Aftale nr.:

Kunde nr.:

**Aftale om**

**IT-driftsydelser (outsourcing)**

mellem

(herefter kaldet Leverandøren)

og

(herefter kaldet Kunden)

Parterne har indgået aftale om at Leverandøren skal levere driftsydelserne efter nærmere vilkår i Aftalen. Såfremt et af nedenstående bilag skal indgå i Aftalen, afkrydses ”Ja”. Hvis det ikke skal indgå afkrydses ”Nej”.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Bilag | Indhold | Ja | Nej |
| Bilag 1 | Specifikation af driftsydelserne |  |  |
| Bilag 2 | Beskrivelse af Kunden og Kundens virksomhed |  |  |
| Bilag 3 | Projektplan for opstart af driftsydelserne |  |  |
| Bilag 4 | Overtagelse af Kundens medarbejdere |  |  |
| Bilag 5 | Overtagelse af Kundens udstyr og programmel |  |  |
| Bilag 6 | Projekter i forbindelse med opstart af driftsydelserne |  |  |
| Bilag 7 | Samarbejdsorganisation |  |  |
| Bilag 8 | Bestemmelser ved ophør af Aftalen |  |  |
| Bilag 9 | Vederlag og prisfastsættelser |  |  |
| Bilag 10 | Liste over aftaler Leverandøren skal overtage fra Kunden |  |  |
| Bilag 11 | Oversigt over andet materiale som er vedlagt Aftalen |  |  |
| Bilag 12 | Ændringer i den generelle aftaletekst før aftaleindgåelse |  |  |
| Bilag 13 | Ændringer efter aftaleindgåelse |  |  |

Aftalen er underskrevet i to eksemplarer, hvoraf parterne beholder et hver.

Sted.: Sted:

Dato: Dato:

For Leverandøren: For Kunden:

**Indholdsfortegnelse**

**1. Definitioner**

**2. Generelt**

 2.1 Formål

 2.2 Dokumenternes rangorden

**3. Driftsydelserne**

 3.1 Generelt

 3.2 Serviceniveau

 3.3 Ændringer, opgraderinger og skift af udstyr og software

 3.3.1Udstyr

 3.3.2 Basis software

 3.3.3 Bruger software

 3.4 Kundesupport

 3.5 Driftsmanual

 3.6 Kundens opgaver i forbindelse med driftsydelserne

 3.7 Ansvar for underleverandører

**4. Projektplan for opstart af driftsydelserne**

**5. Overtagelse af medarbejdere**

 5.1 Indledning

 5.2 Oplysninger og garantier vedrørende medarbejdere som overtages

 5.3 Leverandørens forhold til ansættelsesaftaler

 5.4 Leverandørens ansættelse af kundens medarbejdere

 5.5 Overtagelse af medarbejdere

 5.6 Brug af medarbejdere i perioden mellem opstartsdagen og godkendelsesdagen

 5.7 Ændrede forudsætninger

**6. Overtagelse af udstyr, software og dokumentation m.v.**

 6.1 Generelt

 6.2 Garantier vedrørende udstyr/software som overtages

 6.3 Brugsret til udstyr i perioden mellem opstartsdagen og godkendelsesdagen

 6.4 Ajourføring af dokumentation

**7. Opstart af driftsydelserne**

 7.1 Indledning

 7.2 Forberedelse til opstartsdagen

 7.2.1 Aktiviteter i kundens driftsmiljø

 7.2.2 Information

 7.2.3 Konvertering af data

 7.2.4 Tilknyttede projekter

 7.3 Opstart af driftsydelserne

 7.4 Prøveperiode

 7.4.1 Indhold i prøveperiode

 7.4.2 Godkendelse

 7.4.3 Ikke-opfyldelse af krav i prøveperioden

 7.4.4 Ansvar i prøveperioden

 7.5 Kundens driftsmiljø

 7.6 Godkendelse af virkning

**8. Sikkerhed, kvalitetsstyring, katastrofeplaner og koncessioner**

**9. Samarbejdsforhold**

 9.1 Indledning

 9.2 Samarbejdsorganer og kontaktpersoner

 9.3 Indsigt og kontrol

**10. Vederlag og betalingsbetingelser**

 10.1 Vederlag

 10.2 Prisreguleringer

 10.3 Betalingsbetingelser

 10.4 Opgørelse vedrørende overtagelse af medarbejdere

 10.5 Ændring i kapacitet og/eller ydelser

**11. Ændringer**

**12. Risiko**

**13. Rettigheder til udstyr, software m.v.**

 13.1 Rettigheder til udstyr, software mv. fra kunden, som skal indgå i driftsydelserne

 13.1.1 Inden opstartsdagen

 13.1.2 Efter opstartsdagen

 13.1.3 Fra og med godkendelsesdagen

 13.2 Rettigheder til udstyr og software, som leverandøren anskaffer fra andre end kunden

 13.3 Rettigheder til udstyr og software, som leverandøren ikke skal overtage

 13.4 Rettigheder til data som behandles i driftsmiljøet

 13.5 Rettigheder til dokumentation og materiale

 13.6 Rettigheder til generel viden og know-how

**14. Konfidentiel information**

 14.1 Hvad regnes for konfidentiel information

 14.2 Forpligtelser vedrørende konfidentiel information

 14.3 Begrænsninger i forpligtelser vedrørende konfidentiel information

 14.4 Varighed af forpligtelser vedrørende konfidentiel information

 14.5 Underretning vedrørende afsløring eller tab af konfidentiel information

**15. Forsikring**

**16. Force majeure**

**17. Reklamation, misligholdelse og sanktioner**

 17.1 Reklamation

 17.2 Misligholdelse fra leverandørens side

 17.2.1 Forsinkelser

 17.2.2 Mangelfulde driftsydelser

 17.2.3 Vanhjemmel fra leverandørens side

 17.3 Misligholdelse fra kundens side

 17.3.1 Betalingsmisligholdelse

 17.3.2 Forsinkelse

 17.3.3 Vanhjemmel fra kundens side

 17.4 Erstatning

 17.4.1 Generelt

 17.4.2 Indirekte tab

 17.4.3 Erstatningsbegrænsning

 17.4.4 Fradrag for konventionalbod

 17.4.5 Forhold som leverandøren ikke er ansvarlig for

 17.5 Ophævelse

 17.6 Konkurs

 17.7 Rekonstruktion af data

**18. Varighed og opsigelse**

**19. Tilbageførsel og ophør**

 19.1 Tilbageførsel af drift før godkendelsesdagen

 19.2 Senere ophør af driftsydelser

**20. Overdragelse**

**21. Tvister**

**22. Meddelelser**

**1. Definitioner**

Basis software Software betegnet som basis software i Bilag 1.

Bruger software Software betegnet som bruger software i Bilag 1.

Driftsmanual Manual for driftsydelser.

Driftsmiljøet Udstyr, programmel og organisering af drift, således som det skal fremstå efter at Leverandøren er påbegyndt leverancen af driftsydelserne.

Driftsydelserne De samlede ydelser Leverandøren forpligter sig til at levere i henhold til denne Aftale.

Ændring Ændring af parternes forpligtelser efter Aftalen.

Ændringskonsekvenser Konsekvenser en ændring vil få for Aftalens vederlag, tidsfrister og ydelser fra Leverandøren.

Forespørgsel om ændring Dokument som nævnt i pkt. 11, første afsnit.

Projektplan Plan for udførelse af nødvendige forprojekter, tests og/eller prøveperiode samt tidsplan.

