punkt 42.3.3, eller for forsinket ophørsplan, jf. punkt 42.3.4.

Opgjort bod modregnes af Leverandøren i den førstkommende fakturering af vederlag til Kunden, efter bodsopgørelsen er sket. Foretager Leverandøren ikke modregningen på dette tidspunkt, forrentes boden herfra.

Bod, der senere viser sig ikke at være opgjort korrekt, og derfor ikke er afregnet til Kunden, forrentes fra det tidspunkt, hvorpå boden kunne opgøres.

Retten til bod for Forsinkelse fortabes, såfremt Kunden ikke har krævet boden betalt af Leverandøren inden for 12 måneder fra Forsinkelsen.

Bod i henhold til dette punkt 42.3 udløses, uanset om Leverandøren har handlet uagtsomt eller ej.

## Kundens øvrige beføjelser i relation til Forsinkelse

Om Kundens øvrige beføjelser i relation til Forsinkelse gælder dansk rets almindelige regler om beføjelser i anledning af forsinket eller udeblevet levering.

# Mangler

## Underretningspligt og afhjælpning

En Part skal give begrundet Meddelelse til den anden Part uden ugrundet ophold, såfremt der konstateres en Mangel.

Nedenstående regulering af Leverandørens forpligtelser til afhjælpning af Mangler finder alene anvendelse dersom der ikke i Bilag 8 (Servicemål) er aftalt Servicemål for afhjælpning, f.eks. Servicemål for løsningstider for Incidents.

Leverandøren har afhjælpningspligt i forhold til Mangler. Leverandørens afhjælpningspligt indebærer, at Leverandøren, efter sin egen konstatering af en Mangel eller efter modtagelse af reklamation fra Kunden om en Mangel, skal afhjælpe Manglen. Mangler skal udbedres uden ugrundet ophold under hensyntagen til karakteren af de pågældende Mangler.

Medmindre Manglen kan afhjælpes inden for [24 timer], fra Manglen er konstateret, skal Leverandøren uden ugrundet ophold udarbejde en afhjælpningsplan med milepæle for afhjælpningen af Manglen samt en beskrivelse af, hvorledes Leverandøren påtænker at involvere og/eller orientere Kunden i forbindelse med afhjælpningen. Afhjælpningsplaner kan omfatte flere konstaterede Mangler. Planen skal overholde God it-skik og skal godkendes af Kunden, jf. Bilag 4.a **(**Samarbejdsorganisation**)**. Kunden må ikke uden saglig grund afvise afhjælpningsplanen. Kunden skal tage stilling til Leverandørens afhjælpningsplan inden for rimelig tid.

Leverandøren har endvidere en afhjælpningsret. Leverandørens afhjælpningsret indebærer, at Kunden ikke kan håndhæve øvrige misligholdelsesbeføjelser, før Kunden konkret har taget stilling til, hvorvidt en af Leverandøren udarbejdet afhjælpningsplan kan godkendes, eller såfremt Leverandøren ikke rettidigt har leveret en afhjælpningsplan, jf. ovenfor. Kunden kan ikke uden saglig grund afvise Leverandørens afhjælpningsplan, og dermed Leverandørens afhjælpningsret. Kunden skal tage stilling til Leverandørens afhjælpningsplan inden for rimelig tid.

Leverandøren er ikke berettiget til særskilt vederlag for afhjælpning af Mangler ved Leverandørens Ydelser.

Hvis Leverandøren [tre] gange inden for de seneste [seks] måneder er ifaldet bod for manglende overholdelse af samme Servicemål på baggrund af den samme Mangel, og der er tale om en Mangel, som hindrer, eller har væsentligt indflydelse på, Kundens muligheder for understøttelse af Kundens forretningsmæssige behov, har Kunden ret til på Leverandørens regning at lade en uvildig tredjemand analysere Systemet for at finde årsagen til Manglen i overensstemmelse med principperne i punkt 16.

## Forholdsmæssigt afslag

Såfremt Mangler ikke inden for rimelig tid er afhjulpet, og Manglen bevirker en værdiforringelse, har Kunden ret til forholdsmæssigt afslag. Ved beregning af den relevante værdiforringelse, der udgør afslaget, skal der tages hensyn til den nytteværdi, som Kunden ikke kan udnytte som følge af Manglen.

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.

## Bod ved overtrædelse af Servicemål

Leverandøren skal betale bod, såfremt Servicemålene ikke opfyldes i overensstemmelse med punkt 12, og manglende opfyldelse ikke skyldes Kundens forhold.

Bod for Servicemål er fastsat i Bilag 8 **(**Servicemål**)**.

Leverandøren rapporterer, jf. Bilag 9 **(**Rapportering og indsigt**)**, hvis Servicemålene ikke er overholdt, og beregner bodsbeløbets størrelse. Såfremt Leverandøren gør gældende, at den manglende overholdelse af Servicemål skyldes Kundens forhold, jf. punkt 12, skal Leverandøren uden ugrundet ophold dokumentere dette, jf. Bilag 9 **(**Rapportering og indsigt**)**.

Opgjort bod modregnes af Leverandøren i den førstkommende fakturering af vederlag til Kunden, efter bodsopgørelsen er sket. Foretager Leverandøren ikke modregningen på dette tidspunkt, forrentes boden herfra.

Bod, der senere viser sig ikke at være opgjort korrekt, og derfor ikke er afregnet til Kunden, forrentes fra det tidspunkt, hvorpå boden kunne opgøres.

Retten til bod for manglende overholdelse af Servicemål fortabes, såfremt Kunden ikke har krævet boden betalt af Leverandøren inden for 12 måneder fra modtagelse af rapporteringen, hvori den manglende overholdelse er oplyst.

Den samlede bod pr. måned for manglende opfyldelse af Servicemål for en given Løbende Ydelse kan ikke overstige [15] % af vederlaget for den pågældende Løbende Ydelse for den måned, hvor Servicemålene overskrides. Leverandøren kan dog i en periode på [tre] måneder fra [Transitionsdagen] maksimalt ifalde en bod på [10] % af vederlaget for den pågældende Løbende Ydelse for den pågældende måned.

Den samme hændelse kan kun føre til én bod for manglende overholdelse af et Servicemål, idet Leverandøren i så fald pålægges den størst mulige bod.

Bod i henhold til punkt 43.3 udløses, uanset om Leverandøren har handlet uagtsomt.

## Kundens øvrige beføjelser

Om Kundens øvrige beføjelser i anledning af Mangler gælder dansk rets almindelige regler i anledning af Mangler.

# Ophævelse

## Kundens ophævelse

Kunden kan ophæve Kontrakten helt eller delvist, såfremt der konstateres væsentlig misligholdelse.

