# 

# KAPITEL I: KONTRAKTENS STRUKTUR M.V

# Kontraktens parter

| **Kunden** | |
| --- | --- |
| Navn |  |
| Cvr.nr |  |
| Adresse |  |
| **Leverandøren** | |
| Navn |  |
| Cvr.nr |  |
| Adresse |  |

# Definitioner

Kontrakten anvender en række definerede begreber, som fremgår af nedenstående;

| **Term** | **Betydning** |
| --- | --- |
| Arbejdsdag | betyder mandag til fredag, , bortset fra officielle danske helligdage, juleaftensdag, nytårsaftensdag og grundlovsdag. |
| Dag | betyder enhver kalenderdag. |
| Dokumentation | betyder enhver aftalt beskrivelse relateret til levering eller brug af de i Kontrakten beskrevne Services. |
| Driftsmiljø | betyder de IT-miljøer, som Leverandøren skal stille til rådighed ved Kontraktens opfyldelse. |
| Kontrakten | betyder denne kontrakt mellem Kunden og Leverandøren om IT infrastruktur services (IT drift) inkl. alle bilag. |
| Overtagelsesdag | betyder den Dag, hvor Leverandøren består overtagelsesprøven, eller det tidligere tidspunkt, hvor Kunden får adgang til Services. Der kan være flere overtagelsesdage. |
| Parterne | betyder Kunden og Leverandøren, idet ”Part” betyder én af disse. |
| Samarbejdsorganisationen | betyder den til enhver tid i henhold til Bilag 6 (Samarbejdsorganisation) fastlagte organisation til håndtering af Parternes samarbejde. |
| Servicemål | betyder de aftalte kvalitetsmål for en Service, der er angivet i Bilag 5 (Servicemål). |
| Services | betyder de ydelser, Leverandøren skal levere i henhold til Kontrakten, herunder Bilag 3 (Leverandørens Services). |

# Bilagsfortegnelse.

Følgende bilag indgår som del af Kontrakten;

| **Bilag** | **Indhold** |
| --- | --- |
| Bilag 1: Tilbuds- og analyseprocessen | |
| Bilag 1a | Tilbuds Information |
| Bilag 1b | Leverandørens tilbud |
| Bilag 1c | Leverandørens eventuelle særlige forudsætninger |
| Bilag 1d | Eventuel analyserapport |
| Bilag 2: Transition og transformation | |
| Bilag 2a | Transitions- og transformationsplan |
| Bilag 2b | Overdragelse af medarbejdere |
| Bilag 2c | Kontrakter, hvor Leverandøren overtager administration |
| Bilag 2d | Kontrakter, som overdrages til Leverandøren |
| Bilag 2e | Prøver i transitions- og transformationsfasen |
| Bilag 3: Leverandørens Services | |
| Bilag 3a | Kundens Sikkerhedskrav |
| Bilag 3b | Ophørsbistand |
| Bilag 4: Priser | |
| Bilag 5: Servicemål | |
| Bilag 6: Samarbejdsorganisation | |
| Bilag 7: Kundens ansvarsområder | |
| Bilag 8: Ændringshåndtering | |
| Bilag 9: Databehandleraftale | |

# KAPITEL II: ANALYSE- OG TRANSITIONSFASE

# Tilbudsproces før indgåelse af Kontrakten

## Tilbuds Information

Før Kontraktens indgåelse har Leverandøren afleveret et tilbud. Af Bilag 2a (Tilbuds Information) fremgår hvilken Tilbuds Information Leverandøren har modtaget forud for afgivelse af tilbuddet. Kunden har ansvaret for, at alle informationer, som Leverandøren har efterspurgt, eller som Kunden i øvrigt burde indse var relevante for Leverandøren, er blevet udleveret før Kontraktens indgåelse som led i tilbudsprocessen.

Såfremt Leverandøren skal ovrtage medarbejdere, indeholder bilag 2a (Tilbuds Information) en oversigt over de medarbejdere, der overgår til ansættelse hos Leverandøren med angivelse af samtlige ansættelsesvilkår m.v.. Det er Kundens ansvar, at Leverandøren har modtaget alle oplysninger om den enkelte medarbejders ansættelsesvilkår, herunder oplysninger om overenskomster, kollektive arbejdsaftaler, fælles pensionsaftaler og lignende, som medarbejderne er eller skal være omfattet af.

## Leverandørens tilbud

På baggrund af Kundens Tilbuds Information, har Leverandøren afgivet tilbud. Tilbuddet er indeholdt i bilag 2b (Leverandørens Tilbud)

## Særlige forudsætninger

Leverandørens eventuelle særlige forudsætninger for de angivne priser, levering af Services i overensstemmelse med Kontraktens krav og Leverandørens forpligtelser under Kontrakten i øvrigt er angivet i Bilag 2c (Leverandørens Forudsætninger).

# Analysefase og verifikation efter indgåelse af Kontrakten

## Analyse og verifikation af Tilbuds Information

Efter Kontraktens indgåelse skal Leverandøren foretage en analyse af de faktiske forhold hos Kunden.

Kunden skal loyalt bistå Leverandøren med denne analyse og give adgang til sine systemer og IT-infrastruktur i nødvendigt omfang, herunder det eksisterende driftsmiljø. Herudover skal Kunden deltage i møder indkaldt af Leverandøren. Kunden skal loyalt oplyse om alle relevante forhold og give Leverandøren adgang til relevante oplysninger. Har Kunden en eksisterende leverandør, som ikke er forpligtet til at give Kunden eller Leverandøren adgang til sine systemer, IT-infrastruktur og driftsmiljø, skal Kunden loaylt søge at fremskaffe den skriftlige information fra denne leverandør, der er nødvendig for, at Leverandøren kan verificere Tilbuds Informationen og Kundens faktiske forhold.