Godkendelsesdagen Det tidspunkt som er defineret i pkt. 7.4.2.

Konfidentiel information Information som er angivet som konfidentiel information i henhold til pkt. 14.1

Kundens virksomhed Kundens virksomhed som den er defineret i Bilag 2.

Opstartsdagen Den dag leverancen af driftsydelserne skal påbegyndes af Leverandøren, og den dag Kunden skal stille det udstyr, programmel og de medarbejdere som Leverandøren eventuelt skal overtage fra Kunden på godkendelsesdagen, til Leverandørens rådighed.

Prøveperiode Perioden mellem opstartsdagen og godkendelsesdagen, jf. pkt. 7.4.

Serviceniveau De konkrete målbare krav til de aftalte driftsydelsers kvalitet og ydelsesniveau.

**2. Generelt**

**2.1 Formål**

Før denne aftale er indgået, har parterne i fællesskab udarbejdet en specifikation af drifts­ydelserne. Denne specifikation er indarbejdet i Bilag 1.

Leverandøren påtager sig at levere driftsydelserne i henhold til ovennævnte specifikationer på de vilkår og under de forudsætninger som er angivet i Aftalen.

**2.2 Dokumenternes rangorden**

Ved modstrid skal dokumenterne have følgende rangorden:

1. Bilag 13

2. Øvrige bilag med undtagelse af Bilag 12

3. Bilag 12

4. Den generelle tekst i Aftalen.

**3. Driftsydelserne**

**3.1 Generelt**

Leverandøren skal levere driftsydelser som er i overensstemmelse med beskrivelserne i Bilag 1.

Leverandøren skal herunder anskaffe, installere og dimensionere udstyr og basis soft-ware på en sådan måde, at de aftalte krav til driftsydelser opfyldes. Udstyr, software o.a. som Leverandøren eventuelt skal overtage fra Kunden i henhold til Aftalen, skal indgå i Leverandørens beregninger af dette.

**3.2 Serviceniveau**

Leverandøren er ansvarlig for opnåelse af det angivne serviceniveau.

Serviceniveauet består af flere elementer, som samlet udtrykker kvaliteten og ydelses-niveauet i driftsydelserne. Bestemmelser om serviceniveau skal angives i Bilag 1.

Forudsætninger samt måle- og beregningsmetoder for opnåelse af serviceniveau er angivet i Bilag 1. Leverandørens aftalte nedetid ved driftsydelserne, som nævnt i Bilag 1, indgår ikke i beregningerne af serviceniveau.

Selvom en fejl har indvirkning på flere elementer af serviceniveauet, kan fejlen kun indgå i beregningen af serviceniveauet i forhold til et element.

Leverandøren hæfter ikke for manglende opfyldelse af serviceniveauer når disse direkte eller indirekte er forårsaget af

a) Kunden, herunder ved overskridelse af aftalte belastningsgrænser, og implementering af - eller ændringer i bruger software,

b) gennemførelse af ekstraordinære målinger af ydelse samt implementering af nyt udstyr og ny eller opdateret basis software, når Leverandøren har givet Kunden skriftlig forhåndsvarsel om dette,

c) rekonstruktion af data uanset årsagen til dette,

d) at aftaler med trediepart, om produkter som benyttes ved leverance af drifts-ydelserne er opsagt af trediepart, uden at dette skyldes mislighold fra Leverandørens side.

e) aftaler med trediepart som er opsagt af kunden uden leverandørens accept

**3.3 Ændringer, opgraderinger og skift af udstyr og software**

**3.3.1 Udstyr**

Såfremt Kunden ønsker at Leverandøren skal benytte andet udstyr end det som er overtaget fra Kunden, og/eller det Leverandøren selv har valgt at benytte i henhold til pkt. 3.1, skal dette ske for Kundens regning, efter bestemmelserne om ændringer i pkt. 11.

Såfremt økonomiske eller tekniske hensyn tilsiger det, er Leverandøren berettiget til at ændre konfiguration på udstyr. Dette må ikke forårsage ulemper for Kunden med hensyn til aftalte serviceniveauer eller funktionalitet, medmindre dette er aftalt mellem parterne.

**3.3.2 Basis software**

Såfremt økonomiske eller tekniske hensyn tilsiger det, er Leverandøren berettiget til at ændre konfiguration på basis software. Dette må ikke forårsage ulemper for Kunden med hensyn til aftalte serviceniveauer eller funktionalitet, medmindre dette er aftalt mellem parterne.

Leverandøren kan kræve nyt basis software eller nye releases eller versioner af basis software implementeret. Såfremt dette medfører krav om ændringer af Kundens bruger software, kan Kunden kræve ændringen udsat i op til 6 måneder. Hvor Leverandøren af sådant basis software har opsagt vedligeholdelsen eller hvor Kunden ønsker udsættelse pga. forhold hos Kunden, kan Leverandøren kræve dokumenteret ressourceforbrug forbundet hermed dækket.

Kunden kan bede om implementering af nyt basis software eller nye releases eller versioner af basis software. Dette skal i så fald opfyldes efter bestemmelserne om ændringer i pkt. 11.

**3.3.3 Bruger software**

Såfremt der skal installeres nyt bruger software eller nye releases eller versioner af bruger software, skal Leverandøren foretage de nødvendige forandringer i driftsmiljøet, herunder optimering af driftsmiljøet. Dette skal udføres efter bestemmelserne om ændringer i pkt. 11.

**3.4 Kundesupport**

Bestemmelser og specifikationer vedrørende kundesupport er angivet i Bilag 1.

**3.5 Driftsmanual**

Med bistand fra Kunden udarbejder Leverandøren en driftsmanual. Nærmere specifikationer af indholdet i driftsmanualen er angivet i Bilag 1.

**3.6 Kundens opgaver i forbindelse med driftsydelserne**

Kundens opgaver i forbindelse med driftsydelserne skal være angivet i Bilag 1.

Eventuelle bestemmelser om hvilke personer der skal udføre disse ydelser, skal indarbejdes i Bilag 7.

**3.7 Ansvar for underleverandører**

Hver af parterne er ansvarlige for egne underleverandører.

**4. Projektplan for opstart af driftsydelserne**

Leverandøren og Kunden skal i fællesskab udarbejde en projektplan for opstart af driftsydelserne.

Projektplanen skal indarbejdes i Bilag 3.

**5. Overtagelse af medarbejdere**

**5.1 Indledning**

Såfremt Leverandøren skal overtage medarbejdere fra Kunden, skal det ske efter bestemmelserne i dette kapitel. Det forudsættes i så fald, at det før Aftalens indgåelse er afklaret, hvilke af Kundens medarbejdere Leverandøren skal overtage. Dette skal indarbejdes i Bilag 4. Overtagelsen af Kundens medarbejdere sker på godkendelses-dagen.

Kunden er forpligtet til at varsle medarbejderen om de ændrede ansættelsesvilkår i så god tid inden overdragelsen, at medarbejderens rettigheder i henhold til lovgivningen overholdes.

**5.2 Oplysninger og garantier vedrørende medarbejdere som overtages**

Kunden er ansvarlig for, at der ikke er indgået eller indgås særaftaler med de medarbejdere Leverandøren skal overtage, udover det Kunden skriftligt har gjort Leverandøren bekendt med før Aftalens indgåelse. Samtlige, for medarbejderne gældende vilkår, skal fremgå af Bilag 4 eller af særskilt dokument som gives til den personaleansvarlige leder hos Leverandøren.