For ophævelse på grund af Mangler er det en betingelse, at Manglerne ikke er afhjulpet inden [40] Arbejdsdage efter modtagelse af første reklamation over den pågældende væsentlige misligholdelse, jf. dog nedenfor, idet reklamationen konkret og præcist skal angive, hvori Manglen består. Reklamation skal afgives ved Meddelelse, hvor det skal anføres, at Kunden anser Manglen for at udgøre en væsentlig misligholdelse, der kan medføre ophævelse, hvis Manglen ikke afhjælpes.

Når en driftsprøve er bestået, jf. punkt 35, kan ophævelse af Kontrakten alene ske med virkning for fremtiden, og Kundens pligt til at betale for de ophævede Ydelser ophører fra ophævelsestidspunktet, jf. dog punkt 44.2.

Følgende forhold anses altid for væsentlig misligholdelse, der berettiger Kunden til straks at hæve Kontrakten helt eller delvist efter Kundens valg:

* En samlet overskridelse af fristerne for Transitionsdagen eller for bestået driftsprøve med end [40] Arbejdsdage.
* Såfremt Leverandøren i [tre] måleperioder i en periode på [seks] på hinanden følgende måleperioder er ifaldet maksbod for manglende overholdelse af Servicemål for den samme Løbende Ydelse, jf. punkt 43.3.
* Såfremt Leverandøren i [seks] på hinanden følgende måleperioder ikke har overholdt det samme Servicemål.
* Såfremt Leverandøren ikke uden ugrundet ophold efter Kundens Meddelelse ved konkret begrundet mistanke om, at Leverandøren har leveret i strid med de i Bilag 22 **(**Samfundsansvar, arbejdsklausul og elevpladser**)** nævnte krav til menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder, miljø, antikorruption og nødvendig omhu, fremsender en skriftlig redegørelse for samt dokumenterer, under hvilke produktionsprocesser og/eller metoder de produkter og/eller tjenesteydelser, der indgår til opfyldelsen af Kontrakten, er tilvirket, samt fremsender fornøden dokumentation for, hvilke materialer der indgår i produkter, som Leverandøren har leveret til Kunden.
* Såfremt Leverandøren ikke uden ugrundet ophold efter Kundens Meddelelse herom afhjælper en Mangel som følge af, at Leverandøren har leveret i strid med de i Bilag 22 **(**Samfundsansvar, arbejdsklausul og elevpladser**)** nævnte krav til menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder, miljø, antikorruption og nødvendig omhu.
* Såfremt Leverandøren ikke, når det er konstateret, at Leverandøren har leveret i strid med de i Bilag 22 **(**Samfundsansvar, arbejdsklausul og elevpladser**)** nævnte krav til menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder, miljø, antikorruption og nødvendig omhu, fuldt ud genopretter den skade, som er forvoldt ved opfyldelsen af Kontrakten i det omfang, det er muligt, herunder ved udbetaling af passende skadeserstatning, jf. punkt 46.1.
* Leverandørens konkurs i det omfang, at konkurslovens regler om indtrædelsesret ikke hindrer dette. Såfremt konkursboet har ret til indtræden, skal konkursboet på anfordring fra Kunden give meddelelse om eventuel indtrædelse uden ugrundet ophold efter modtagelse af Kundens forespørgsel om, hvorvidt konkursboet vil indtræde, dog senest [fem] Arbejdsdage efter modtagelsen. Såfremt konkursboet ønsker at indtræde, skal konkursboet stille betryggende sikkerhed for Kontraktens opfyldelse.
* Iværksættelse af rekonstruktionsbehandling af Leverandøren i det omfang, at konkurslovens regler om ret til videreførelse af Kontrakten ved rekonstruktion ikke hindrer dette. Såfremt skyldneren har ret til at videreføre Kontrakten, skal rekonstruktøren på anfordring fra Kunden give meddelelse om eventuel indtrædelse uden ugrundet ophold efter modtagelse af Kundens forespørgsel om, hvorvidt virksomheden vil indtræde, dog senest [fem] Arbejdsdage efter modtagelsen.
* Leverandørens 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 tilsvarende omstændigheder, der bringer Kontraktens rette opfyldelse i alvorlig fare.

Følgende forhold anses altid for væsentlig misligholdelse, der berettiger Kunden til straks at hæve Kontrakten delvist for så vidt angår en given Bestillingsydelse:

* En samlet overskridelse af fristen for Overtagelsesdagen med mere end [40] Arbejdsdage.

## Opgørelse ved ophævelse

Ved hel eller delvis ophævelse af Kontrakten inden godkendt driftsprøve skal Leverandøren tilbagebetale alle betalte vederlag for det, der omfattes af ophævelsen, med tillæg af påløbne bodsbeløb og eventuel erstatning, jf. dog nedenfor. Kunden skal tilsvarende tilbagelevere de dele af Leverandørens Ydelser, der omfattes af ophævelsen i den stand, hvori de findes hos Kunden.

Kunden betaler et rimeligt vederlag, såfremt Kunden i Kontraktens løbetid har haft nytte af Leverandørens Ydelser, der omfattes af ophævelsen.

I tilfælde af delvis ophævelse, hvor Ydelser fortsættes og/eller færdiggøres i henhold til Kontrakten, reguleres det aftalte vederlag, jf. Bilag 20 **(**Vederlag**)**, forholdsmæssigt.

I de tilfælde, hvor ophævelsen sker efter, at driftsprøven er bestået, sker ophævelsen med virkning for fremtiden.

Kunden bevarer retten til påløbne bodsbeløb, forholdsmæssigt afslag og eventuel erstatning for forhold indtruffet forud for ophævelsestidspunktet.

Om Leverandørens forpligtelser i forbindelse med Kontraktens ophør henvises til punkt 57.

# Kundens misligholdelse

## Misligholdelse af Kundens betalingsforpligtelser

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, herunder en konkret Bestillingsydelse, såfremt Leverandøren over for Kunden ved Meddelelse har afgivet påkrav om, dels at Kunden på nærmere specificeret måde har misligholdt sine betalingsforpligtelser, dels at manglende betaling inden [50] Dage vil medføre, at Kontrakten ophæves, for så vidt angår den pågældende Ydelse, og såfremt Kunden ikke har opfyldt sine betalingsforpligtelser inden fristens udløb.