Leverandøren foretager en gennemgang af de ovennævnte oplysninger og den foreliggende dokumentation. Som led i denne gennemgang skal Leverandøren vurdere, om den supplerende tilvejebragte information er tilstrækkelig til, at Leverandøren kan levere de aftalte Services eller om der er behov for yderligere information.

Leverandøren skal underrette Kunden, såfremt der måtte vise sig behov for fremskaffelse af yderligere information.

Kunden skal loyalt oplyse om alle relevante forhold og give Leverandøren adgang til relevante oplysninger til brug for Leverandørens verifikation.

## Analyserapport

Leverandøren udarbejder på baggrund af Analysen en Analyserapport. Analyserapporten kan være et selvstændigt dokument, eller en opdateret version af Kontrakten, hvor Kunden kan få et overblik over foretagne ændringer. Under alle omstændigheder skal Analyserapporten suppleres af en opdateret version af det materiale som indgår i Kontrakten og som er genstand for ændringer eller præciseringer.

Er der tale om væsentlige ændringer, skal Leverandøren angive årsagen hertil, herunder om ændringerne skyldes nye krav, eller nye oplysninger som ikke var indeholdt i Tilbuds Informationen, eller manglende opfyldelse af forudsætninger som Leverandøren har lagt til grund og oplyst om i sit tilbud.

Leverandørens forslag til væsentlige ændringer skal således være sagligt begrundet, og forudsætter desuden, at der er tale om forhold som Leverandøren ikke på baggrund af sin generelle viden og sit rådgiveransvar med rimelighed burde have taget højde for ved Kontraktens indgåelse, eller som i øvrig kan henføres til afvigelser i forhold til Tilbuds Informationen.

Udarbejdes der selvstændig analyserapport indgår i Kontrakten som Bilag 2d (Analyserapport).

## Kundens udtrædelsesadgang

Hvis Parterne ikke opnår enighed om justering af Kontrakten, inden 2 uger efter, at analyserapporten eller opdateret version af Kontrakten foreligger, kan Kunden inden 5 Arbejdsdage efter udløb af denne periode vælge enten (a) at acceptere de ændringer, Leverandøren foreslår, eller (b) at opsige Kontrakten mod betaling for udtræden som angivet i Bilag 4 (Priser).

# Transitionsfasen

## Udførelse af Transitionen

Transition udføres som angivet i Bilag 3 (Transition og Transformation), idet Bilag 3a (Transitions- og transformationsplan) angiver frister for gennemførsel af transitionen og Leverandørens levering af Services.

Den i Bilag 3a (Transitions- og transformationsplan) indeholdte transitionsplan nedbrydes i en detailplan, der fastlægger hovedaktiviteter og væsentligste forpligtelser for hver Part i transitionsfasen.

Leverandøren er ansvarlig for fremdrift i transitionsfasen, herunder for ledelse og kvalitetssikring af alle aktiviteter. Leverandøren har initiativpligt med hensyn til alle aktiviteter og skal som led heri løbende orientere Kunden om alle forhold af betydning for transitionens korrekte og rettidige gennemførelse.

## Overtagelse af medarbejdere

Som led i transitionen overgår de i Bilag 3b (Overdragelse af medarbejdere) angivne medarbejdere til ansættelse hos Leverandøren på de i Bilag 3b angivne vilkår og som nærmere fastlagt i transitionsplanen.

## Administration af tredjepartskontrakter

Leverandøren overtager fra Overtagelsesdagen administrationen af de kontrakter om licens, leasing, vedligeholdelse, support, telekommunikation, etc., der er angivet i Bilag 3c (Kontrakter, hvor Leverandøren overtager administrationen).

Kunden forbliver kontraktpart i disse kontrakter. Kunden dækker udgifter i henhold til sådanne kontrakter, som f.eks. løbende udgifter til licens og vedligeholdelse samt eventuel administration.

## Overtagelse af tredjepartskontrakter

Leverandøren skal med bistand fra Kunden overføre de i Bilag 3d (Kontrakter, som overdrages til Leverandøren) angivne tredjepartskontrakter, herunder licens- og vedligeholdelsesaftaler, fra Kunden til Leverandøren med virkning fra Overtagelsesdagen, således at Leverandøren bliver kontraktpart i stedet for Kunden. Kunden skal bistå Leverandøren med at indhente nødvendigt samtykke til overførelsen fra relevante tredjepartsleverandører.

Kunden er forpligtet til at afholde ethvert overførsels- eller opgraderingsgebyr eller andet vederlag, som skal betales til en tredjepartsleverandør som følge af overførslen eller skift af driftsoperatør.

## Afprøvning og idriftsættelse

Såfremt der er aftalt en prøve som afslutning på Transitionen, gennemføres denne i overensstemmelse med tidsplanerne i Bilag 3a (Transitions- og transformationsplan)) og Bilag 3e (Prøver i transitions- og transformationsfasen). Kunden skal deltage i nødvendigt og rimeligt omfang.

Såfremt Kunden berettiget afviser at godkende en aftalt prøve i forbindelse med Transitionen, har Kunden ud over sine eventuelle misligholdelsesbeføjelser, mulighed for efter aftale med Leverandøren at idriftsætte hele eller dele af aftalte Services, og samtidig forlænge Leverandørens afprøvningsperiode med henblik på at Leverandøren skal udbedre de forhold, der har medført en afvisning af prøven samt gentage prøven. Kunden betaler for de Services, der idriftsættes.

# KAPITEL III: DRIFTSFASEN

# Leverandørens ansvar og Kundens medvirken

Leverandøren har ansvaret for at levere Services, herunder at foretage de handlinger og levere de ydelser, der er et naturligt eller nødvendigt led i leveringen af de aftalte Services.

Kunden skal medvirke loyalt og i nødvendigt omfang samt efter rimelig anmodning, og herunder opfylde de forpligtelser, som fremgår af Kontrakten i øvrigt. Kravene til kundens medvirken kan være yderligere specificeret i Bilag 7 (Kundens ansvarsområder).