**5.3 Leverandørens forhold til ansættelsesaftaler**

Leverandøren indtræder, ved overtagelse af medarbejdere, ikke i eventuelle overenskomster udover de individuelle arbejdsvilkår som følger af overenskomsterne. Leverandøren skal, inden den dato som er angivet i Bilag 3, meddele den organisation de ansatte eventuelt har indgået aftale med, at Leverandøren ikke indtræder i overenskomsten jf. lov om lønmodtagers retsstilling ved virksomhedsoverdragelse § 4a.

**5.4 Leverandørens ansættelse af Kundens medarbejdere**

Overtagelse af medarbejdere sker efter reglerne i lov om lønmodtagers retsstilling ved virksomhedsoverdragelse. Den til enhver tid gældende lov skal også lægges til grund ved Aftalens ophør.

Såfremt Leverandøren ønsker det, er Kunden forpligtet til på tidspunktet for ophør af nærværende aftale at genansætte medarbejdere, der er beskæftiget med opgaver for Kunden på ophørstidspunktet. Overgår nærværende aftale til tredjemand eksempelvis i forbindelse med en genudlicitering af opgaven, skal Kunden alternativt sørge for, at den af Kunden udpegede tredjemand skal overtage de nævnte medarbejdere.

Leverandøren har intet ansvar for medarbejdere, som Leverandøren ikke overtager i henhold til det ovennævnte. Kunden skal holde Leverandøren skadesløs mod ethvert krav som måtte komme fra disse medarbejdere mod Leverandøren.

**5.5 Overtagelse af medarbejdere**

Til og med godkendelsesdagen, har Kunden, overfor Leverandøren, ansvar for opfyldelse af Kundens forpligtelser overfor medarbejdere der skal overtages. Kunden skal honorere disse forpligtelser senest på godkendelsesdagen.

Leverandøren kan kræve at få dokumenteret at løn og andre forpligtelser overfor medarbejdere som overtages, er honoreret til fulde af Kunden. Kunden udbetaler imidlertid løn ved første normale lønningsdag efter godkendelsesdagen, også for de medarbejdere der er overtaget af Leverandøren. Dette gælder uanset om lønnen vedrører arbejde hos Kunden eller hos Leverandøren. Lønninger som Kunden har betalt til medarbejdere der overtages af Leverandøren, skal refunderes i slutopgørelsen såfremt de dækker tidsperioden efter godkendelsesdagen.

**5.6 Brug af medarbejdere i perioden mellem opstartsdagen og godkendelsesdagen**

De medarbejdere Leverandøren skal overtage fra Kunden, i henhold til Bilag 4, skal Kunden stille til faktisk disposition for Leverandøren på opstartsdagen, jf. pkt. 7.

Som vederlag for brug af Kundens medarbejdere, i perioden mellem opstartsdagen og godkendelsesdagen, skal Leverandøren betale det i Bilag 4 angivne vederlag. Leverandøren skal have instruktionsmyndighed over de nævnte medarbejdere, i det omfang dette er nødvendigt for at gennemføre prøveperioden. Praktiske spørgsmål, som afvikling af ferie el.lign., skal Kunden afklare med Leverandøren. Eventuelle yderligere bestemmelser om Leverandørens brug af de nævnte medarbejdere i prøveperioden, indarbejdes i Bilag 4.

**5.7 Ændrede forudsætninger**

I den udstrækning Kundens medarbejdere ikke accepterer Leverandørens tilbud om ansættelse, og dette får betydning for de forpligtelser Leverandøren påtager sig i Aftalen, herunder tidsplaner og/eller vederlag, er Leverandøren berettiget til at foretage de nødvendige ændringer i Aftalen som følge af dette.

**6. Overtagelse af udstyr, software og dokumentation mv.**

**6.1 Generelt**

Såfremt der skal overtages udstyr, software og/eller dokumentation fra Kunden, skal det angives i Bilag 5 hvilket udstyr/og eller software mv. dette gælder.

Herudover skal Leverandøren selv sørge for udstyr, software mv., som er nødvendigt for at opfylde kravene til driftsydelserne i Aftalen. Vederlaget for sådant udstyr og software er inkluderet i vederlaget for driftsydelserne.

Med mindre andet er aftalt i Bilag 1, skal driftsmiljøet befinde sig i Leverandørens lokaler.

Overtagelse af dispositionsret vedrørende software sker på opstartsdagen.

**6.2 Garantier vedrørende udstyr/software som overtages**

Kunden indestår for at udstyr, software, dokumentation mv., som Leverandøren eventuelt skal overtage fra Kunden, ved den faktiske overtagelse overholder alle de krav lovgivningen stiller, herunder krav til arbejdsmiljø.

Kunden indestår for at der ikke påhviler hæftelser på det udstyr og software, som Leverandøren skal overtage.

**6.3 Brugsret til udstyr i perioden mellem opstartsdagen og godkendelsesdagen**

Det udstyr Leverandøren skal overtage fra Kunden, i henhold til Bilag 5, skal Kunden stille til faktisk disposition for Leverandøren på opstartsdagen, jf. pkt. 7.

Leverandøren skal have fuld brugsret til dette udstyr i perioden mellem opstartsdagen og godkendelsesdagen. Leverandørens brug af udstyret i dette tidsrum skal være vederlagsfrit.

**6.4 Ajourføring af dokumentation**

Hvis Leverandøren finder at dokumentationen, som er overtaget fra Kunden i henhold til Aftalen, ikke har en hensigtsmæssig udformning eller er ufuldstændig, kan Leverandøren bestemme at denne skal ajourføres. Leverandøren kan kræve et rimelig vederlag herfor.

**7. Opstart af driftsydelserne**

**7.1 Indledning**

Leverandøren udfører og er ansvarlig for opstart af driftsydelserne, i henhold til den, i Bilag 3, angivne projektplan.

Skal implementering af driftsydelserne ske gradvist efter opstartsdagen, skal det angives i Bilag 1, på hvilken måde implementeringen skal ske. Tidspunkterne for implementering af de respektive dele af driftsydelserne skal i så fald angives i Bilag 3.

**7.2 Forberedelse til opstartsdagen**

**7.2.1 Aktiviteter i Kundens driftsmiljø**

Efter aftale med Kunden har Leverandøren tilladelse til at opholde sig i Kundens lokaler i nødvendigt omfang samt til at gennemgå Kundens driftsmiljø, for at forberede opstart af driftsydelserne.

Kundens driftsmiljø kan i nødvendigt omfang nedlukkes for at forberede opstartsdagen. Planlægningen af opstartsdagen sker med den nødvendige bistand fra Kunden, eventuelt efter nærmere aftale som beskrevet i Bilag 6.

Kunden skal stille tilstrækkeligt og kvalificeret personale til rådighed for udførelsen af nødvendige aktiviteter for opstartsdagen. Dette gælder også udenfor normal arbejdstid herunder weekend- og helligdage.

**7.2.2 Information**

Kunden skal i god tid før opstartsdagen bidrage med al nødvendig information til såvel interne som eksterne interessenter, som berøres af flytning af driftsydelserne til Leverandøren. Leverandøren kan efter nærmere aftale bistå Kunden med dette arbejde. Eventuelle bestemmelser om indholdet i en sådan aftale indarbejdes i Bilag 6.

**7.2.3 Konvertering af data**

Eventuel konvertering af data før opstartsdagen skal være afsluttet på det tidspunkt, som er angivet i Bilag 3.

Såfremt Leverandøren skal bistå Kunden med konvertering af data, skal dette ske efter særskilt aftale indarbejdet i Bilag 6.