## Kundens manglende medvirken

Såfremt Kunden ikke yder den aftalte medvirken til Leverandørens levering af en aftalt Ydelse, jf. punkt 6, foreligger der misligholdelse fra Kundens side. Såfremt Kundens manglende medvirken medfører en forsinkelse hos Leverandøren, udskydes på Leverandørens begæring (ved Meddelelse) de efterfølgende frister med et til forsinkelsen svarende antal Arbejdsdage med tillæg af [tre] Arbejdsdage. Begæringen om udskydelse skal afgives af Leverandøren senest [10] Arbejdsdage efter Leverandørens reklamation i henhold til punkt 6.

Udskydelsen kan endvidere på Leverandørens anmodning (ved Meddelelse) tillægges op til [tre] ekstra Arbejdsdage, såfremt det dokumenteres, at dette er nødvendigt af hensyn til Leverandørens ændrede planlægning og tilrettelæggelse.

Leverandøren kan have krav på erstatning, jf. punkt 46.2, som følge af Kundens manglende medvirken.

Manglende anmodning om udskydelse af frister medfører, at forsinkelsen ikke kan henføres til Kunden.

# Erstatning

## Leverandøren

Leverandøren er erstatningspligtig i henhold til dansk rets almindelige regler og i henhold til det angivne i dette punkt 46.1.

Leverandøren er ikke ansvarlig for driftstab, følgeskader eller andet indirekte tab.

Leverandøren er ansvarlig for Kundens rimelige udgifter til retablering eller rekonstruktion af tabte data, der skyldes Leverandørens drift eller anden datahåndtering, hvor dette er omfattet af Kontrakten, og tabet skyldes Leverandørens forhold. Sådanne tab betragtes ikke som følgeskader eller indirekte tab. Dette gælder dog ikke, såfremt Kunden har fravalgt backup, og Leverandøren i forbindelse hermed har gjort Kunden opmærksom på, at Kunden i så fald selv bærer risikoen for tab af data.

Følgeskader og indirekte tab omfatter endvidere ikke de omkostninger, såvel interne som eksterne, som Kunden må afholde ved at skulle gennemføre fornyet udbud i utide.

I relation til misligholdelse vedrørende Indledende Ydelser, inklusive integrerede Tværgående Ydelser og Løbende Ydelser indtil driftsprøven er bestået, er Leverandørens samlede erstatningsansvar under Kontrakten begrænset til [100 %] det samlede vederlag for Indledende Ydelser, jf. punkt 37.2, med tillæg af det forfaldne vederlag for Løbende Ydelser, jf. punkt 37.3, indtil driftsprøven er bestået.

I relation til misligholdelse vedrørende Løbende Ydelser, inklusive integrerede Tværgående Ydelser efter driftsprøven er bestået, er Leverandørens samlede erstatningsansvar under Kontrakten begrænset til [12-24] gange det månedlige vederlag for de Løbende Ydelser, jf. punkt 37.3. I denne sammenhæng fastsættes det månedlige vederlag som det gennemsnitlige månedlige vederlag for Løbende Ydelser, som er forfaldent under Kontrakten.

I relation til misligholdelse vedrørende Bestillingsydelser inklusive integrerede Tværgående Ydelser er Leverandørens samlede erstatningsansvar for en given Bestillingsydelse begrænset til det samlede vederlag for den pågældende Bestillingsydelse, jf. punkt 37.4. Såfremt en given Bestillingsydelse vederlægges efter medgået tid, og det samlede vederlag ikke er faktureret på tidspunktet for den konkrete fastsættelse af erstatningsbegrænsningen, fastsættes erstatningsbegrænsningen til det samlede estimerede vederlag for den pågældende Bestillingsydelse.

Ovenstående begrænsning af Leverandørens erstatningsansvar gælder kun, såfremt misligholdelsen ikke kan henføres til grov uagtsomhed eller forsætlige forhold hos Leverandøren.

[*(Følgende vilkår vælges til eller fra af Kunden inden offentliggørelse af kontrakten)* Ansvarsbegrænsningen i dette punkt 46.1 finder ikke anvendelse på tab påført Kunden som følge af krænkelse af tredjemands rettigheder, jf. punkt 51.4.]

[*(Følgende vilkår vælges til eller fra af Kunden inden offentliggørelse af kontrakten)* Ansvarsbegrænsningen i dette punkt 46.1 finder endvidere ikke anvendelse på tab påført Kunden som følge af forhold omfattet af punkt 34.1, 5. afsnit (krænkelse af tredjemands rettigheder efter den til enhver tid gældende persondataretlige lovgivning).]

Erstatning for misligholdelse af Kontrakten for forhold, der udløser betaling af bod, kan kun kræves i den udstrækning, Kunden dokumenterer at have lidt et tab ud over bodsbeløbet for den pågældende misligholdelse.

## Kunden

Kunden er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige regler og i henhold til det angivne i dette punkt 46.2.

Erstatning for forhold, der i øvrigt udløser betaling af renter, f.eks. Kundens manglende betaling, kan kun kræves ud over de påløbne renter (rentebeløbet) i det omfang, der dokumenteres et tab ud over rentebeløbet.

Kunden er ikke ansvarlig for driftstab, følgeskader eller andet indirekte tab. Følgeskader og indirekte tab omfatter ikke de omkostninger, såvel interne som eksterne, som Leverandøren må afholde med henblik på at reducere eller kompensere for Kundens manglende rettidige medvirken.

I relation til misligholdelse vedrørende Indledende Ydelser, inklusive integrerede Tværgående Ydelser og Løbende Ydelser indtil driftsprøven er bestået, er Kundens samlede erstatningsansvar under Kontrakten begrænset til [100 %] af det samlede vederlag for Indledende Ydelser, jf. punkt 37.2, med tillæg af det forfaldne vederlag for Løbende Ydelser, jf. punkt 37.3, indtil driftsprøven er bestået.

I relation til misligholdelse vedrørende Løbende Ydelser inklusive integrerede Tværgående Ydelser er Kundens samlede erstatningsansvar under Kontrakten begrænset til [12-24] gange det samlede månedlige vederlag for de Løbende Ydelser, jf. punkt 37.3, på tidspunktet for den ansvarspådragende misligholdelse. I denne sammenhæng fastsættes det månedlige vederlag som det gennemsnitlige månedlige vederlag for Løbende Ydelser, som er forfaldent under Kontrakten.

I relation til misligholdelse vedrørende Bestillingsydelser inklusive integrerede Tværgående Ydelser er Kundens samlede erstatningsansvar for en given Bestillingsydelse begrænset til det samlede vederlag for den pågældende Bestillingsydelse, jf. punkt 37.4. Såfremt en given Bestillingsydelse vederlægges efter medgået tid, og det samlede vederlag ikke er faktureret på tidspunktet for den konkrete fastsættelse af erstatningsbegrænsningen, fastsættes erstatningsbegrænsningen til det samlede estimerede vederlag for den pågældende Bestillingsydelse.