# Leverandørens Services

## Services

Leverandøren skal levere de i Bilag 3 (Leverandørens Services) beskrevne Services i overensstemmelse med god it-skik.

Leverandøren skal skalere Services, når kriterierne herfor som beskrevet i Bilag 3 er opfyldt. Betaling for skalering er angivet i Bilag 4 (Priser).

Aftalte Services leveres fra Leverandørens lokationer, og enhver bistand on-site kræver derfor særskilt aftale og afregnes særskilt med mindre andet fremgår af Bilag 3 (Leverandørens Services.

## Adgang til Services for andre juridiske enheder

I det omfang andre juridiske enhver har adgang til aftalte services fremgår dette af Bilag 3 (Leverandørens Services), herunder med angivelse af eventuelle differentieringer i aftalte Services.

## Dokumentation

Det fremgår af Bilag 3 (Leverandørens Services), i hvilket omfang aftalte Services skal dokumenteres.

# Servicemål

## Overholdelse af Servicemål

Services skal løbende overholde de i Bilag 5 (Servicemål) angivne Servicemål. Bilag 5 angiver for hvert Servicemål omfattede miljø(er), lokation(er), software etc., samt hvornår måling, opfyldelse og rapportering af Servicemål påbegyndes.

# Sikkerhed

## Generelt

Leverandøren skal iagttage de sikkerhedsforanstaltninger, der følger af Bilag 3 (Leverandørens Services).

## Kundens interne sikkerhedsforskrifter

Leverandøren skal behandle data, herunder persondata, i overensstemmelse med Kundens eventuelle interne sikkerhedsforskrifter, som disse foreligger ved Kontraktens indgåelse, jf. Bilag 3a (Kundens Sikkerhedskrav), samt Bilag 9 (Persondatabehandleraftale) i det omfang Leverandøren varetager rollen som databehandler.

Ændringer i Kundens interne sikkerhedsforskrifter håndteres som en ændringsanmodning fra Kunden.

## Leverandørens sikkerhedsforeskrifter

Leverandørens ændringer af sikkerhedsforanstaltninger, der ikke er kundespecifikke, men derimod foretages som led i tilpasning til overholdelse af god it-skik og generelle sikkerhedsforskrifter gældende samlet for flere af Leverandørens kunder, sker for Leverandørens egen regning, og fritager ikke Leverandøren for fortsat opfyldelse af bilag 3a (Kundens sikkerhedskrav).

## Antivirus og beskyttelse mod hacking

Leverandøren skal til enhver tid have systemer og procedurer til beskyttelse af Services og Kundens data mod virus og hacking mv., herunder løbende installere og opgradere antivirus software i overensstemmelse med god it-skik. En nærmere beskrivelse af disse krav kan fremgår af Bilag 3 (Leverandørens Services).

## Beredskabsplaner og back-up

Leverandøren skal til enhver tid have systemer, procedurer og aftaler, der sikrer back-up i henhold til Bilag 3 (Leverandørens Services).

Leverandøren skal til enhver tid have beredskabsplaner med tilhørende systemer, procedurer og aftaler, der sikrer genetablering af Services, hvor Leverandøren måtte være udsat for brand, oversvømmelse, lynnedslag og lignende ekstraordinære begivenheder.

## Leverandørens oplysningspligt ved sikkerhedsbrist

Konstaterer Leverandøren en sikkerhedsbrist, herunder brud på persondatasikkerheden, skal Leverandøren uden ugrundet ophold, og i overenstemmelse med Persondataforordningens art. 33, underrette Kunden herom. Dette gælder også, selvom sikkerhedsbristen er afhjulpet, og Kundens data ikke er blevet kompromitteret.

# Rapportering

## Generel gensidig informationspligt

Parterne skal løbende informere hinanden om forhold, som skønnes at have betydning for opfyldelse af Kontrakten. Herunder skal Parterne loyalt udveksle information, data og dokumentation i det omfang, det er relevant for Kontraktens opfyldelse.

## Leverandørens rapportering

Bilag 3 (Leverandørens Services) angiver regler vedrørende indhold, form og frekvens af Leverandørens rapportering til Kunden, herunder over realiserede Servicemål.

Kunden skal løbende forholde sig til indholdet af Leverandørens rapporter. Kundens eventuelle bemærkninger til en rapport skal fremsendes til Leverandøren senest 5 Arbejdsdage efter, Kunden har modtaget rapporten.

Er Kunden ikke fremkommet med bemærkninger inden for denne frist, er rapporten godkendt.

# Revisionserklæring

## Frekvens

Leverandøren skal én gang årligt levere en revisionserklæring til Kunden, hvis angivet i Bilag 3 (Leverandørens Services). Erklæringen skal fremsendes til Kunden uden ugrundet ophold efter dens færdiggørelse.

## Konsekvens af anmærkninger mv.

Såfremt en revionsionserklæring indeholder anmærkninger eller anden form for kritik relateret til Leverandørens opfyldelse af sine forpligtelser under Kontrakten, skal Leverandøren bringe forholdene i orden uden ugrundet ophold.

# Audit

## Interval og varsel

Kunden kan én gang årligt kræve, at der gennemføres en ekstern audit specifikt med det formål at verificere Leverandørens overholdelse af Kontrakten inden for de i anmodningen afgrænsede områder.

Audit kan kun finde sted efter forudgående varsel på minimum 4 uger og skal udføres således, at det sker til mindst mulig gene for Leverandørens øvrige virksomhed.

## Valg af auditør

Kunden skal anvende en uvildig auditør, der er generelt anerkendt til at udføre sådanne audits vedrørende it-drift. Valg af auditør forelægges Leverandøren til godkendelse, idet godkendelse ikke kan nægtes uden saglig grund. Leverandøren kan altid modsætte sig udpegning af en direkte konkurrent som auditør. Såfremt auditøren benytter underleverandører, skal disse ligeledes kunne godkendes af Leverandøren.