**7.2.4 Tilknyttede projekter**

Aftaler om projekter, som Leverandøren skal effektuere for Kunden i forbindelse med opstart af driftsydelserne, skal indarbejdes i Bilag 6.

**7.3 Opstart af driftsydelserne**

Fra opstartsdagen skal leverance af driftsydelserne foregå fra driftsmiljøet på følgende måde:

a) Leverandøren skal, senest på opstartsdagen, stille de ressourcer til rådighed, som er nødvendige for opfyldelsen af Leverandørens forpligtelser i henhold til Aftalen. Det forudsættes at Kunden inden da har stillet sine ressourcer i henhold til pkt. b) og c), jf. pkt. 6.1 til rådighed.

b) Kunden skal sørge for, at de medarbejdere Leverandøren, i henhold til Bilag 4, skal overtage på godkendelsesdagen, står til Leverandørens disposition i driftsmiljøet senest på opstartsdagen.

c) Kunden skal sørge for at det udstyr Leverandøren, i henhold til Bilag 5, skal overtage på godkendelsesdagen, er tilgængeligt for Leverandøren til brug i driftsmiljøet senest på opstartsdagen.

d) Kunden skal sørge for, eventuelt i samarbejde med Leverandøren, at udstyr og software mv., som Leverandøren i henhold til Bilag 5 skal overtage fra Kunden, står klart til brug i driftsmiljøet senest på opstartsdagen.

e) Fra opstartsdagen skal kun de medarbejdere som eventuelt skal overtages af Leverandøren i henhold til Bilag 4 samt øvrige ansatte hos Leverandøren, arbejde med driftsydelserne, medmindre andet er aftalt i Bilag 7, jf. pkt. 3.6.

**7.4 Prøveperiode**

**7.4.1 Indhold i prøveperioden**

Efter opstartsdagen forløber en prøveperiode af en sådan varighed og indhold, som angivet i Bilag 1.

Med praktisk hjælp fra Leverandøren skal Kunden sikre, at hans leverandører af software accepterer eventuelle tests i driftsmiljøet samt tillader tilbageflytning til – og drift, i Kundens tidligere driftsmiljø, i en tidsperiode som angivet i Bilag 1, med eventuel forlængelse i henhold til pkt. 7.4.3, uanset årsag til at Leverandørens driftsydelse afbrydes eller ikke opstartes, jf. pkt. 19.1.

**7.4.2 Godkendelse**

Kunden skal, før udløbet af prøveperioden, underskrive en bekræftelse på at kravene i prøveperioden er opfyldt. Dette gælder, selvom der foreligger afvigelser fra kravene, såfremt disse har mindre væsentlig betydning for Kundens brug af driftsydelserne.

Kunden kan i sidstnævnte tilfælde tage forbehold for rettelse af eventuelle afvigelser fra krav inden en nærmere aftalt tidsfrist. Hvis ikke bekræftelse er modtaget inden prøve-periodens udløb, skal kravene til driftsydelserne alligevel anses for at være godkendte.

Den dag Kunden skriftligt bekræfter, at kravene i prøveperioden er opfyldt, regnes som godkendelsesdagen. Såfremt denne bekræftelse ikke er modtaget, regnes prøveperiodens udløb som godkendelsesdagen.

**7.4.3 Ikke-opfyldelse af krav i prøveperioden**

Hvis driftsydelserne ikke opfylder de aftalte krav inden udløbet af prøveperioden, skal parterne fastsætte en fornyet prøveperiode. Fornyet prøveperiode skal, medmindre andet aftales særskilt, begynde senest 25 arbejdsdage efter at parterne har konstateret at prøveperioden ikke er gennemført med tilfredsstillende resultat. Reglerne i 7.4.1 og 7.4.2 gælder tilsvarende for fornyet prøveperiode.

Opfyldes de aftalte krav ikke inden udløbet af fornyet prøveperiode, og har disse krav væsentlig indflydelse på driftsydelserne, kan Kunden nægte godkendelse og ophæve aftalen.

Såfremt kravene til driftsydelserne ikke opnås i prøveperioden, pga. forhold som Kunden hæfter for, skal dette ikke gælde som manglende opfyldelse af krav, og godkendelse kan ikke nægtes.

**7.4.4 Ansvar i prøveperioden**

Leverandøren skal i prøveperioden tilstræbe at opfylde specifikationerne til driftsydelser i Bilag 1.

I prøveperioden gælder imidlertid ingen garantier for ydelsesniveau el.lign., og Kunden kan ikke gøre ansvar gældende mod Leverandøren for manglende eller mangelfulde ydelser.

**7.5 Kundens driftsmiljø**

I prøveperioden skal Kunden beholde sit driftsmiljø, med undtagelse af software, udstyr, dokumentation og medarbejdere, som Leverandøren skal overtage eller disponere over i henhold til pkt. 7.3, jf. pkt. 5.6 og 6.3. Med en tilbageførsel som nævnt i pkt. 19.1, skal Kundens driftsmiljø kunne overtage drift af systemet såfremt drifts-ydelserne ikke godkendes.

**7.6 Godkendelsens virkning**

Fra og med godkendelsesdagen, jf. pkt. 7.4.2, gælder specifikationerne for driftsleverancer i Bilag 1, og Leverandøren er ansvarlig for dette i henhold til Aftalen, jf. pkt. 3.

Med virkning fra og med godkendelsesdagen overtager Leverandøren de medarbejdere, som Leverandøren skal overtage i henhold til Bilag 4. Fra samme dag overtager Leverandøren det udstyr og den brugsret til software Leverandøren skal overtage i henhold til Bilag 5.

**8. Sikkerhed, kvalitetsstyring, katastrofeplaner og tilladelser**

Nærmere bestemmelser om parternes sikkerhed og kvalitetsstyring samt katastrofe-planer, er angivet i Bilag 1.

Skulle der være behov for sikkerhedsklarering af det personale, der skal udføre arbejde i henhold til denne Aftale, skal disse regler fremgå af Bilag 1.

Kunden har pligt til aktivt at medvirke til at indhente evt. tilladelser, som er nødvendige for Leverandørens opfyldelse af sine forpligtelser i henhold til Aftalen.

**9. Samarbejdsforhold**

**9.1 Indledning**

Kunden skal give alle nødvendige oplysninger for Leverandørens opfyldelse af sine forpligtelser i henhold til Aftalen. Leverandøren skal give Kunden underretning om, hvilke oplysninger der er nødvendige for at kunne levere driftsydelserne i henhold til Aftalen.

Parterne skal udføre opgaver i henhold til Aftalen, med kvalificerede medarbejdere og tilstrækkelige ressourcer.

**9.2 Samarbejdsorganer og kontaktpersoner**

Bestemmelser vedrørende sammensætning af, og opgaver for samarbejdsorganer og kontaktpersoner skal indarbejdes i Bilag 7.

**9.3 Indsigt og kontrol**

Leverandøren skal tillade Kundens interne eller eksterne revisorer at observere Leve-randørens levering af driftsydelserne samt undersøge og kopiere data og dokumen-tation der vedrører driftsydelserne for Kunden, i det omfang god revisionsskik tilsiger. En sådan revision skal ske med et rimeligt varsel, og indenfor normal arbejdstid, og kan kræves gennemført maksimalt en gang om året.

Leverandørens eventuelle udgifter forbundet med foretagen indsigt, kontrol og eventuel yderligere kvalitetssikring som Kunden finder påkrævet, belastes Kunden.

**10. Vederlag og betalingsbetingelser**

**10.1 Vederlag**

For Leverandørens ydelser erlægger Kunden vederlag i henhold til Bilag 9.