Ovenstående begrænsning af Kundens erstatningsansvar gælder kun, såfremt tabet ikke kan henføres til grov uagtsomhed eller forsætlige forhold hos Kunden.

[*(Følgende vilkår vælges til eller fra af Kunden inden offentliggørelse af kontrakten)* Ansvarsbegrænsningen i dette punkt 46.2 finder ikke anvendelse på tab påført Leverandøren som følge af krænkelse af tredjemands rettigheder, jf. punkt 51.4.]

[*(Følgende vilkår vælges til eller fra af Kunden inden offentliggørelse af kontrakten)* Ansvarsbegrænsningen i dette punkt 46.2 finder endvidere ikke anvendelse på tab påført Leverandøren som følge af forhold omfattet af punkt 34.1, 6. afsnit (krænkelse af tredjemands rettigheder efter den til en hver tid gældende persondataretlige lovgivning).]

# Forsikring

Leverandøren påtager sig produktansvaret efter dansk rets almindelige regler. Leverandøren er forpligtet til fra Transitionsdagen at opretholde produktansvarsforsikring med minimumsdækning på DKK [5.000.000].

Leverandøren påtager sig endvidere at opretholde en generel ansvarsforsikring med en rimelig dækning i forhold til Kontraktens Ydelser.

# Force majeure

Ingen af Parterne er ansvarlige, herunder for betaling af bod, for manglende overholdelse af deres forpligtelser, når dette skyldes forhold, der ligger uden for Partens kontrol, og som Parten ikke ved Kontraktens underskrift burde have taget i betragtning (herunder strejker, lockout, terror og sundhedskriser i form af pandemier) og ej heller burde have undgået eller overvundet. Force majeure omfatter selve force majeure-begivenheden og dennes direkte afledte effekter, herunder i form af betydelige afbrydelser i forsyningskæden.

Forhold hos en eventuel Underleverandør anses kun for force majeure, såfremt der foreligger en hindring, der omfattes af nærværende bestemmelses første afsnit, og som Leverandøren og Underleverandøren ikke burde have undgået eller overvundet.

Forsinkelse som følge af force majeure kan højst gøres gældende med det antal Dage, som force majeure-situationen reelt 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. Der skal samtidig gives en orientering om den forventede varighed af force majeure-situationen.

Herudover skal Parterne, i det omfang det er muligt og under anvendelse af rimelige ressourcer, samarbejde loyalt om Kontraktens fortsatte opfyldelse, herunder håndtering af force majeure-situationen.

Den Part, der ikke er ramt af force majeure-situationen, kan, mens force majeure påberåbes, undlade at opfylde de forpligtelser, som gensidigt modsvarer den anden Parts manglende overholdelse af sine forpligtelser, og kan opsige Kontrakten uden varsel, såfremt force majeure-situationen varer mere end [60] Arbejdsdage. Bestemmelserne i Kontrakten om opgørelse ved ophævelse, jf. punkt 44.2, finder ligeledes anvendelse ved opsigelse i henhold til denne bestemmelse.

Force majeure afskærer ikke adgang til forholdsmæssigt afslag, jf. punkt 43.2.

# Samfundsansvar, Arbejdsklausul og elevpladser

Leverandøren skal overholde Kundens krav vedrørende samfundsansvar, arbejdsklausul og elevpladser i henhold til Bilag 22 **(**Samfundsansvar, arbejdsklausul og elevpladser**)**.

# Overholdelse af lovgivning

Leverandøren skal overholde de til enhver tid gældende myndighedsforskrifter og lovgivning af generel karakter for Leverandørens virksomhed, hvor Leverandøren er pligtsubjekt. Leverandøren kan ikke kræve vederlag for ændringer i Leverandørens virksomhed forbundet med Kontraktens opfyldelse, der måtte opstå som følge af ændringer i myndighedsforskrifter eller lovgivning af en sådan generel karakter.

Ud over det angivne ovenfor er Kunden selv ansvarlig for overholdelse af lovgivning, f.eks. lovgivning der er specifik for Kunden selv. Kunden er i sådanne tilfælde ansvarlig for at anmode Leverandøren om eventuelt nødvendige Kontraktuelle Ændringer eller Operationelle Tilpasninger, jf. punkt 11.

Parterne skal i alle tilfælde underrette hinanden uden ugrundet ophold om ny lovgivning, som Parterne måtte blive bekendt med, og som har betydning for leveringen af Ydelserne eller Kundens udnyttelse af Ydelserne.

# Rettigheder

## Applikationen

### Kundens bevarelse og erhvervelse af rettigheder

Det overordnede formål med nærværende punkt er at sikre Kundens uafhængighed af Leverandøren og tredjemand ved Kontraktens ophør.

Kunden bevarer samtlige immaterielle rettigheder til Applikationen, herunder ophavs-, database-, patent-, varemærke- og designrettigheder samt rettigheder efter markedsføringsloven, som Kunden enten havde forud for Kontraktens indgåelse eller erhverver under andre kontraktforhold, uanset hvorledes Leverandøren benytter Applikationen i forbindelse med Kontraktens opfyldelse.

Desuden erhverver Kunden samtlige immaterielle rettigheder til Applikationen, som opstår i forbindelse med Kontraktens opfyldelse, f.eks. som resultatet af Indledende Ydelser eller Bestillingsydelser. Leverandøren er derfor forpligtet til at sikre, at Kontrakten opfyldes således, at hverken Leverandørens eller tredjemands rettigheder hindrer Kundens erhvervelse af disse rettigheder.

Ved Kontraktens ophør, uanset årsag, bevarer Kunden samtlige de immaterielle rettigheder til Applikationen, som er opstået i forbindelse med Kontraktens opfyldelse, f.eks. som resultatet af Bestillingsydelser. Kundens bevarelse af de immaterielle rettigheder er dog betinget af, at Kunden har betalt for de Ydelser, som har resulteret i rettighederne, og at denne betaling ikke er gået tilbage til Kunden i henhold til punkt 44.2.

### Leverandørens brugsret

Kunden tildeler Leverandøren en brugsret til Applikationen, således at Leverandøren kan benytte Applikationen i det omfang, det er nødvendigt i forbindelse med Kontraktens opfyldelse.

Såfremt Kunden stiller licensaftaler til rådighed for Leverandørens opfyldelse af Kontrakten, fremgår dette af Bilag 19 (Licensaftaler).

### Leverandørens udleveringspligt

Ved Kontraktens ophør, uanset årsag, er Leverandøren forpligtet til at udlevere Applikationen til Kunden i det omfang, at Applikationen findes hos Leverandøren eller dennes Underleverandører.

