



Aarhus Universitet

K04

# Kontrakt for levering af drift og øvrige løbende ydelser til Oracle SOA Platform



Dette værk er licenseret under en  
[Creative Commons Kreditering 4.0  
International Licens](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

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



## Indholdsfortegnelse

I.	INDLEDENDE BESTEMMELSER.....	7
1	Baggrund.....	7
II.	AFKLARING OG ETABLERING.....	7
2	Opstartsmøde.....	7
3	Afklaringsfasen.....	8
3.1	Generelt.....	8
3.2	Kundens udtrædelsesadgang.....	8
4	Kundens it-miljø.....	8
III.	GOVERNANCE.....	9
5	Samarbejdsorganisation.....	9
6	Kundens medvirken.....	9
7	Operationelle Processer.....	10
8	Leverandørens samarbejde med Kundens Øvrige leverandører.....	10
9	Allokerede Nøglemedarbejdere.....	10
9.1	Generelt.....	10
9.2	Reduceret fakturering ved udskiftning af Nøglemedarbejdere.....	11
10	Benyttelse af Underleverandører.....	11
11	Ændringshåndtering.....	12
11.1	Håndtering af Kontraktuelle Ændringer.....	12
11.1.1	Kontraktstyring ved Kontraktuelle Ændringer.....	12
11.2	Håndtering af Operationelle Tilpasninger.....	12
12	Service mål.....	12
12.1	Generelt.....	12
13	Rapportering.....	13
14	Indsigt.....	13
15	Audit.....	14
IV.	INDLEDENDE YDELSER.....	14
16	Transition Ind.....	14
16.1	Generelt.....	14
V.	LØBENDE YDELSER.....	15
17	Generelt.....	15
18	Support.....	15
19	Applikationsdrift.....	15
20	Operationelle Tilpasninger.....	15
VI.	TVÆRGÅENDE YDELSER.....	15
21	Generelt.....	15



22	Dokumentation .....	15
22.1	Generelt .....	15
22.2	Særligt om Dokumentation af forandringer i Applikationen .....	16
23	Sikkerhed .....	16
24	Persondata og fortrolighedsaftale .....	17
24.1	Generelt .....	17
25	Afprøvning .....	17
VII.	LEVERING OG ØKONOMI .....	18
26	Levering .....	18
26.1	Generelt .....	18
26.2	Leveringssted .....	18
26.3	Leveringstid .....	18
26.4	Kundens udskydelse af tidsfrister .....	19
27	Vederlag .....	19
27.1	Generelt .....	19
27.2	Vederlag for Indledende Ydelser .....	19
27.3	Vederlag for Løbende Ydelser .....	19
27.3.1	Vederlag for Support .....	20
27.3.2	Vederlag for Applikationsdrift .....	20
28	Fakturering .....	20
28.1	Præ-godkendelse af fakturagrundlag .....	20
28.2	Faktureringsbetingelser .....	20
28.3	Faktureringsmetode .....	20
28.3.1	Oplysninger på fakturaen .....	21
28.3.2	Uddybning af ovenstående krav til faktura .....	22
29	Betalingsbetingelser .....	22
VIII.	ALMINDELIG KONTRAKTREGULRING .....	22
30	Garanti .....	22
30.1	Garantier .....	22
31	Forsinkelse .....	23
31.1	Underretningspligt .....	23
31.2	Bod ved Forsinkelse .....	23
31.2.1	Bod for Forsinkelse af rapporter .....	23
31.2.2	Bod for Forsinkelse af ophørsplan .....	23
31.3	Kundens øvrige beføjelser i relation til Forsinkelse .....	24
32	Mangler .....	24
32.1	Underretningspligt og afhjælpning .....	24
32.2	Forholdsmæssigt afslag .....	25