Vederlaget er angivet i danske kroner eksklusive moms, men inklusive øvrige skatter og afgifter.

**10.2 Prisreguleringer**

Regulering af priserne i Aftalen sker efter principperne angivet i Bilag 9. Såfremt skatter og afgifter ændres, skal vederlaget justeres tilsvarende.

**10.3 Betalingsbetingelser**

Betalingsbetingelser fremgår af Bilag 9. Ved forsinket betaling skal Kunden betale morarenter i henhold til bestemmelserne i Bilag 9.

**10.4 Opgørelse vedrørende overtagelse af medarbejdere**

Bestemmelser om opgørelse for Leverandørens overtagelse af medarbejdere skal fremgå af Bilag 4.

**10.5 Ændring i kapacitet og/eller ydelser**

Såfremt Kunden ønsker driftsydelser, udover de i Bilag 1 angivne, skal dette tilføjes som en ændring efter bestemmelserne i pkt. 11.

Konsekvenserne mht. vederlaget for en ændring, sker efter principperne angivet i Bilag 9. Medfører ændringen meromkostninger for Leverandøren, skal Kunden dække disse.

**11. Ændringer**

Såfremt Kunden efter opstartsdagen har behov for at ændre kravene angivet i Bilag 1, på en sådan måde at karakter eller omfang af driftsydelserne og/eller øvrige ydelser i denne Aftale bliver anderledes end fastsat i Aftalen, skal Kunden skriftligt anmode om tilladelse. Dette dokument skal benævnes ”Forespørgsel om ændring”.

Leverandøren skal, indenfor rimelig tid fra modtagelsen af en forespørgsel om ændring, give skriftlig besked om ændringen er accepteret. For behandlingen af selve ændrings-anmodningen betaler Kunden et rimeligt vederlag uanset om anmodningen imødekommes eller ej. Sammen med accepten skal Leverandøren kræve justering af ændringskonsekvenser, herunder vederlag, tidsplaner og/eller serviceniveau mv., som er forårsaget af Kundens ændringskrav. Kunden er forpligtet af Leverandørens krav vedrørende ændringskonsekvenser, med mindre Kunden inden 10 dage efter at Leverandøren har givet besked om ændringskonsekvenser, meddeler at ændringerne alligevel ikke ønskes udført eller at de kræver forhandling. Leverandøren er ikke forpligtet til at foretage ændringer, med mindre der er enighed om konsekvenserne heraf.

Skal ændringer gennemføres som et udviklingsprojekt, skal parterne indgå særskilt aftale herom. I tvivlstilfælde afgør Leverandøren, om der er behov for at gennemføre et udviklingsprojekt for at foretage en ændring. Aftale om udviklingsprojekt skal omfatte eventuelle ændringskonsekvenser.

Forespørgsel om ændring med samt det tilhørende krav om ændringskonsekvenser, skal være underskrevet af begge parter, og indarbejdes i Bilag 3 efter at begge parter har accepteret.

**12. Risiko**

Hver af parterne bærer risikoen for skade og ødelæggelse, som påføres materiale i den tid vedkommende part har materialet i sin besiddelse.

**13. Rettigheder til udstyr, software mv.**

13.1 Rettigheder til udstyr, software mv. fra Kunden, som skal indgå i driftsydelserne

**13.1.1 Inden opstartsdagen**

Kunden indestår for, at der er indgået de nødvendige aftaler vedrørende det udstyr og software, som Leverandøren skal overtage i henhold til pkt. 6. Dette inkluderer nødvendige aftaler om licenser på basis- og brugerprogrammer, som skal overtages samt vedligeholdelsesaftaler for alle komponenter der indgår i driftsydelserne. Kunden indestår endvidere for, at disse aftaler tillader Leverandøren at forestå drift i driftsmiljøet herunder med nødvendigt vedligehold og udvikling som anført i Aftalen.

Hvis ikke de nødvendige aftaler foreligger, skal Kunden indgå de nødvendige aftaler uden omkostninger for Leverandøren.

Kunden er ansvarlig for nødvendig transport af eksisterende aftaler samt at tilladelser til test og driftsafvikling opnås før opstartsdagen.

Opnår Kunden ikke tilladelse til transport af eksisterende aftaler, skal Leverandøren, efter nærmere aftale med Kunden, søge at indgå disse direkte med Kundens aktuelle leverandører for Kundens regning. Eventuelle omkostninger for Leverandøren skal dækkes af Kunden.

**13.1.2 Efter opstartsdagen**

Efter opstartsdagen gælder nedenstående med hensyn til software, som Leverandøren overtager fra Kunden.

a) Basis software - Leverandøren skal, med mindre andet er anført i Bilag 5, stå som aftalepart i licens- og vedligeholdelsesaftaler med underleverandører, ligesom Leverandøren forestår opfyldelsen vis a vis trediemand i henhold til disse aftaler.

Omkostningerne til dette indgår i det vederlag, som er anført i Bilag 9. Skulle licensvederlaget medføre øgede omkostninger i forbindelse med basis software, forhøjes vederlaget i Bilag 9 tilsvarende.

b) Bruger software – Kunden beholder ophavs- eller dispositionsret, med mindre andet er aftalt i Bilag 5. Dette gælder også selvom softwaren overflyttes til driftsmiljøet, jf. pkt. 13.1.1. Kundens rettigheder omfatter alle aktuelle versioner og al aktuel dokumentation vedrørende den bruger software, som skal overtages på opstarts-dagen. Ændringer i bruger softwaren efter dette tidspunkt, er omfattet af bestemmelserne i pkt. 3.3, jf. pkt. 11.

c) Udstyr – Kunden beholder ejendomsretten, men Leverandøren skal have fuld dispositionsret, jf. pkt. 6.3.

**13.1.3 Fra og med godkendelsesdagen**

Fra og med godkendelsesdagen overtager Leverandøren ejendomsretten til det udstyr og den dokumentation, som han har overtaget fra Kunden i henhold til denne Aftale, med mindre andet er angivet i Bilag 5.

**13.2 Rettigheder til udstyr og software, som Leverandøren anskaffer fra andre end Kunden.**

I forholdet mellem Leverandøren og Kunden, har Leverandøren dispositionsret over basis-software og ejendomsret til det udstyr i Leverandørens driftsmiljø, som Leverandøren har

a) anskaffet fra tredjepart eller

b) selv udviklet i henhold til eventuelle egne aftaler om dette for at kunne effektuere leverancen af driftsydelserne.

Det ovennævnte gælder også eventuelle ændringer eller justeringer af software, som er foretaget for Kunden.

Kunden har kun dispositionsret til software og dokumentation, som nævnt under a) og b), inklusive

justeringer og ændringer vedrørende dette, så længe Aftalen varer. Dispositionsretten er endvidere begrænset af eventuelle aftaler Leverandøren måtte have med tredjepart om dispositionsret. Kundens dispositionsret i henhold til Aftalen er til internt brug for Kundens virksomhed, jf. Bilag 2.

Leverandøren har ejendomsret til det udstyr Leverandøren selv har anskaffet, selvom dette udelukkende benyttes til leverancen af driftsydelserne.

**13.3 Rettigheder til udstyr og software, som Leverandøren ikke skal overtage**

Ejendomsretten til udstyr, og dispositionsret og/eller ophavsret til software, som Leverandøren ikke skal overtage driften af, i henhold til Bilag 5, kan Kunden frit disponere over efter opstartsdagen, med de begrænsninger som følger af pkt. 7.5. Kunden kan dog ikke opsige aftaler med tredjemand, om Kundens installationer som har betydning for driftsydelserne, uden Leverandørens samtykke.