### Kundens data

Kunden bevarer enhver rettighed til data, som Kunden enten havde før Kontraktens indgåelse eller senere erhverver uden for Kontrakten, ligesom Kunden erhverver enhver rettighed til data, som Leverandøren frembringer eller leverer, eller som i øvrigt opstår i forbindelse med Kontraktens opfyldelse. Leverandøren må kun anvende disse data i det omfang, det er nødvendigt i forbindelse med Kontraktens opfyldelse. I øvrigt har Leverandøren ingen rettigheder til disse data. Leverandøren udleverer på Kundens anmodning en kopi af disse data til Kunden.

## Ydelser

### Generelt

Leverandøren er forpligtet til at sørge for, at samtlige rettigheder til Programmel og eventuelt øvrigt materiale, der er nødvendige for lovlig levering af Ydelser, foreligger.

Leverandøren kan i den forbindelse *enten* selv være rettighedshaver *eller* have erhvervet de nødvendige rettigheder i henhold til licensaftaler med de relevante rettighedshavere.

Såfremt Leverandøren har erhvervet rettighederne, forestår Leverandøren vederlæggelsen af rettighedshaverne, ligesom Leverandøren er ansvarlig for at overholde samtlige øvrige vilkår i licensaftalerne. I det omfang rettighedshaverne udelukkende vil indgå de nødvendige licensaftaler direkte med Kunden, skal Leverandøren sørge for, at Kunden indgår disse licensaftaler, hvilket Kunden er forpligtet til at medvirke til. Uanset at Kunden dermed bliver rettighedshavernes aftalepart, er Leverandøren i forholdet til Kunden eneansvarlig for, at samtlige vilkår, herunder vilkår om vederlæggelse, i licensaftalerne overholdes.

Leverandøren skal udfylde Bilag 19 (Licensaftaler) således, at Kunden får fuld indsigt i, hvilket Programmel og eventuelt øvrigt materiale Leverandøren selv har indgået licensaftaler om, og hvilket Programmel Leverandøren har sørget for, at Kunden har indgået licensaftaler om.

Vederlag for samtlige Ydelser i henhold til nærværende punkt er indeholdt i de vederlag, som Leverandøren modtager i henhold til punkt 37.

### Særligt om Tværgående Ydelser og Bestillingsydelser

### Resultater udarbejdet specielt til Kunden

Kunden erhverver samtlige immaterielle rettigheder til resultatet af Tværgående Ydelser, herunder data, Dokumentation og rapporter, samt Bestillingsydelser, herunder Programmel, der er udarbejdet specielt til Kunden under Kontrakten. Kunden kan frit helt eller delvist ændre, overdrage rettighederne til og i øvrigt udøve enhver rettighed som ejer i forhold til disse resultater.

### Resultater ikke udarbejdet specielt til Kunden

I forhold til resultatet af Tværgående Ydelser, herunder data, Dokumentation og rapporter, samt Bestillingsydelser, herunder Programmel, der ikke er udarbejdet specielt til Kunden, erhverver Kunden, en tidsubegrænset og ikke-eksklusiv brugsret. Kunden kan lade tredjemand, der bistår Kunden, benytte brugsretten på Kundens vegne. Brugsretten omfatter enhver brug i forbindelse med Kundens virksomhed, herunder i forbindelse med udbud af ydelser i relation til Kundens virksomhed. Brugsretten omfatter i den forbindelse også de rettigheder, der er nødvendige for, at Kunden kan modtage tilbud fra tredjemand. Kunden og tredjemand har desuden ret til at foretage ændringer i resultaterne på enhver måde i forbindelse med Kundens virksomhed.

I det omfang tredjemand får adgang til resultater i henhold til nærværende punkt, har tredjemand tavshedspligt i overensstemmelse med punkt 52.

### Resultater, som bliver en del af Applikationen

Uanset punkt 51.2.2.2 gælder punkt 51.1.1 mht. resultater af Bestillingsydelser, som bliver en del af Applikationen. Kunden erhverver herefter de rettigheder, der følger af punkt 51.1.1, til resultater af Bestillingsydelser, der ikke er udarbejdet specielt til Kunden, i det omfang disse resultater bliver en del af Applikationen.

### Øvrige vilkår for resultater af Tværgående Ydelser og Bestillingsydelser

Rettighederne efter punkt 51.2.2 overgår til Kunden ved levering, jf. punkt 36. Betalingen for rettighederne er indeholdt i de vederlag, som Leverandøren modtager i henhold til punkt 37.

### Rettigheder ved ophør

Ved Kontraktens ophør, uanset årsag, bevarer Kunden erhvervede rettigheder under forudsætning af, at Kunden har betalt for de ydelser, som har resulteret i rettighederne, og at denne betaling ikke er gået tilbage til Kunden i henhold til punkt 44.2.

## Generel viden

Leverandøren er berettiget til at anvende den generelle viden og knowhow, der erhverves ved opfyldelsen af denne Kontrakt, til brug for leverancer til tredjemand.

## Krænkelse af tredjemands rettigheder

Rejses der sag mod en Part med påstand om retskrænkelse, der skyldes den anden Parts benyttelse eller tilrådighedsstillelse af Programmel eller andet immaterialretligt beskyttet materiale under Kontrakten, skal Parten straks give den anden Part Meddelelse herom.

Den anden Part overtager herefter førelse af sagen og samtlige hermed forbundne omkostninger. Den anden Part er desuden forpligtet til *dels* at skadesløsholde Parten for ethvert direkte tab i forbindelse med sagen, herunder omkostninger til rådgivere, sagsomkostninger, erstatning og godtgørelse, som måtte blive tildelt en sagsøger, *dels* at sørge for, at Parten kan benytte det beskyttede materiale eller tilsvarende materiale i overensstemmelse med Kontrakten uden at krænke tredjemands rettigheder.

Ansvarsbegrænsningen i punkt 46 finder ikke anvendelse for tab omfattet af nærværende punkt.

# Tavshedspligt

Leverandøren og dennes personale skal iagttage ubetinget tavshed med hensyn til oplysninger vedrørende Kundens, Brugernes, Kundens øvrige leverandørers eller andres forhold og data, som Leverandøren og dennes personale får kendskab til i forbindel­se med opfyldelse af Kontrakten. Leverandøren er forpligtet til ikke at misbruge, kopiere eller i øvrigt anvende eller videregive oplysninger på anden måde eller i et andet omfang, end hvad der er nødvendigt for at kunne opfylde sine forpligtelser.

Leverandøren skal pålægge eventuelle Underleverandører og andre, der bistår Leverandøren i forbindelse med denne aftale, en tilsvarende forpligtelse.