Leverandøren kan forlange, at auditøren underskriver en sædvanlig fortrolighedserklæring og i øvrigt overholder Leverandørens sikkerhedsforskrifter, inden audit iværksættes.

## Audit-rapport

Auditørens rapport fremsendes til Parterne samtidig, eller præsenteres af auditøren på et fælles møde. Hver af Parterne kan herefter inden 10 Arbejdsdage fremkomme med bemærkninger til rapporten, og auditøren kan herefter inden yderligere 10 Arbejdsdage ændre rapporten eller meddele at den fastholdes.

## Omkostninger ved audit

Kunden afholder alle omkostninger til audit.

# Udlevering af data

Leverandøren skal på begæring fra Kunden uden ugrundet ophold udlevere en kopi af alle eller dele af Kundens data, herunder alle logfiler og øvrige data, der er genereret i forbindelse med Kontraktens opfyldelse, på et it-læsbart medie uden transformeringer, der kan give datatab. Leverandørens tidsforbrug afregnes til de i Bilag 4 (Priser) aftalte timepriser.

# Overdragelsesplan

## Udfærdigelse af Overdragelsesplan

Kunden kan i Driftsfasen bestille en Overdragelsesplan for hel eller delvis overdragelse af Services til Kunden og/eller en af Kunden udpeget tredjemand til godkendelse.

Overdragelsesplanen skal inden rimelig tid leveres i en sådan kvalitet, at en uafhængig tredjemand med samme kvalifikationer som Leverandøren uden unødige hindringer kan overtage levering af tilsvarende Services til Kunden.

## Opdatering

Leverandøren skal herefter opdatere Overdragelsesplanen mindst én gang hver 12. måned. Opdateringen skal afspejle eventuelle ændringer i de aftalte Services og andre relevante forhold, samt den deraf omfattede platform og infrastruktur.

## Vederlag

Leverandøren har krav på betaling for medgået tid til udarbejdelse af Overdragelsesplanen i henhold til Bilag 4 (Priser).

# KAPITEL IV: OPHØRSFASEN

# Generelt om bistand ved ophør

Uanset årsagen til Kontraktens hele eller delvise ophør, skal Leverandøren på god og forsvarlig vis medvirke til overgang af Services fra Leverandøren til Kunden eller til en af Kunden udpeget tredjemand.

Leverandøren modtager særskilt vederlag for sin ophørsbistand. Vederlaget baseres på medgået tid til de i Bilag 4 (Priser) anførte timepriser.

# Udleveringspligt

Bilag 3b (Ophørsbistand) angiver information, Dokumentation mm., som Leverandøren ved ophør skal udlevere til Kunden eller til en tredjemand udpeget af Kunden. Bilaget angiver endvidere eventuelle krav til medium og formater.

Udleveret information, Dokumentation mm. må kun bruges af en ny leverandør til at levere services til Kunden, men ikke til at levere services til leverandørens øvrige kunder. Leverandøren kan kræve, at ny leverandør underskriver erklæring herom.

Leverandøren har ingen tilbageholdsret i information, Dokumentation mm. omfattet af udleveringspligten.

Leverandøren kan betinge udlevering til tredjemand af, at tredjemand underskriver erklæring, hvoraf fremgår, at tredjemand respekterer, at det udleverede materiale kan være ophavsretligt beskyttet og indeholde erhvervshemmeligheder og alene må anvendes i tilknytning til fremtidig leverance af Services til Kunden.

# Udlevering og sletning af Kundens data ved ophør

Ved Kontraktens ophør kan Kunden kræve, at Leverandøren udleverer alle Kundens data, herunder alle logfiler og øvrige data, der er genereret i forbindelse med Kontraktens opfyldelse, ved Kontraktens ophør.

Efter Kontraktens ophør må Leverandøren ikke uden Kundens godkendelse bevare kopier af Kundens data, og sletning skal gennemføres i overenstemmelse med persondatalovens krav. Kunden skal underrettes med et varsel på 5 Arbejdsdage, før Leverandøren sletter kopier af Kundens data.

# Øvrig bistand ved ophør

På Kundens anmodning skal Leverandøren i op til 6 måneder efter Kontraktens ophør med et varsel på minimum 10 Arbejdsdage yde yderligere relevant assistance i forbindelse med overdragelsen af Services fra Leverandøren til Kunden eller til en af Kunden udpeget tredjemand.

Denne bistand afregnes efter dokumenteret medgået tid til timepriserne angivet i Bilag 4 (Priser).

# KAPITEL V: PRISER M.V.

# Priser

Bilag 4 (Priser) angiver de priser, Kunden skal betale for Services, herunder henholdsvis faste periodiske betalinger og forbrugsafhængige betalinger, samt for skalering af Services til faste enhedspriser. Alle Services er dækket af de faste periodiske betalinger, medmindre andet specifikt følger af Kontrakten.

Alle priser angives i danske kroner og er eksklusiv moms og øvrige afgifter. I det omfang Services er afgiftsbelagt (herunder moms, omsætningsafgift samt enhver anden form for skatter og afgifter), renter eller offentlige skatter, skal sådanne lægges til prisen i overensstemmelse med den gældende lovgivning og faktureres i overensstemmelse dermed.

Ved nye eller ændrede omsætningsafgifter, skatter, told, bidrag eller lignende offentligt pålagte skatter og afgifter, skal priserne korrigeres med den økonomiske nettokonsekvens for Leverandøren.

# Fakturering, betaling og prisregulering

Frekvens for fakturering er angivet i Bilag 4 (Priser).

Medmindre andet følger af Kontrakten, udstedes for alle betalinger en faktura, som skal betales senest 30 Arbejdsdage efter modtagelsen af faktura, der opfylder kravene i Bilag 4 (Priser).

Bilag 4 (Priser) angiver eventuelle regler for regulering af priser, herunder ved skalering af Services til faste enhedspriser og eventuel regulering efter pristal

Ved ændringer i omkostninger til ydelser fra tredjemand som indgår i Leverandøres Services, kan Leverandøren kræve aftalte priser reguleret med nettovirkningen af sådanne ændringer med virkning for den efterfølgende kalendermåned.