**13.4 Rettigheder til data som behandles i driftsmiljøet**

I forholdet mellem Kunden og Leverandøren har Kunden samtlige rettigheder til de data, som i kraft af Aftalen overlades til behandling hos Leverandøren samt til resultaterne af denne behandling. I det omfang der sker behandling af persondata i Leverandørens driftsmiljø præciseres det, at Leverandøren behandler disse på kundens vegne og efter dennes instruks, og at Leverandøren overholder den til enhver tid gældende lov om beskyttelse af persondata med tilhørende sikkerhedsbekendtgørelser.

Efter Aftalens ophør har Leverandøren ikke uden nærmere aftale ret til at være i besiddelse af data, som Kunden ifølge Bilag 1 har overladt til Leverandøren i forbindelse med gennemførelsen af driftsydelserne.

**13.5 Rettigheder til dokumentation og materiale**

Leverandøren har rettigheder til dokumentation og materiale som Leverandøren, helt eller delvist, udarbejder i forbindelse med driftsydelserne, herunder Driftshåndbogen, jf. pkt. 3.5. Kunden har dispositionsret over denne dokumentation så længe Aftalen varer.

Driftsdokumentation som Leverandøren, helt eller delvist, har udarbejdet, må ikke på noget tidspunkt udleveres til tredjemand.

**13.6 Rettigheder til generel viden og knowhow**

Leverandøren er berettiget til, i enhver sammenhæng, at anvende den generelle viden og knowhow han skaffer sig ved gennemførelse af denne Aftale.

Dette gælder også for eventuelle idéer, begreber, ekspertise eller teknikker for data-behandling, i forbindelse med udvikling, fremstilling og markedsføring af produkter og tjenester, selvom disse er en del af den konfidentielle information, jf. pkt. 14.

**14. Konfidentiel information**

**14.1 Hvad regnes for konfidentiel information**

Medmindre andet er aftalt regnes konfidentiel information som al information med forretningsmæssig værdi for en af parterne, som ikke er offentligt kendt, og som henhører i en af følgende kategorier:

a) Information, som er mærket konfidentielt.

b) Parternes kundelister, kundeoplysninger, kontooplysninger, information om forretningsplaner og drift samt oplysninger om nogens personlige forhold.

c) Information, som den ene part har ejendoms- og/eller immaterielle rettigheder til, og dette er meddelt den anden part.

d) Betingelserne i Aftalen.

**14.2 Forpligtelser vedrørende konfidentiel information**

Parterne skal benytte den anden parts konfidentielle information til det den ifølge Aftalen er tiltænkt, medmindre der foreligger skriftligt samtykke fra den anden part om anden brug.

Parterne skal undgå at afsløre den anden parts konfidentielle information, ved at:

a) Beskytte konfidentiel information som er lagret i driftsmiljøet, i henhold til forpligtelserne beskrevet i Bilag 1.

b) Udvise forsigtighed ved formidling af konfidentiel information parterne imellem, f.eks. ved udskrifter, e-mails, telefax o. lign.

Såfremt konfidentiel information fra den ene part er i den anden parts besiddelse, kan førstnævnte kræve, at hele eller dele af denne information uden ugrundet ophold skal tilbageleveres, kopieres eller tilintetgøres af den anden part.

Parterne har eller får, med de begrænsninger, som fremgår af pkt. 13, ikke ret til konfidentiel information, som tilhører den anden part. Parterne kan heller ikke påberåbe sig tilbageholdelsesret i konfidentiel information.

De ovennævnte forpligtelser gælder også parternes respektive ansatte og parternes underleverandører i forbindelse med gennemførelse af Aftalen. Parterne skal sørge for at sådant personale underskriver egen aftale eller erklæring om tavshedspligt med tilsvarende indhold som Aftalen.

**14.3 Begrænsninger i forpligtelser vedrørende konfidentiel information**

Forpligtelserne vedrørende konfidentiel information gælder ikke såfremt informationen:

a) Var offentliggjort eller alment kendt da den blev afsløret,

b) allerede var i modtagerens besiddelse da den blev afsløret,

c) var i tredjemands besiddelse da den blev afsløret, og nævnte tredjemand havde ret til at afsløre den aktuelle information, medmindre de ovennævnte forhold skyldes misligholdelse fra den afslørende part.

Forpligtelserne gælder heller ikke udlevering af konfidentiel information, som en tredjepart kan kræve udleveret i henhold til lovgivningen.

**14.4 Varighed af forpligtelser vedrørende konfidentiel information**

Forpligtelserne under dette punkt ophører to år efter Aftalens ophør.

**14.5 Underretning vedrørende afsløring eller tab af konfidentiel information**

I forbindelse med en eventuel afsløring eller et eventuelt tab af konfidentiel information, skal den part som opdager forholdet, omgående underrette den anden part.

**15. Forsikring**

Fra og med opstartsdagen skal parterne, medmindre andet er aftalt i Bilag 1, sørge for

at holde det udstyr, software og dokumentation mv. som er i den respektive parts driftsmiljø, forsikret. Yderligere bestemmelser om forsikring medtages i Bilag 1.

**16. Force majeure**

Såfremt gennemførelse af Aftalen, helt eller delvis, forhindres eller i væsentlig grad vanskeliggøres af forhold som ligger udenfor parternes kontrol, suspenderes parternes pligter i den udstrækning forholdet er relevant, og for så lang tid som forholdet varer. Sådanne forhold inkluderer strejke- herunder intern strejke hos leverandøren -, lockout, og ethvert andet forhold som i øvrigt, efter dansk ret, vil blive bedømt som force majeure.

Hver af parterne kan opsige Aftalen skriftligt med en måneds varsel såfremt force majeure tilfældet gør det særlig byrdefuldt for vedkommende at opretholde Aftalen eller såfremt det varer i mere end tre måneder. Leverandøren har i sådanne tilfælde ret til vederlag i forhold til udført arbejde, med tillæg af andre aftalte udgifter, frem til den dag hvor force majeure påberåbes. Kunden har krav på at få overgivet resultaterne af udført arbejde, når vederlaget erlægges.

**17. Reklamation, misligholdelse og sanktioner**

**17.1 Reklamation**

Den, der ønsker at påberåbe sig misligholdelse af Aftalen, skal omgående reklamere skriftligt efter at vedkommende har fået kendskab til misligholdelsen.

**17.2 Misligholdelse fra leverandørens side**

**17.2.1 Forsinkelser**

a) Der foreligger forsinkelse fra Leverandørens side, hvis Leverandøren ikke over-holder tidsfristerne i Aftalen, og dette ikke skyldes Kunden. Leverandøren skal gøre sit bedste for at begrænse varigheden af en eventuel forsinkelse.

b) Såfremt en forsinkelse fra Leverandørens side gælder en frist, som i henhold til Bilag 3 er belagt med konventionalbod, kan Kunden kræve konventionalbod i henhold til bestemmelserne i Bilag 9.