For Kunden og Kundens personale gælder reglerne for ansatte i den offentlige forvaltning. Konsulenter og andre, der bistår Kunden, pålægges tilsvarende forpligtelse med hensyn til oplysninger om Leverandørens forhold, som gælder for Leverandøren med hensyn til Kundens forhold.

Leverandøren må ikke uden Kundens forudgående samtykke bruge Kunden som reference. Dog er Leverandøren berettiget til at medtage Kunden på en simpel referenceliste.

Leverandøren må ikke uden Kundens forudgående tilladelse ved Meddelelse udsende offentlig meddelelse om Kontrakten eller offentliggøre noget af Kontraktens indhold. Dog har Leverandøren ret til at give meddelelse som foreskrevet i henhold til gældende lovgivning, herunder børsetiske regler.

Tavshedspligten gælder også efter Kontraktens ophør uanset årsagen hertil.

Forpligtelserne efter dette punkt 52 kan ikke på nogen måde begrænse Kundens rettigheder i henhold til punkt 51.

# Overdragelse

## Kundens overdragelse

Kunden har ret til at overdrage sine rettigheder og forpligtelser efter Kontrakten til en anden offentlig myndighed, herunder en nyoprettet offentlig myndighed eller en institution eller virksomhed, der ejes af det offentlige eller i det væsentlige drives for offentlige midler, når de opgaver, som Kunden hidtil har varetaget, overgår til en anden offentlig myndighed. Dette gælder uanset, hvad der fremgår af Bilag 19 **(**Licensaftaler**)**.

## Leverandørens overdragelse

Leverandøren kan ikke uden Kundens forudgående samtykke ved Meddelelse overdrage sine rettigheder og forpligtelser ifølge Kontrakten til tredjemand.

Samtykke vil alene blive givet, såfremt dette kan ske under iagttagelse af de til enhver tid gældende udbudsretlige regler, og såfremt der i øvrigt ikke foreligger væsentlige forhold, der taler imod en overdragelse. Det vil herunder være en betingelse for Kundens eventuelle samtykke, at Leverandøren hæfter solidarisk med den nye leverandør for Kontraktens opfyldelse og alle af Kontrakten afledte krav i øvrigt.

På Kundens anmodning skal Leverandøren og tredjemand redegøre for, hvordan Kontraktens opfyldelse vil blive sikret, hvis Kunden samtykker til en overdragelse af Kontrakten.

# Ikrafttrædelse og varighed

## Varighed & forlængelse

Kontrakten træder i kraft ved begge Parters underskrift og løber i [fem] år fra Transitionsdagen.

Med et varsel på mindst [seks] måneder til udgangen af ovennævnte kontraktperiode kan Kunden ved Meddelelse på uændrede vilkår forlænge Kontrakten med 12 måneder. Med et varsel på mindst [seks] måneder til udgangen af første forlængelse på 12 måneders kan Kunden ved Meddelelse på uændrede vilkår forlænge Kontrakten med yderligere 12 måneder, således at den samlede maksimale forlængelse udgør 24 måneder.

Kundens retsstilling i medfør af punkt 51 ændres ikke i tilfælde af Kontraktens ophør, uanset årsagen til Kontraktens ophør. Loyalitetsforpligtelser, herunder eksempelvis Parternes forpligtelse til at iagttage tavshed, jf. punkt 52, består ligeledes ubegrænset efter Kontraktens ophør.

## Opsigelse

Kunden kan opsige Kontrakten ved Meddelelse til Leverandøren med et varsel på 12 måneder dog tidligst med virkning [12-48] måneder efter Transitionsdagen.

Såfremt Kunden ønsker at opsige Kontrakten efter uopsigelighedsperioden, jf. ovenfor, er Leverandøren berettiget til kompensation for opsigelsen. Denne kompensation fastsættes som anført i Bilag 20 (Vederlag).

Kunden kan endvidere ved Meddelelse opsige Kontrakten delvist for så vidt angår en eller flere af de Løbende Ydelser i overensstemmelse med principperne for fuld opsigelse som anført ovenfor. Uanset foranstående kan Kunden ikke delvist opsige Kontrakten for så vidt angår ydelser, der er nødvendige for, at Leverandøren kan opfylde sine øvrige forpligtelser under Kontrakten.

Kontrakten er uopsigelig fra Leverandørens side i hele Kontraktens løbetid.

## Annullation af beslutning om tildeling af Kontrakten og erklæring om, at Kontrakten er uden virkning

### Generelt

Såfremt Klagenævnet for Udbud eller domstolene annullerer Kundens beslutning om tildeling af Kontrakten, er Kunden berettiget til at opsige Kontrakten helt eller delvist med [én] måneds varsel. Dette gælder uanset, om Kontrakten skal bringes til ophør i henhold til udbudslovens § 185, stk. 2.

Såfremt Klagenævnet for Udbud erklærer Kontrakten eller en Kontraktuel Ændring for uden virkning og påbyder Kunden at bringe Kontrakten helt eller delvist til ophør inden for en af Klagenævnet for Udbud fastsat frist, er Kunden berettiget til at opsige Kontrakten helt eller delvist med et varsel i overensstemmelse med Klagenævnet for Udbuds eller domstolenes påbud. Kontrakten ophører ved opsigelse således helt/delvist, som fastsat i påbuddet, med virkning fra påbuddets virkningstidspunkt.

Såfremt der i det påbud, som udstedes, er indeholdt yderligere betingelser eller krav, er Kunden berettiget til at videreføre disse betingelser eller krav i opsigelsen over for Leverandøren under forudsætning af, at dette er sagligt begrundet, og Leverandøren skal i så fald efterleve disse.

### Erstatning

Leverandøren kan have krav på erstatning som følge af, at beslutning om at tildele Kontrakten annulleres, eller at Kontrakten erklæres for uden virkning, og påbud om ophør udstedes. Dog har Parterne aftalt, at indirekte tab ikke erstattes, jf. punkt 46.2. Endelig er erstatningen begrænset i overensstemmelse med maksimeringen i Kontraktens punkt 46.2.

Såfremt Leverandøren på tidspunktet for kontraktindgåelse havde eller burde have haft kendskab til de faktiske og/eller retlige omstændigheder, som bevirker, at beslutning om tildeling af Kontrakten annulleres eller, at Kontrakten erklæres for uden virkning, kan Leverandøren ikke over for Kunden rejse krav om erstatning eller krav om anden form for godtgørelse som følge af, at beslutning om tildeling af Kontrakten annulleres eller, at Kontrakten erklæres for uden virkning, og påbud om ophør udstedes, herunder f.eks. for omkostninger, ved at efterkomme yderligere betingelser eller krav, som Kunden har videreført i opsigelsen.