# KAPITEL VI: PRINCIPPER FOR SAMARBEJDET

# Samarbejde

## Samarbejdsorganisation og kompetencer i samarbejdet

Parterne skal loyalt deltage i den Samarbejdsorganisation, der er specificeret i Bilag 6 (Samarbejdsorganisation).

Parterne skal løbende og med kort varsel træffe forretningsmæssige og tekniske beslutninger af betydning for udførelsen af de aftalte Services og samarbejdet generelt. Parterne skal hver især sikre den fornødne organisatoriske struktur herfor. Parterne skal sikre tilstedeværelse af den fornødne bemyndigelse og beslutningskompetence hos Parternes deltagere i Samarbejdsorganisationen med henblik på at sikre den fornødne dialog og fremdrift.

## Principper for samarbejde

Parterne anerkender, at Services er komplekse og fordrer en betydelig grad af samarbejde. Parterne forpligter sig til loyalt at løse problemer eller uenigheder, som måtte opstå i relation til levering eller modtagelse af Services eller samarbejdet generelt efter princippet om ”udbedre først – afklar senere” - og i øvrigt i henhold til Bilag 6 (Samarbejdsorganisation).

Princippet ”udbedre først – afklar senere” indebærer, at de konkrete omtvistede Services skal leveres af Leverandøren på Kundens skriftlige anmodning uanset Parternes uoverensstemmelser. Leverandøren kan i sådanne tilfælde iværksætte proces efter Voldgiftsinstituttets ”Regler for juridisk/teknisk udtalelse i IT-sager”, jf. punkt 42. Får Leverandøren medhold bortfalder den generelle pligt til opretholdelse af aftalte Services, og ersattets af dansk rets alm. regler om tilbageholdelsesadgang.

Leverandørens forpligtelse til fortsat levering af Services er betinget af, at Kunden stiller sikkerhed for omtvistet betaling.

Bestrider Kunden ikke en påstået misligholdelse, er Leverandøren ikke forpligtet til fortsat at levere Services i henhold til Kontrakten, og dansk rets alm. regler om tilbageholdelsesret samt øvrige misligholdelsesbeføjelser i henhold til Kontrakten finder i så fald anvendelse.

# Parternes medarbejdere

## Kompetencer og ressourcer

Parternes driftsledere og medarbejdere i øvrigt samt eventuelle underleverandører, der deltager i leveringen af Services, skal alle være i besiddelse af de kompetencer og kvalifikationer, herunder relevant og nødvendig uddannelse, viden og erfaring, der er nødvendige for at kunne varetage deres roller i forbindelse med levering og modtagelse af Services. Herunder skal Kundens medarbejdere have et fornødent kendskab til og forståelse for brugen af de systemer, som Services knytter sig til.

Parterne skal sikre, at den relevante og fornødne kapacitet og viden, herunder i form af tilstrækkelige og kvalificerede medarbejderressourcer på de relevante niveauer i Parternes organisation, opretholdes i hele Kontraktens løbetid.

## Udskiftning af medarbejdere

Af hensyn til fremdriften og kvaliteten i arbejdet samt det tætte daglige samarbejde mellem Parterne, skal Parterne i videst muligt omfang undgå udskiftning af medarbejdere.

# Kundens ret til inddragelse af tredjemand

Kunden kan når som helst inddrage en tredjemand til støtte for Kunden i forbindelse med samarbejdet eller dets ophør. Den pågældende tredjemand har adgang til samme møder, oplysninger og dokumenter som Kunden selv. En sådan tredjemand kan f.eks. være en af Kundens øvrige leverandører, der skal bistå Kunden med integration af andre systemer, løsninger eller services til Driftsmiljøet.

Leverandøren kan betinge sig, at tredjemand underskriver en sædvanlig fortrolighedserklæring, såfremt der gives adgang til Leverandørens fortrolige oplysninger.

# Kundens øvrige leverandører

I det omfang Kundens vedligeholdelse, projekter eller implementeringsaktiviteter udføres af Kundens øvrige leverandører, skal Leverandøren loyalt bistå sådanne leverandører på samme vis, som hvis opgaverne blev udført af Kunden selv. Herunder skal Leverandøren samarbejde med Kundens øvrige leverandører for at reducere problemer med grænsefladerne mellem Leverandørens Services og services fra øvrige leverandører, og i øvrigt deltage i møder og andre aktiviteter med henblik på identificering og løsning af driftsforstyrrelser som følge af grænseflader til Kundens øvrige leverandører.

Leverandørens Services efter denne bestemmelse afregnes efter medgået tid i henhold til timepriserne i Bilag 4 (Priser).

# Videnopbygning og optimering

Leverandøren skal i relevant omfang baseret på karakteren af leverede Services overvåge teknologiudviklingen og løbende vedligeholde sin viden og opdatere sine kompetencer.

# Ændringer

## Aftalte ændringer

Hver af Parterne kan i Kontraktens løbetid indlede forhandlinger om ændringer af Services og Kontrakten i øvrigt. Såfrem Parterne bliver enige om en ændring, beskrives denne i et tillæg til Kontrakten, herunder evt. afledte ændringer i Services, rapportering, vederlag mv. Ændringer har virkning fra begge Parters accept heraf i et sådanne tilæg.

Såfremt der er aftalt en særlig procedure ved ændringer, fremgår dette af bilag 8 (Ændringshåndtering).

## Vederlag

Leverandøren har krav på vederlag for håndtering af Kundens ændringsanmodninger baseret på medgået tid i henhold til timepriserne angivet i Bilag 4 (Priser).

## Dokumentation for aftalte ændringer

Leverandøren skal løbende sikre sig dokumentation for alle betydende ændringer til Kontrakten, herunder til Services.

