Aftale nr.:

Kunde nr.:

**Aftale om**

**Vedligeholdelsesopgave af specialudviklede programmer**

(herefter kaldet aftalen)

mellem

(herefter kaldet Leverandøren)

(adresse)

og

(herefter kaldet Kunden)

(adresse)

Parterne har indgået aftale om vedligeholdelse og fejlrettelse af kundens programmel i form af en nærmere beskreven programmeringsopgave og eventuelle andre ydelser på efterfølgende standardbetingelser.

I den udstrækning yderligere vedlagte dokumenter fremgår af nærværende bilagsfortegnelse og er påført parternes initialer, indgår de i denne Aftale.

Bilag 1. Specifikation af service samt beskrivelse af kundens programmel

Bilag 2. Fejlmeldingsprocedure

Bilag 3. Vederlag

Bilag 4. Aftaleændringer og tillæg

Denne Aftale er underskrevet i to eksemplarer, hvoraf parterne beholder hvert sit eksemplar.

Sted.: Sted:

Dato: Dato:

For Leverandøren: For Kunden:

Underskrift Underskrift

**Indholdsfortegnelse:**

**0. Definitioner**

**1. Leverancens omfang**

**2. Leverandørens ydelser og pligter**

 2.1 Generelt

 2.2 Programmeringsopgave

 2.3 Andre ydelser

 2.4 Dokumentation

**3. Kundens pligter**

 3.1 Leverandørens tilgang til Kundens datasystem

 3.2 Ansvar for brug og miljø

 3.3 Fremgangsmåde ved fejlmelding

**4. Vederlag og betalingsbetingelser**

 4.1 Vederlag

 4.2 Fakturering, forfald og morarenter

 4.3 Rejseomkostninger

 4.4 Offentlige afgifter

 4.5 Prisændringer

**5. Samarbejdsspørgsmål**

 5.1 Møder

 5.2 Ændringer til Aftalen

**6. Tavshedspligt - forretningshemmeligheder**

 6.1 Omfang

 6.2 Hvem tavshedspligten gælder

 6.3 Forholdsregler

**7. Force majeure**

**8. Reklamation, mislighold, sanktioner**

 8.1 Reklamation

 8.2 Mislighold

 8.3 Sanktioner

 8.3.1 Tilbageholdelse

 8.3.2 Pris nedslag

 8.3.3 Morarenter

 8.3.4 Erstatning

 8.3.5 Opsigelse

**9. Varighed**

**10. Overdragelse**

**11. Tvister**

**0. Definitioner**

***Aftalen:***

Nærværende aftaledokument med Bilag.

***Vedligeholdelsesopgave:***

Programmeringsopgaven og andre ydelser Leverandøren skal udføre og levere i henhold til Aftalens bestemmelser.

***Basisperiode:***

Mandag – fredag (arbejdsdage) – kl. 08.00 – 16.00.

**1. Leverancens omfang**

Aftalen omfatter vedligeholdelse og fejlrettelse, dvs. den programmering af specialudviklede programmer og andre ydelser på vilkår der er angivet i nærværende aftale med bilag.

En beskrivelse af den aftalte programmeringsopgave, serviceniveau og eventuelle andre ydelser er angivet i Bilag 1. Løsningen omfatter de programmer på det/de installationssted/er der er angivet i Bilag 1.

**2. Leverandørens ydelser og pligter**

*2.1 Generelt*

Vedligeholdelsesopgaven skal jævnfør denne Aftale udføres på en sådan måde at programmerne i aftaleperioden som minimum opfylder de samme funktionelle krav som da Aftalen blev indgået. Ydelserne dækker fejlsituationer der opstår under normal drift.

Leverandøren er ansvarlig for udførelsen af de aftalte ydelser, uanset at disse udføres af underleverandører som Leverandøren engagerer.

Ydelser indenfor denne Aftale skal normalt udføres indenfor Basisperioden såfremt andet ikke er aftalt i Bilag 1.

*2.2 Programmeringsopgave*

Leverandøren forpligter sig til at udføre programmering og ydelser specificeret i Bilag 2, således at de funktionelle krav som var gældende da Aftalen blev indgået kan opretholdes.

Fejl i programmerne der rettes midlertidigt (patches) regnes for udbedret, selvom endelig korrektion sker senere.

Leverandøren vil på anmodning og mod særskilt godtgørelse udføre fejlrettelse som følge af:

- uagtsomhed fra Kunden eller dennes personale

- skade forårsaget af forhold som Kunden bærer risikoen for

- installation af programmer eller programversioner som ikke omfattes af Aftalen

*2.3 Andre ydelser*

I den udstrækning tillægsydelser skal omfattes af Aftalen vil dette fremgå af Bilag 1.