# Fortolkning

Ved eventuel indbyrdes modstrid har Kontrakten forrang frem for bilagene, og bilag har forrang frem for underbilag til det konkrete bilag. I Bilag 23 **(**Spørgsmål/svar**)** er gengivet de spørgsmål, der er stillet i tilbudsfasen forud for Kontraktens indgåelse. Spørgsmål og svar i Bilag 23 **(**Spørgsmål/svar**)** tjener som fortolkningsbidrag.

Henvisninger til Kontrakten eller til en bestemmelse heri omfatter også Kontraktens bilag, der er relevante for den pågældende bestemmelse. Henvisninger til et bilag omfatter også bilagets eventuelle underbilag.

Bestemmelser i Kundens udbudsmateriale, tilkendegivelser under eventuelle forudgående forhandlinger samt indhold i Leverandørens tilbud, der ikke er gentaget i Kontrakten eller i de dertil knyttede bilag, er ikke bindende for Parterne.

Såfremt der på kontraktindgåelsestidspunktet i et bilag er modstrid mellem et af Kunden anført krav og Leverandørens besvarelse heraf, 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 besvarelse af Kundens krav i forhold til Kundens krav.

# Tvister

## Forhandling

Såfremt der opstår en uoverensstemmelse mellem Parterne i forbindelse med Kontrakten, skal Parterne med en positiv, samarbejdende og ansvarlig holdning i overensstemmelse med bl.a. punkt 5 søge at indlede forhandlinger med henblik på at løse tvisten. Forhandlinger indledes på det niveau i samarbejdsorganisationen, hvor tvisten er opstået. Forhandlingerne eskaleres til næste niveau i samarbejdsorganisationen på begæring af en Part, såfremt Parterne ikke inden for en periode på [10] Arbejdsdage fra tvistens opståen har opnået en løsning.

## Mediation

Såfremt Parterne ikke kan opnå en løsning ved forhandling, jf. punkt 56.1, skal tvisten på begæring af en af Parterne søges løst ved mediation af en af Parterne i fællesskab udpeget mediator. Hvis Parterne ikke inden [fem] Arbejdsdage efter, at en af Parterne har begæret tvisten løst ved mediation, har opnået enighed om valg af mediator, kan enhver af Parterne anmode Danske IT-advokater (DITA) om at udpege en mediator. Mediation gennemføres i givet fald i overensstemmelse med Danske IT-advokaters mediationsprocedure.

Anvendelse af mediation forudsætter, at Parterne er enige om at søge tvisten løst ved mediation. En Part er herunder berettiget til at indlede voldgiftssag, jf. punkt 56.4, såfremt en udsættelse deraf kan føre til retsfortabelse, f.eks. på grund af forældelse.

Hvis mediationen afsluttes, uden at tvisten er løst, skal tvisten afgøres endeligt i overensstemmelse med punkt 56.4.

## Vejledende udtalelse

Som supplement til forhandling, jf. punkt 56.1, og mediation, jf. punkt 56.2, kan hver af Parterne anmode om, at der indhentes en vejledende udtalelse fra en uafhængig sagkyndig på grundlag af Voldgiftsinstituttets til enhver tid gældende regler for juridisk/teknisk udtalelse i it-sager.

## Voldgift

Hvis enighed ikke kan opnås ved forhandling, jf. punkt 56.1, eller mediation, jf. punkt 56.2, kan hver af Parterne indbringe tvisten til endelig afgørelse ved voldgift efter bestemmelserne i henholdsvis punkt 56.4.1 eller punkt 56.4.2.

Stedet for voldgiftsretten er København.

### Mindre tvister

Såfremt der er tale om en tvist, hvor værdien ikke overstiger [10] % af det samlede vederlag for Løbende Ydelser i 12 måneder, afgøres tvisten ved forenklet voldgift ved Voldgiftsinstituttet efter de af Voldgiftsinstituttets vedtagne regler herom, som er gældende ved indledningen af voldgiftssagen. Vederlaget for de 12 måneder beregnes på grundlag af den måned, hvori tvisten konstateres i henhold til Kontrakten.

Voldgiftsretten udpeges af Voldgiftsinstituttet i overensstemmelse med de til enhver tid gældende regler herom. Voldgiftsdommeren udpeges af Voldgiftsinstituttet. Parterne kan senest samtidig med udløbet af fristen for indklagedes svar i fællesskab bringe en voldgiftsdommer i forslag. Parterne er enige om i fællesskab at søge at udpege en voldgiftsdommer efter indhentet indstilling fra Danske IT-advokater (DITA).

### Større tvister

I tilfælde, der ikke er omfattet af punkt 56.4.1 vedrørende mindre tvister, afgøres tvisten, herunder tvister om Kontraktens eksistens og gyldighed, ved voldgift ved Voldgiftsinstituttet efter de af Voldgiftsinstituttets vedtagne regler herom, som er gældende ved indledningen af voldgiftssagen.

Voldgiftsretten udpeges af Voldgiftsinstituttet i overensstemmelse med de til enhver tid gældende regler herom. 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 Voldgiftsinstituttet, medmindre Parterne inden udløb af fristen for indklagedes svar i fællesskab foreslår en formand. Parterne er enige om i fællesskab at søge at udpege en formand efter indhentet indstilling fra Danske IT-advokater (DITA).

## Forpligtelse til at opfylde ved tvist

### Generelt

Parterne skal i perioden, hvori konfliktløsningen pågår, jf. punkt 56.1 til punkt 56.5, fortsat opfylde deres forpligtelser efter Kontrakten, herunder som beskrevet i punkt 56.5.2 og punkt 56.5.3.

### Leverandørens pligt til at afhjælpe Mangler uanset tvist

I tilfælde af at Kunden påberåber sig Mangler, kan Kunden kræve, at Leverandøren igangsætter afhjælpning i overensstemmelse med punkt 43.1, uagtet der er uenighed om kategoriseringen af Manglen. Afhjælpningen skal igangsættes af Leverandøren uden ugrundet ophold, og uagtet om Leverandøren er uenig i Kundens indsigelser om Mangler (Fix first, settle later). Leverandøren er ikke berettiget til at udøve tilbageholdsret i, standse eller på anden måde udskyde igangsættelsen af afhjælpningen.

### Leverandørens pligt til at levere Ydelser uanset tvist

Kunden er berettiget til at kræve levering af Ydelser, herunder implementering af ændringer, som Kunden vurderer, er kritiske for opretholdelsen af den fortsatte drift af Systemet. Leverandøren er forpligtet til at levere disse Ydelser uden ugrundet ophold, uagtet om Leverandøren er uenig i, hvorvidt Ydelsen er særskilt betalbar eller ej (Deliver first, settle later).