# KAPITEL VII: Generelle kontraktvilkår

# Overholdelse af lovkrav mv.

Leverandørens Services skal overholde præceptiv lovgivning i Kontraktens løbetid, inklusive eventuelle ændringer hertil. Dette gælder dog ikke lovgivning, der er specifik for Kundens branche.

Kunden har selv ansvaret for, at Kundens konkrete anvendelse af Services er lovlig.

Leverandøren skal holde sig orienteret om ændringer i præceptiv lovgivning, der nødvendiggør ændringer af Leverandørens Services og oplyse Kunden om sådanne ændringsbehov. Kunden har dog selv ansvaret for at holde sig orienteret om ændringer af præceptiv lovgivning, der er specifik for Kundens branche, og orientere Leverandøren herom, medmindre Parterne udtrykkeligt har aftalt andet.

## Ændringer i lovgivning

Ændringer i Services nødvendiggjort af ændringer i præceptiv lovgivning håndteres som en ændringsanmodning.

Leverandøren er berettiget til betaling for sådanne ændringer, uanset om de begæres af Kunden eller Leverandøren. Betalingen fastsættes med udgangspunkt i de omkostninger, som gennemførelsen af ændringerne påfører Leverandøren, og ud fra et princip om, at Leverandørens samlede omkostninger ved ændringen i rimeligt omfang fordeles blandt de berørte Kunder.

## Ændringer i revisions- eller sikkerhedsstandarder

Ændringer i Services nødvendiggjort af ændringer i aftalte revisions- eller sikkerhedstandarder håndteres som en ændring fra Kundens side.

# Leverandørens misligholdelse

## Generelt

Medmindre andet følger af Kontrakten, gælder dansk rets almindelige regler.

## Leverandørens forsinkelse

Der foreligger forsinkelse, når tidspunktet for en aftalt milepæl for gennemførelse af Transitionen overskrides.

## Mangler ved Leverandørens Services

Der foreligger en mangel ved Leverandørens Services, når disse ikke opfylder Kontraktens krav eller ikke i øvrigt fremtræder, som Kunden med føje kunne forvente, med mindre der er tale om bagatelagtige afvigelser fra aftalte krav.

## Afhjælpning

Leverandørens afhjælpning skal overholde de frister, procedurer og Servicemål, der er angivet i Kontrakten, eller såfremt sådanne ikke er aftalt, inden rimelig tid og under under skyldig hensyntagen til forholdets betydning for Kundens muligheder for at kunne opretholde normal drift.

Skyldes forsinkelsen eller manglen forhold, som Leverandøren ikke har ansvaret for, er Leverandøren berettiget til at kræve betaling for sin afhjælpningsbistand efter medgået tid i henhold til priserne i Bilag 4 (Priser).

## Forholdsmæssigt afslag

Kunden er berettiget til at kræve forholdsmæssigt afslag i overensstemmelse med dansk rets almindelige regler.

## Erstatning

Kunden kan kræve erstatning i overensstemmelse med dansk rets almindelige regler med de begrænsninger, der følger af nærværende Kontrakt.

## Bod

Kundens eventuelle ret til bod ved forsinkelse med frister i forbindelse med transition eller overdragelse ved ophør fremgår af Bilag 3 (Transition og transformation).

Kundens eventuelle ret til bod ved Leverandørens manglende overholdelse af Servicemål fremgår af Bilag 6b (Incitamenter, bod, bonus).

Såfremt Kunden kræver bod, kan der kun kræves erstatning, hvis Kunden har lidt et tab, der overstiger bodsbeløbet, og i så fald kun for differencen mellem bodsbeløbet og tabet. Betaling af bod afskærer Kunden fra at kunne kræve forholdsmæssige afslag for samme forhold.

## Ophævelse

Kunden kan hæve Kontrakten helt eller delvist i tilfælde af Leverandørens væsentlige misligholdelse af Kontrakten.

Følgende forhold anses altid for væsentlig misligholdelse, der berettiger Kunden til at hæve Kontrakten uden varsel, medmindre disse forhold skyldes omstændigheder, som Leverandøren ikke har ansvaret for:

### Forsinkelse med Overtagelsesdagen med mere end 40 Arbejdsdage.

### Manglende overholdelse af servicemål identificeret som ”Kritiske servicemål” efter de i Bilag 5 (Servicemål) angivne retningslinjer.

Kunden kan kun hæve Kontrakten, hvis den væsentlige misligholdelse ikke er afhjulpet før udløb af et modtaget skriftligt varsel på mindst 30 Arbejdsdage. Det skal fremgå af varslet, hvori den væsentlige misligholdelse består, samt at manglende overholdelse vil medføre en ophævelse af Kontrakten. Er det umuligt at afhjælpe den væsentlige misligholdelse inden 30 Arbejdsdage, kan Kunden hæve uden forudgående varsel.

Kundens ophævelse har virkning fra ophævelsestidspunktet (ex nunc), hvis ophævelsen sker efter Overtagelsesdagen og fra tidspunktet for Kontraktens indgåelse (ex tunc), hvis ophævelsen sker før Overtagelsesdagen.

## Forhold, Leverandøren ikke har ansvaret for

Leverandøren er ikke ansvarlig for forsinkelse og mangler ved Services, i det omfang forsinkelsen eller manglen skyldes Kundens forhold (inklusiv dennes øvrige leverandører), fejl i tredjepartsprogrammel eller forhold som Leverandøren i henhold til øvrige dele af Kontrakten ikke har ansvaret for.

Ovenstående er ikke nødvendigvis en udtømmende opregning af de forhold, der fritager Leverandøren for ansvar.

# Kundens misligholdelse

## Generelt

Ved Kundens misligholdelse forstås, at Kunden ikke bidrager til Kontraktens opfyldelse som aftalt, enten ved at Kunden ikke foretager betaling til den aftalte tid, eller ved at Kunden ikke bistår Leverandøren som aftalt/forudsat eller i øvrigt ikke lever op til sine forpligtelser under Kontrakten.