*2.4 Dokumentation*

Hvis andet ikke er aftalt i Bilag 1, omfatter vedligeholdelsesopgaven også nødvendig dokumentation af de ændringer/modifikationer som Leverandøren udfører. Dokumentation, eller opdatering af tidligere leverede dokumentation, skal ske inden rimelig tid efter at ydelsen er udført.

Hvis dokumentation er påkrævet for Kundens brug af programmerne, skal foreløbig dokumentation eller oplæring gives uden ugrundet ophold.

**3. Kundens pligter**

*3.1 Leverandørens adgang til Kundens datasystem*

Nødvendig fejlsøgning/fejlrettelse for at få programmerne i brugbar stand skal foregå på Kundens datasystem indenfor Basisperioden hvis andet ikke er aftalt i Bilag 1.

Om nødvendigt forpligter Kunden sig til vederlagsfrit at stille kompetent personale til rådighed.

*3.2 Ansvar for brug og miljø*

Kunden har ansvaret for at programmerne bruges og opbevares således som Leverandøren har foreskrevet. Det er Kundens ansvar at sørge for nødvendig sikkerhedskopi af programmer og data.

Kunden stiller nødvendig arbejdsplads til rådighed for Leverandørens personale der skal udføre opgaven.

*3.3 Fremgangsmåde ved fejlmelding*

Fejl skal meddeles Leverandøren som aftalt i Bilag 2. Kunden forpligter sig til at opgive kontaktperson(er) og stedfortræder(e) der kan rekvirere assistance.

**4. Vederlag og betalingsbetingelser**

*4.1 Vederlag*

Vederlag som Kunden skal betale for ydelserne der er omfattet af denne Aftale fremgår af Bilag 3.

*4.2 Fakturering, forfald og morarenter*

Vederlaget faktureres og forfalder til betaling som angivet i Bilag 3. Ved forsinket betaling pålægges morarente som angivet i Bilag 3.

*4.3 Rejseomkostninger*

Rejseomkostninger og diæter i forbindelse med gennemførelse af Aftalen betales efter Leverandørens satser, hvis ikke andet er aftalt i Bilag 3.

*4.4 Offentlige afgifter*

Priserne der er angivet i Bilag 3 er eksklusive skatter og offentlige afgifter. Såfremt der efter indgåelse af Aftalen bliver vedtaget ændringer i offentlige skatter og afgifter, der får indvirkning på leverancen af ydelserne, bliver Kunden belastet af disse såfremt andet ikke er aftalt i Bilag 3.

*4.5 Prisændringer*

Løbende personalemæssige omkostninger kan med 1 måneds forudgående skriftlig varsel reguleres 1 gang årligt med virkning fra enten hver 1. januar eller hver 1. juni som angivet i Bilag 3, første gang enten ved årsskiftet eller 1. juni efter denne Aftales indgåelse.

Øvrige omkostninger kan ligeledes reguleres som ovenfor anført, såfremt der foreligger dokumenterede ændringer i prisniveauet i for den enkelte omkostningsgruppe.

**5. Samarbejdsspørgsmål**

*5.1 Møder*

Begge parter kan skriftligt indkalde den anden part til møde med 3 arbejdsdages varsel for at drøfte forhold der opstår i forbindelse med gennemførelsen af Aftalen.

*5.2 Ændringer til Aftalen*

Såfremt Kunden ændrer kravene til programmeringsopgaven efter Aftalen er indgået på en sådan måde at arbejdsopgavens karakter eller omfang bliver anderledes end forudsat ved aftaleindgåelsen, har Leverandøren ret til at kræve Aftalen genforhandlet.

Ændringer og tillæg til Aftalen skal ske skriftligt og underskrives/godkendes af begge parter.

**6. Tavshedspligt - forretningshemmeligheder**

*6.1 Omfang*

Parterne har tavshedspligt om alle oplysninger og alt materiale, der i sagens natur må betragtes som konfidentielle. Tilsvarende gælder alt materiale der er mærket konfidentielt, samt oplysninger om personlige forhold, oplysninger som kan skade en af parterne eller som kan udnyttes af udenforstående i erhvervslivet. I øvrigt gælder markedsføringslovens regler om forretnings-hemmeligheder.

*6.2 Hvem tavshedspligten gælder*

Tavshedspligten gælder parternes ansatte og andre som handler på parternes vegne i forbindelse med gennemførelse af Aftalen.