Leverandøren er ikke berettiget til at udøve tilbageholdsret i, standse eller på anden måde udskyde leveringen af de pågældende Ydelser.

Kundens anmodning om levering i henhold til nærværende bestemmelse kan alene afgives af en person på det i Bilag 4.a **(**Samarbejdsorganisation**)** angivne niveau.

### Sideløbende konflikthåndtering

Såfremt Leverandøren er uenig i, at Leverandøren er forpligtet til at afhjælpe de af Kunden påpegede Mangler, eller at Leverandøren er forpligtet til at levere de af Kunden krævede Ydelser, herunder i forhold til vilkårene, hvorefter Manglen skal rettes eller afhjælpes, eller Ydelserne kræves leveret, skal Leverandøren give Meddelelse herom til Kunden.

Kunden skal i umiddelbar forlængelse af Kundens modtagelse af en sådan Meddelelse sørge for, at forholdene tages op i Parternes samarbejdsorganisation. I den forbindelse kan hver Part fremlægge sin indsigelse for styregruppen, jf. Bilag 4.a **(**Samarbejdsorganisation**)**, med henblik på efterfølgende afklaring og behandling. Dette kan dog ikke fritage Leverandøren fra uden ugrundet ophold at igangsætte afhjælpningen af problemet i henhold til Kundens kategorisering eller fra levering af den pågældende Ydelse.

Såfremt Parterne ikke når til enighed i forhold til Leverandørens forpligtelse til at afhjælpe de pågældende Mangler eller til at levere de pågældende Ydelser ved forhandling inden for en periode på [fem] Arbejdsdage, fra uenigheden er henvist til styregruppen, og såfremt det er Parternes fælles opfattelse, at en løsning ikke vil kunne opnås i forbindelse med forhandlingerne, eller såfremt værdien af Leverandørens Ydelser overstiger DKK [100.000], skal Kunden herefter uden ugrundet ophold anmode om, at der indhentes en udtalelse, jf. punkt 56.3. Dette kan dog ikke fritage Leverandøren fra uden ugrundet ophold at igangsætte afhjælpning af problemet i henhold til Kundens kategorisering eller fra levering af de pågældende Ydelser, indtil Parterne har modtaget udtalelsen. Udtalelsen skal respekteres og efterleves af Parterne.

Hver af Parterne er dog uanset indhentelse af en sådan udtalelse berettiget til at begære, at tvisten søges løst ved mediation, jf. punkt 56.2, eller voldgift, jf. punkt 56.4. Parterne skal i perioden, hvori konfliktløsning pågår, fortsat opfylde deres forpligtelser efter Kontrakten og i henhold til udtalelsens indhold.

Såfremt det senere konstateres, at Kunden ikke havde krav på den påbudte opfyldelse, skal Kunden fuldt ud kompensere Leverandøren efter medgået tid forbundet med ovenstående i overensstemmelse med punkt 29 og for enhver dokumenteret merudgift, som Leverandøren godtgør at være blevet påført.

# Leverandørens forpligtelser i forbindelse med ophør

## Generelt

Leverandøren skal i tilfælde af Kontraktens hele eller delvise ophør, uanset årsagen hertil, fortsat helt eller delvist levere Ydelserne i overensstemmelse med Bilag 18 **(**Forpligtelser ved ophør (Transition ud)**)**. Leverandøren skal loyalt præstere sine Ydelser eller stå til rådighed for at præstere Ydelserne i henhold til Kontrakten frem til dette tidspunkt.

Leverandøren skal levere Ydelserne indtil det tidspunkt, hvor Kundens behov kan opfyldes på anden vis, og Kunden har givet Meddelelse til Leverandøren om dette.

Leverandøren kan dog maksimalt forpligtes til at stå til rådighed i [seks] måneder fra Overdragelsesdagen.

Leverandøren er berettiget til vederlag i overensstemmelse med punkt 37 for de Ydelser, der fortsat leveres, jf. ovenfor.

## Transition ud

Leverandøren er ved Kontraktens hele eller delvise ophør, uanset ophørsgrunden, forpligtet til i nødvendigt omfang at bistå Kunden i forbindelse med Kundens hjemtagelse og/eller ved Kundens overdragelse af ansvaret for Kontraktens Ydelser til andre leverandører (en Modtagende Leverandør) eller myndigheder.

Bistanden skal ydes i overensstemmelse med Bilag 18 **(**Forpligtelser ved ophør (Transition ud)**)** samt bestilles som en Konsulentydelse, jf. punkt 29.1. Bistanden omfatter bl.a. Leverandørens udarbejdelse af en ophørsplan i overensstemmelse med Bilag 18(Forpligtelser ved ophør (Transition ud)).

Leverandørens Ydelser i henhold til dette punkt 57.2 skal sætte Kunden i stand til uden unødigt besvær selv at overtage ansvaret for leveringen af Kontraktens Ydelser eller til at overdrage ansvaret for Ydelserne til en Modtagende Leverandør.

Leverandøren skal herunder i rimeligt og nødvendigt omfang samarbejde med Kunden og Kundens eventuelle nye leverandør (Modtagende Leverandør) i forbindelse med overgang af Ydelser efter Kontraktens ophør.

Såfremt ophøret er forårsaget af konkrete Mangler ved Ydelserne, kan Kunden, dog under hensyntagen til punkt 43.1, frafalde sin ret til mangelfri levering mod et passende afslag i vederlaget henset til Ydelsernes reelle leverede værdi.

## Overdragelse af medarbejdere til Kunden eller Modtagende Leverandør

Såfremt Kunden eller en Modtagende Leverandør er berettiget til at overtage de af Leverandørens (og eventuelle Underleverandørers) medarbejdere, der hovedsageligt har været beskæftiget med levering af Ydelserne, er dette reguleret i Bilag 21 **(**Virksomhedsoverdragelse og medarbejdere**)**.

# Lovvalg

Enhver tvist, der udspringer af eller har forbindelse til Kontrakten, skal bedømmes efter dansk ret både med hensyn til materielle og processuelle spørgsmål, dog undtaget de danske lovvalgsregler samt FN's Convention on the International Sale of Goods (CISG).

#  Underskrifter

Denne aftale underskrives i [to] originale eksemplarer, hvoraf Parterne hver modtager et eksemplar.

[By], den / 20[..] [By], den / 20[..]

For Leverandøren: For Kunden:

[Indsæt underskrivers navn og stilling] [Indsæt underskrivers navn og stilling]