Medmindre andet følger af Kontrakten gælder dansk rets almindelige regler.

## Morarente

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

## Erstatning

Leverandøren kan kræve erstatning for tab påført ved Kundens misligholdelse i overensstemmelse med dansk rets almindelige regler.

## Ophævelse

Leverandøren kan hæve Kontrakten ved Kundens væsentlige misligholdelse, herunder såfremt Kundens manglende medvirken til opfyldelse af Kontrakten har karakter af en væsentlig misligholdelse.

Ophævelse kan kun finde sted, hvis misligholdelsen ikke er afhjulpet med et skriftligt varsel på mindst 30 Arbejdsdage.

# Ansvarsbegrænsning

En Parts samlede krav på forholdsmæssigt afslag, erstatning og bod er for en løbende 12 måneders periode begrænset til det beløb, Leverandøren har modtaget i de foregående 12 måneder. Såfremt en 12 måneders periode ikke er gået, beregnes ansvarsbegrænsningen som gennemsnittet af modtagne beløb i de måneder, som er gået, ganget med 12.

En Parts ansvar omfatter ikke indirekte tab og følgeskader, herunder Kundens mistede avancer, indtægter og mistede besparelser, goodwilltab, produktionstab og følgeskader.

Ovenstående ansvarsbegrænsninger gælder ikke ved forsætligt eller groft uagtsomt forvoldt skade.

# Force majeure

Ingen af Parterne er ansvarlige for manglende overholdelse af deres forpligtelser, når dette skyldes forhold, der ligger udenfor Partens kontrol, og som Parten ikke ved Kontraktens underskrift burde have taget i betragtning og ej heller burde have undgået eller overvundet, herunder cyberterror, hackerangreb og lig-nende forsøg fra tredjemands side på at kompromittere, destruere eller forvanske data eller IT-systemer.

Den Part, der ikke er ramt af force majeure-situationen, kan opsige Kontrakten uden varsel, såfremt force majeure-situationen varer mere end 30 Dage.

# Forsikring

Leverandøren skal opretholde en ansvarsforsikring med en rimelig og for Leverandørens branche sædvanlig dækning i forhold til Services, herunder for det produktansvar, som Leverandøren måtte have efter dansk rets almindelige regler.

# Rettigheder til programmel, Dokumentation mv.

## Eksisterende rettigheder

Begge Parter bevarer deres eventuelle immaterielle rettigheder, som eksisterede inden Kontraktens indgåelse.

## Kundens programmel, herunder tredjepartsprogrammel

Med virkning fra Kontraktens indgåelse giver Kunden Leverandøren en tidsbegrænset, vederlagsfri, ikke-eksklusiv og uoverdragelig brugsret, til det programmel Leverandøren som led i udførelsen af aftalte Services får adgang til, eller som Kunden til enhver tid overlader til Leverandøren som led i dennes levering af Services.

Brugsretten omfatter alene brug, der er nødvendig til opfyldelse af Kontrakten, og ophører ved Kontraktens ophør.

## Leverandørens programmel, herunder tredjepartsprogrammel

Med virkning fra Kontraktens indgåelse giver Leverandøren Kunden en ikke-eksklusiv og uoverdragelig brugsret til det programmel som anvendes i tilknytning til leveringen af aftalte Servicesl, i det omfang dette er nødvendigt for Kontraktens opfyldelse. Brugsretten omfatter alene Kundens interne brug og ophører ved Kontraktens ophør. Brugsretten kan være yderligere beskrevet i Bilag 4. Brugsretten er med mindre andet fremgår af Bilag 4 (Priser) omfattet af den faste periodiske betaling, og Kunden betaler således ikke særskilt herfor.

## Tredjemands rettigheder til programmel

Parterne har hver især ansvaret for at have de fornødne rettigheder til at anvende tredjepartsprogrammel eller stille det omhandlede programmel til rådighed for den anden Part som forudsat i Kontrakten.

Rejser en tredjemand krav mod en Part med påstand om retskrænkelse som følge af Partens anvendelse eller tilrådighedsstillelse af programmel under Kontrakten, skal Parten give skriftlig meddelelse til den anden Part,. Den Part, der har eller burde have tilvejebragt rettighederne til det omhandlede programmel, overtager herefter sagen og samtlige hermed forbundne omkostninger og er pligtig i enhver henseende at skadesløsholde den anden Part for ethvert direkte tab i forbindelse med sagen, herunder omkostninger til rådgivere, sagsomkostninger, erstatning og godtgørelse, som måtte blive tildelt en sagsøger. Ansvarsbegrænsningen i punkt 31 finder ikke anvendelse for sådanne tab

## Rettigheder til dokumentation m.v.

Leverandøren bevarer alle immaterialrettigheder til sin Dokumentation, værktøjer og metoder udarbejdet til eller stillet til rådighed for Kunden som grundlag for udførelse eller brug af Services under Kontrakten. Kunden erhverver en brugsret til enhver beskrivelse og Dokumentation af Kundens egne systemer og forretningsprocesser, som Leverandøren har udarbejdet under Kontrakten. Kunden har således ret til brug, ændring, overdragelse, versionering af sådanne rapporter, specifikationer, anbefalinger, diagrammer og andre kundespecifikke beskrivelser af Kundens systemer og forretningsprocesser, der måtte blive udfærdiget under Kontrakten. Brugsretten gælder også efter Kontraktens ophør.

Leverandøren kan frit anvende den generelle viden og knowhow, der opnås under arbejdet for Kunden, hvilket dog ikke omfatter kundespecifikke forhold.

# Rettigheder til data

Kunden har alle rettigheder til egne data, som Kunden overlader til Leverandøren, og som lagres, behandles og genereres som led i leveringen af Services. Leverandøren må ikke anvende Kundens data til andet end opfyldelse af Kontrakten, og Leverandøren må ikke tilbageholde Kundens data, som måtte være kommet i Leverandørens besiddelse som led i Kontraktens opfyldelse. Dette gælder også selvom Kunden har misligholdt sine forpligtelser under Kontrakten, eller der mellem Parterne er opstået anden form for tvist eller uoverensstemmelse.