*6.3 Forholdsregler*

Parterne er forpligtet til at tage de forholdsregler som er nødvendige for at sikre at materiale eller oplysninger ikke bliver gjort kendt for andre i strid med pkt. 6, og at der ikke sker utilsigtet spredning af programmer eller dokumentation.

Pkt. 6 gælder også efter at Aftalen er ophørt. Ansatte eller andre som fratræder deres stilling hos en af parterne skal pålægges tavshedspligt, også efter fratrædelsen, om forhold nævnt ovenfor.

**7. Force majeure**

Såfremt gennemførelsen af Aftalen helt eller delvist hindres eller i væsentlig grad vanskeliggøres af forhold som ligger uden for parternes kontrol, suspenderes parternes pligter i den udstrækning forholdet er relevant, og i den periode forholdet varer. Sådanne forhold inkluderer, men er ikke begrænset til strejke, lock-out og andre forhold såfremt disse andre forhold efter dansk ret vil blive bedømt som force majeure.

Parterne kan imidlertid skriftligt opsige Aftalen med 1 måneds varsel såfremt force majeure tilfældet gør det særligt byrdefuldt for vedkommende at opretholde Aftalen

**8. Reklamation, mislighold, sanktioner**

*8.1 Reklamation*

Den part der vil påberåbe sig mislighold skal omgående reklamere skriftligt efter at vedkommende har fået kendskab til misligholdet.

*8.2 Misligholdelse*

Misligholdelse foreligger såfremt en af parterne ikke opfylder sine forpligtelser i henhold til Aftalen, og dette ikke skyldes forhold nævnt i pkt. 7., eller forhold som andre parter har ansvar/risiko for.

*8.3 Sanktioner*

*8.3.1 Tilbageholdelse*

Ved mislighold kan den krænkede part tilbageholde sin modydelse, men ikke mere end det er åbenlyst påkrævet for at afhjælpe virkningen af misligholdet, indtil forholdet er bragt i overensstemmelse med Aftalens bestemmelser.

*8.3.2 Pris nedslag*

Ved mislighold fra Leverandørens side har Kunden krav på forholdsmæssig pris nedslag.

*8.3.3 Morarenter*

Såfremt Kunden ikke betaler rettidigt pålægges morarente (jf. pkt. 4.2).

*8.3.4 Erstatning*

Ved mislighold kan den part der rammes kræve erstatning for dokumenteret økonomisk tab indenfor følgende begrænsninger:

a. Tabets art og omfang skal være af et tilstrækkeligt omfang og påregneligt efter normale principper for erstatning i aftaleforhold. Indirekte tab, herunder tab af data og andre følgeskader dækkes ikke.

b. Eventuel aftalt og forfalden bod eller aftalebestemt morarente skal fratrækkes ved erstatningsudmålingen.

c. Erstatningskravet kan ikke overstige det samlede årlige vederlag (excl. moms) som angivet i Bilag 4.

*8.3.5 Opsigelse*

Såfremt en af parterne væsentligt misligholder sine forpligtelser efter denne Aftale, kan den anden part, efter at have givet parten en skriftlig varsel og rimelig frist til og bringe forholdende i orden, opsige Aftalen med øjeblikkelig virkning og kræve erstatning (jf. pkt. 8.3.4.).

**9. Varighed**

Aftalen træder i kraft fra det tidspunkt der fremgår af Aftalens forside og er herefter uopsigelig i tolv måneder. Efter udløb af 12 måneders perioden kan parterne opsige Aftalen med 3 måneders skriftligt varsel.

**10. Overdragelse**

Rettigheder eller forpligtelser i henhold til Aftalen kan ikke overdrages eller på anden måde overføres til andre uden den anden parts skriftlige samtykke. En sådan samtykke kan ikke nægtes uden saglig grund.

En omstrukturering af selskabet eller udskillelse af en del af forretningen i et selvstændigt selskab betragtes ikke som en overdragelse, så længe den pågældende aftalepart bibeholder den bestemmende indflydelse over den udskilte enhed.

Det står Leverandøren frit for at benytte factoring.

**11. Tvister**

Uenighed om virkning, indhold eller gennemførelse af Aftalen, skal forsøges løst ved forhandlinger. Fører forhandlingerne ikke til noget skal sagen afgøres ved voldgift efter reglerne ved Det danske Voldgiftsinstitut i København.

Voldgiftsrettens kendelse skal være motiveret, og den tabende part skal bære sagens omkostninger.

**Bilag 1. Specifikation af service og beskrivelse kundens programmel**

**Bilag 2. Fejlmeldingsprocedure**

**Bilag 3. Vederlag**

**Bilag 4. Aftaleændringer og tillæg**