**17.2.2 Mangelfulde driftsydelser**

a) Der foreligger mangelfulde driftsydelser såfremt disse ikke opfylder kravene nævnt i Bilag 1, herunder at aftalt serviceniveau ikke opfyldes, og dette ikke skyldes Kundens forhold.

b) Ved mangelfulde driftsydelser i henhold til pkt. 17.2.2 a), skal Leverandøren uden ugrundet ophold gøre det nødvendige for at sikre opfyldelse af Aftalens krav. Afhjælpning kan ske ved udbedring, ombytning eller tillægslevering. Såfremt mangelfulde driftsydelser burde have været opdaget under Kundens normale kvalitetskontrol, kan Leverandøren kræve eventuelle ekstra udgifter han måtte blive påført dækket. Ved fejl som skyldes Kunden, kan Leverandøren, mod betaling i henhold til Leverandørens gældende priser, forsøge at bistå med afhjælpning.

c) Kunden har krav på afslag i prisen, svarende til prisen på den ydelse som ikke er leveret, såfremt det trods gentagne forsøg ikke lykkes Leverandøren at afhjælpe forholdet.

d) Foreligger der manglende opnåelse af serviceniveau, påløber der konventionalbod efter følgende principper:

1) Såfremt det aftalte serviceniveau, jf. Bilag 1, ikke opfyldes i måleperioden,

kan Kunden kræve konventionalbod i henhold til bestemmelserne i Bilag 9, jf. bestemmelserne i pkt. 3.2.

2) Kunden kan kun kræve konventionalbod efter en af bestemmelserne, som

giver ret til konventionalbod, uanset om forholdet berører flere af bestemmelserne.

3) Beregning af eventuel konventionalbod gøres op for hver måleperiode, og

 fremlægges efter bestemmelserne i Bilag 9.

**17.2.3 Vanhjemmel fra Leverandørens side**

a) Gør tredjemand gældende, at anvendelse af software, som Leverandøren har anskaffet eller udviklet, strider mod tredjemands rettigheder, skal Leverandøren sørge for at de nødvendige rettigheder beholdes eller skaffes eller at andet tilsvarende software skaffes til veje uden omkostninger eller driftsforstyrrelse for Kunden.

b) Skulle der fra tredjeparts side blive rejst krav mod Kunden, på grundlag af vanhjemmel mv. som har sammenhæng med Leverandørens forhold, forpligter Leverandøren sig til, for egen regning, også at føre sagen for Kunden. Fra det tidspunkt, hvor Leverandøren overtager sagen, forpligter Kunden sig til, mod særskilt godtgørelse, at bistå Leverandøren, men vil ikke optræde på egen hånd under retssagen.

**17.3 Misligholdelse fra Kundens side**

**17.3.1 Forsinket betaling**

a) Der foreligger forsinket betaling såfremt Kunden ikke betaler ved forfald iht. pkt. 10.3.

b) Ved forsinket betaling betales morarente iht. pkt. 10.3.

c) Forsinket betaling udover 30 dage, giver Leverandøren ret til at vælge mellem fortsat at opretholde Aftalen og rentekravet efter b), eller at hæve Aftalen med 30 dages varsel. Retten til at hæve bortfalder hvis forfaldent beløb samt påløbne renter til og med betalingsdagen, erlægges før udløbet af sidstnævnte 30-dages periode.

d) Ved forsinket betaling udover 30 dage, kan Leverandøren med 5 arbejdsdages varsel, frit vælge at standse enhver ydelse til Kunden både efter nærværende og eventuelle andre aftaler mellem parterne, indtil korrekt betaling inklusive morarenter foreligger.

**17.3.2 Forsinkelse**

a) Der foreligger forsinkelse fra Kundens side såfremt opstartsdagen eller andre frister i forbindelse med opstart af driftsydelserne, som er aftalt i Bilag 3, forsinkes på grund af Kunden eller et forhold Kunden har ansvaret for.

b) Ved forsinkelse fra Kundens side, kan Leverandøren med skriftligt varsel afbryde sit arbejde indtil Kunden har genoprettet forholdet.

c) Leverandøren har krav på at få dækket sine meromkostninger, herunder tabt fortjeneste, som følge af forsinkelser samt rimelig tid til nødvendig omdisponering af ressourcer.

**17.3.3 Vanhjemmel fra Kundens side**

a) Der foreligger vanhjemmel fra Kundens side, såfremt tredjemands rettigheder i forbindelse med driftsydelserne tilsidesættes, som en følge af Kundens forhold.

b) Gør tredjemand gældende, at anvendelse af software, som Kunden har anskaffet, udviklet eller overdraget til Leverandøren, strider mod tredjemands rettigheder, skal Kunden sørge for at de nødvendige rettigheder beholdes eller skaffes eller at andet tilsvarende software skaffes til veje uden omkostninger for Leverandøren.

c) Skulle der fra tredjeparts side blive rejst krav mod Leverandøren, på grundlag af vanhjemmel mv. som har sammenhæng med Kundens forhold, forpligter Kunden sig til, for egen regning, også at føre sagen for Leverandøren. Fra det tidspunkt, hvor Kunden overtager sagen, forpligter Leverandøren sig til, mod særskilt godtgørelse, at bistå Kunden, men vil ikke optræde på egen hånd under retssagen.

**17.4 Erstatning**

**17.4.1 Generelt**

Ved misligholdelse i henhold til pkt. 17.2 og 17.3, kan den part som rammes, kræve erstatning for dokumenteret økonomisk tab. Det gælder også tab, som med rimelighed kunne have været forudset som en mulig følge af kontraktbruddet.

**17.4.2 Indirekte tab**

Ingen er ansvarlig for den anden parts indirekte tab, herunder forventet besparelse eller gevinst. Som indirekte tab regnes:

a) Tab som følge af mindsket eller ophørt produktion eller omsætning (driftsafbrydelse)

b) tab som følge af, at driftsydelserne ikke kan benyttes som forudsat (afsavn)

c) tabt fortjeneste som følge af, at en kontrakt med tredjemand bortfalder eller ikke bliver korrekt opfyldt, men kun for så vidt at den anden part, uden rimelig grund, undlader at træffe foranstaltninger til at undgå eller minimere tabet.

d) tab som følge af tab af data i tiden mellem to back-up’er, når det dokumenteres at leverandørens praksis med hensyn til back-up er mindst på niveau med god branche skik.

Ansvarsbegrænsningen i dette punkt gælder ikke såfremt vedkommende part har udvist grov uagtsomhed eller forsætlighed.

**17.4.3 Erstatningsbegrænsning**

Erstatningskravet kan, uanset kravets årsag eller grundlag, ikke overstige det beløb, der er angivet som erstatningsbegrænsning i Bilag 9.

**17.4.4 Fradrag for konventionalbod**

Såfremt der er aftalt konventionalbod for serviceniveau eller forsinkelse, skal konventionalboden regnes som en fuldstændig regulering af Leverandørens ansvar, og der kan ikke kræves yderligere erstatning for forholdet i konventionalbodsperioden.

**17.4.5 Forhold som Leverandøren ikke er ansvarlig for**

Leverandøren er ikke ansvarlig for fejl og mangler, som skyldes fejl i software overtaget fra Kunden eller for leverancer af teletjenester fra tredjepart, medmindre det særskilt er angivet i Bilag 1, at Leverandøren skal have ansvaret for dette. Tilsvarende gælder for fejl i udstyr overtaget fra Kunden, medmindre Leverandøren burde have opdaget fejlen i forbindelse med overtagelsen.

Leverandøren er heller ikke ansvarlig for fejl og mangler forårsaget af software eller udstyr, som er installeret af Kunden eller tredjepart i strid med procedurer angivet af Leverandøren eller for Kundens fejlagtige brug af programmet. Såfremt uautoriseret installation eller brug af software eller udstyr skaber forstyrrelser for Leverandørens øvrige kunder, har Leverandøren ret til at frakoble sådant udstyr eller software med øjeblikkelig virkning og kræve erstatning.