# Behandling af personoplysninger

Kunden er dataansvarlig for de personoplysninger, der overlades til Leverandørens behandling i medfør af denne Kontrakt, mens Leverandøren er databehandler for Kunden og dermed underlagt vilkårene i Bilag 9 (Databehandleraftale).

# Underleverandører

Leverandøren hæfter for sine underleverandørers ydelser på samme måde som for sine egne ydelser, med mindre andet er konkret aftalt.

Leverandøren må anvende underleverandører uden Kundens forudgående skriftlige godkendelse.

Såfremt Leverandørens Services ikke opfylder det aftalte, og kan dette henføres til fejl i tredjepartsprogrammel, skal Leverandøren søge at begrænse virkningen gennem work around såfremt dette er umiddelbart muligt, eller, hvis producenten af det pågældende programmel ikke inden rimelig tid afhjælper forholdet, eller udskifte det fejlbehæftede programmel med en alternativ løsning. Så længe Leverandøren udfører rimelige bestræbelser ved opfyldelsen af ovenstående, kan Kunden ikke påberåbe sig andre misligholdelsesbeføjelser i sådanne tilfælde.

# Fortrolighed

Parterne, disses medarbejdere og Leverandørens underleverandører skal iagttage tavshed i sædvanligt omfang med hensyn til oplysninger vedrørende hinandens eller andres forhold, som de får kendskab til ved Kontraktens opfyldelse, og som ikke er eller bliver alment kendte (”Fortrolige Oplysninger”). Ingen af Parterne må anvende eller videregive sådanne oplysninger, medmindre det sker som led i opfyldelse af Kontrakten og i henhold til denne bestemmelse. Dette gælder også Fortrolige Oplysninger til Leverandørens underleverandører eller eksterne konsulenter.

Kunden kan videregive Fortrolige Oplysninger til konsulenter, øvrige leverandører og andre, der bistår Kunden, mod at disse pålægges en tilsvarende skriftlig fortrolighedsforpligtelse, som Kunden er underlagt efter denne Kontrakt. Dette gælder også Kundens dialog med potentielle nye leverandører i forbindelse med Kontraktens ophør. Retten til videregivelse omfatter ikke erhvervshemmeligheder.

Fortrolighedsforpligtelsen er tillige gældende efter Kontraktens ophør, uanset årsagen til ophøret.

# Overdragelse

En Part kan med den anden Parts skriftlige samtykke overdrage sine rettigheder og forpligtelser efter Kontrakten til tredjemand. Samtykke kan kun nægtes, hvis den ikke-overdragende Part har berettigede indsigelser af økonomisk eller anden karakter.

# Ikrafttræden, varighed og opsigelse

Kontrakten træder i kraft ved begge Parters underskrift.

Bilag 3 (Leverandørens Services) angiver kontraktperioden, herunder optioner på forlængelse samt aftalte opsigelsesvarsler for Kunden og Leverandøren. Er intet aftalt er kontraktperioden 36 måneder fra Overtagelsesdagen. Efter udløb af Kontraktperioden, kan Kontrakten opsiges med 12 måneders varsel af begge parter.

Kundens evt. betaling af udtrædelsesvederlag er angivet i Bilag 4 (Priser).

# Fortolkning

Ved eventuel indbyrdes modstrid gælder følgende rangordning: Kontrakten har forrang frem for bilagene og bilag har forrang frem for underbilag til det konkrete bilag.

# Tvister

Kontrakten er undergivet dansk ret.

Såfremt der er uenighed mellem Parterne om Kontrakten og dens opfyldelse, kan hver af Parterne henvise spørgsmålet til Kundens og Leverandørens dagligt ansvarlige, der da sammen afgør uenigheden. Kan der ikke opnås enighed mellem de dagligt ansvarlige, skal forhandlingerne eskaleres til styregruppen. Såfremt enighed ikke opnås i styregruppen, skal uenigheden eskaleres til et højere plan i Parternes organisationer.

Kan Parterne ikke opnå en løsning ved forhandling inden 5 Arbejdsdage, kan hver af Parterne begære tvistløsning efter Voldgiftsinstituttets ”Regler for juridisk/teknisk udtalelse i IT-sager” og den heri beskrevne proces.

Såfremt ingen af Parterne har ønsket at udnytte muligheden for tvistløsning ved sagkyndig teknisk og/eller juridisk ekspert, kan tvisten på begæring fra en Part søges løst ved mediation ledet af en mediator udpeget af Parterne. Har Parterne ikke opnået enighed om valg af mediator inden 10 Arbejdsdage efter, at en af dem har fremsat ønske om mediation, kan enhver af Parterne indgive begæring til foreningen Danske IT-advokater (DITA) om at udpege en mediator. Mediation udføres i overensstemmelse med DITA’s mediationsprocedure.

Stedet for voldgiftsretten er i den kommune, hvor Kunden er registreret.Tvisten afgøres ved voldgift efter "Regler om forenklet voldgiftsproces ved Det Danske Voldgiftsinstitut". Voldgiftsretten udpeges af Voldgiftsinstituttet i overensstemmelse med "Regler om forenklet voldgiftsproces ved Det Danske Voldgiftsinstitut". Voldgiftsdommeren udpeges af Det Danske Voldgiftsinstitut. Parterne kan senest samtidig med udløbet af fristen for indklagedes svar i fællesskab bringe en voldgiftsdommer i forslag. Parterne er enige om i fællesskab at søge at udpege en voldgiftsdommer efter indhentet indstilling fra Danske IT-advokater (DITA).

# Underskrifter

| **Kunden** | |
| --- | --- |
| Dato |  |
| Underskrift |  |
| Navn |  |
| Stilling |  |
| **Leverandøren** | |
| Dato |  |
| Underskrift |  |
| Navn |  |
| Stilling |  |