**17.5 Ophævelse**

Misligholder den ene part i væsentlig grad sine forpligtelser, kan den anden part, efter at have givet skriftlig varsel og rimelig tid til at bringe forholdet i orden, ophæve Aftalen med øjeblikkelig virkning. Så længe Leverandøren er pligtig til at betale konventionalbod, kan Kunden ikke ophæve Aftalen med begrundelse i de samme forhold, som udløste konventionalboden.

**17.6 Konkurs**

Såfremt den ene part standser sine betalinger, tages under konkursbehandling eller påbegynder akkordforhandlinger eller såfremt partens økonomiske forhold i øvrigt viser sig at være sådan, at parten må antages at være ude af stand til at opfylde Aftalen, kan den anden part ophæve Aftalen med øjeblikkelig virkning.

**17.7 Rekonstruktion af data**

a) I tilfælde af fejl eller mangler ved Kundens data, som skyldes Leverandøren, skal Leverandøren omgående, og uden yderligere vederlag, omlevere eller om nødvendigt rekonstruere data, jfr. dog § 17.4.2 punkt d).

b) Er Leverandøren ikke i stand til at udføre rekonstruktion af data selv, skal data i tilfælde som nævnt under a), rekonstrueres i samarbejde mellem parterne eller ved hjælp af tredjepart. Hvis Kundens personale forestår rekonstruktionen, skal Leverandøren dække de direkte lønomkostninger eller eksterne omkostninger, som er forbundet hermed. Der kan ikke gøres andre krav gældende mod Leverandøren for fejl eller mangler ved data eller tab af data.

c) Ved forhold som skyldes Kunden, har Leverandøren ikke ansvar for fejl eller mangler ved data eller tab som skyldes at disse forsvinder. Sådanne forhold omfatter, men er ikke begrænset til, fejl eller mangler ved det datamateriale som er leveret af Kunden, fejl ved Kundens bruger-software, som leverandøren ikke har ansvar for, og fejlbehæftet eller manglende information til Leverandøren om ændringer i dataforhold. Påføres Leverandøren ekstra ressourceforbrug som følge af forhold Kunden hæfter for, skal Kunden dække Leverandørens dokumenterede ressourceforbrug, som sådanne forhold måtte medføre.

d) Uanset årsagen til fejl eller mangler ved data, skal fejlen løses og data rekonstrueres hurtigst muligt i samarbejde parterne imellem.

**18. Varighed og opsigelse**

Aftalen gælder fra det tidspunkt den er underskrevet af begge parter, jf. forsiden.

Første aftaleperiode løber i tre år fra opstartsdagen, medmindre andet er aftalt i Bilag 1. Derefter fornyes aftalen automatisk med aftaleperioder af et års varighed, med mindre en af parterne skriftligt opsiger Aftalen senest seks måneder før den foregående aftaleperiodes udløb.

Med mindre Aftalens ophør skyldes Kundens mislighold, skal Leverandøren, mod betaling i henhold til Aftalen, fortsætte driftsydelserne i indtil seks måneder efter oprindeligt udløb af en aftaleperiode. Dette forudsætter at Kunden, senest 90 dage før oprindeligt udløb af den aktuelle aftaleperiode, skriftligt meddeler Leverandøren, at Aftalen skal fortsætte udover den nævnte dato. Samtidig må han oplyse hvilken dato, indenfor de aktuelle seks måneder, den skal udløbe. Hvis en forlængelse af Aftalen, i forhold til det oprindelige opsigelsestidspunkt, kræver ekstra ressourceforbrug for Leverandøren, skal Kunden betale tilsvarende vederlag.

**19. Tilbageførsel og ophør**

**19.1 Tilbageførsel af drift før godkendelsesdagen**

Såfremt Aftalen ophører før godkendelsesdagen, skal driftsydelserne afsluttes, og drift føres tilbage til Kundens driftsmiljø. Herunder skal dispositionsret til software, som Leverandøren eventuelt har overtaget fra Kunden som et led i driftsydelserne, føres tilbage til Kunden. Leverandørens eventuelle forpligtelse til overtagelse af medarbejdere og udstyr bortfalder, og Kundens udstyr nævnt i Bilag 5, som Leverandøren har benyttet, skal tilbageleveres til Kunden. Leverandøren skal tilbagelevere alle data og materiale vedrørende driftsydelserne, som er Kundens ejendom eller som Kunden har fået brugsret til fra tredjepart. Kunden skal tilbagelevere al driftsdokumentation, som Leverandøren helt eller delvist har udarbejdet, herunder driftshåndbogen, til Leverandøren. Kunden har efter Aftalens ophør ikke ret til selv at benytte sådan dokumentation eller at udlevere den til tredjepart. Yderligere bestemmelser om tilbageførsel af driftsydelser angives i Bilag 8.

**19.2 Senere ophør af driftsydelser**

Ophører Aftalen af andre årsager end nævnt i pkt. 19.1, skal Leverandøren på ophørs-tidspunktet tilbagelevere alle data og andet materiale vedrørende driftsydelserne, som er Kundens ejendom eller som Kunden har fået brugsret til af tredjepart.

Eventuelle bestemmelser om Kundens overtagelse af Leverandørens udstyr, software og/eller medarbejdere ved Aftalens ophør, skal angives i Bilag 8.

Leverandøren skal endvidere medvirke til tilbageførslen af drift. Bestemmelser om principper og rammer for denne bistand angives i Bilag 8. Leverandørens pligt til at bistå ved tilbageførsel af drift gælder kun i en periode på en måned efter udløb af Aftalen. Parterne skal indgå særskilt aftale om de nærmere detaljer for en sådan tilbageførsel.

Skyldes Aftalens ophør Kundens mislighold, holdes Leverandøren skadesløs af Kunden for de forpligtelser overfor tredjemand, som Leverandøren har påtaget sig på det tidspunkt Aftalen ophører.

Kunden skal tilbagelevere al driftsdokumentation til Leverandøren, som denne helt eller delvist har udarbejdet, herunder driftshåndbogen. Kunden har, efter Aftalens ophør, ikke ret til selv at benytte en sådan dokumentation eller at udlevere den til tredjepart.

**20. Overdragelse**

Rettigheder eller forpligtelser ifølge Aftalen, kan ikke overdrages eller på nogen måde overføres til andre uden den anden parts skriftlige forhåndssamtykke. Samtykke kan ikke nægtes uden saglig begrundelse. Det står Leverandøren frit for at benytte factoring.

**21. Lovvalg og tvister**

Aftalen er underlagt dansk ret.

Enhver tvist, som måtte opstå i forbindelse med denne kontrakt, herunder tvister vedrørende kontraktens eksistens eller gyldighed, skal søges bilagt ved mediation ved Voldgiftsinstituttet efter de af Voldgifts­in­stituttet vedtagne regler herom, som er gældende ved indgivelsen af anmodningen om me­diation.

Mediationen er ikke til hinder for, at en part anlægger voldgiftssag i overensstemmelse med det anførte nedenfor, eller indleder andre retslige skridt i anledning af den opståede tvist.

Hvis mediationen afsluttes, uden at tvisten er bilagt, skal tvisten afgøres ved voldgift ved Voldgiftsinstituttet efter de af Voldgiftsinstituttet vedtagne regler herom, som er gældende ved voldgiftsagens anlæg.

**22. Meddelelser**

Samtlige varsler, krav, samtykke og andre meddelelser efter denne Aftale, skal gives skriftligt til de personer som, i henhold til Bilag 7, er anført som adressat for den aktuelle type meddelelse.