32.3	Bod ved overtrædelse af Servicemål.....	25
32.4	Kundens øvrige beføjelser.....	26
33	Ophævelse.....	26
33.1	Kundens ophævelse.....	26
33.2	Opgørelse ved ophævelse.....	27
34	Kundens misligholdelse.....	27
34.1	Misligholdelse af Kundens betalingsforpligtelser .....	27
34.2	Kundens manglende medvirken.....	28
35	Erstatning.....	28
35.1	Leverandøren .....	28
35.2	Kunden.....	29
36	Forsikring.....	29
37	Force majeure .....	29
38	Overholdelse af lovgivning.....	30
39	Rettigheder.....	30
39.1	Applikationen.....	30
39.1.1	Kundens bevarelse og erhvervelse af rettigheder.....	30
39.1.2	Leverandørens brugsret .....	31
39.1.3	Leverandørens udleveringspligt .....	31
39.1.4	Kundens data .....	31
39.2	Ydelser.....	32
39.2.1	Generelt.....	32
39.2.2	Særligt om Tværgående Ydelser .....	32
39.2.2.1	Resultater udarbejdet specielt til Kunden.....	32
39.2.2.2	Resultater ikke udarbejdet specielt til Kunden.....	32
39.2.2.3	Resultater, som bliver en del af Applikationen.....	33
39.2.2.4	Øvrige vilkår for resultater af Tværgående Ydelser .....	33
39.2.3	Rettigheder ved ophør.....	33
39.3	Generel viden.....	33
39.4	Krænkelse af tredjemands rettigheder.....	33
40	Tavshedspligt.....	33
41	Overdragelse og eksklusivitet.....	34
41.1	Kundens overdragelse.....	34
41.2	Leverandørens overdragelse .....	34
41.3	Eksklusivitet.....	35
42	Ikrafttrædelse og varighed .....	35
42.1	Varighed & forlængelse.....	35
42.2	Opsigelse.....	35



42.3	Annulteration af beslutning om tildeling af Kontrakten og erklæring om, at Kontrakten er uden virkning.....	35
42.3.1	Generelt.....	35
42.3.2	Erstatning.....	36
43	Førrang og Fortolkning.....	36
44	Tvister.....	37
44.1	Forhandling.....	37
44.2	Mediation.....	37
44.3	Vejledende udtalelse.....	37
44.4	Voldgift.....	37
44.4.1	Mindre tvister.....	37
44.4.2	Større tvister.....	38
44.5	Forpligtelse til at opfylde ved tvist.....	38
44.5.1	Generelt.....	38
44.5.2	Leverandørens pligt til at afhjælpe Mangler uanset tvist.....	38
44.5.3	Leverandørens pligt til at levere Ydelser uanset tvist.....	38
44.5.4	Sideløbende konflikthåndtering.....	39
45	Leverandørens forpligtelser i forbindelse med ophør.....	39
45.1	Generelt.....	39
45.2	Transition ud.....	39
46	Lovvalg.....	40
47	Underskrifter.....	40



## **BILAGSFORTEGNELSE**

Bilag 1	Definitioner
Bilag 2	Tidsplan
Bilag 3	Kundens It-miljø (Applikationen og Kundens eksisterende Infrastruktur)
Bilag 4	Governance
Bilag 4.a	Samarbejdsorganisation
Bilag 4.b	Allokerede Nøglemedarbejdere
Bilag 4.c	Operationelle Processer
Bilag 4.d	Oversigt over Underleverandører
Bilag 5	Kundens medvirken
Bilag 6	Ændringshåndtering af Kontraktuelle Ændringer
Bilag 7	Servicemål
Bilag 8	Rapportering og indsigt
Bilag 9	Transition Ind
Bilag 10	Ydelsesbeskrivelsen (kravspecifikationer og besvarelser)
Bilag 10.a	Support
Bilag 10.b	Applikationsdrift
Bilag 10.c	Konsulentydelse
Bilag 11	Dokumentation
Bilag 12	Sikkerhed
Bilag 13	Prøver
Bilag 14	Forpligtelser ved ophør (Transition ud)
Bilag 15	Licensaftaler
Bilag 16	Vederlag
Bilag 16.a	Enhedspriser og vederlagsberegningsskema til brug ved tilbudsevaluering
Bilag 17	Spørgsmål/svar
Bilag 18	Fortrolighedsaftale
Bilag 18.a	Fortrolighedsaftale
Bilag 19	Informationssikkerhedshåndbog



## I. INDLEDENDE BESTEMMELSER

### 1 BAGGRUND

Kunden har ved udbudsbekendtgørelse nr. [Indsæt nummer] gennemført et udbud efter udbudsproceduren EU-udbud af Support og Applikationsdrift vedrørende Oracle SOA-plattform.

I relation til Leverandørens levering af Ydelserne er det Kundens forretningsmæssige behov at Leverandøren sikrer en stabil drift og support af Oracle SOA integrationsplatformen (Applikationen), herunder vedligehold og udvikling af de integrationer som eksisterer i platformen. Kunden vil i kontraktens løbetid nedlægge integrationer fra Oracle SOA-plattformen i takt med at Kundens nye integrationsplatform tager over. Drift af Oracle SOA integrationsplatformen (Applikationen) sker efter en opgave- og ansvarsfordeling mellem Kunden og Leverandøren.

Kontrakten regulerer Parternes forpligtelser i forbindelse med opfyldelsen af Kontrakten.

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

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

## II. AFKLARING OG ETABLERING

### 2 OPSTARTSMØDE

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

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

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



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

### **3 AFKLARINGSFASEN**

#### **3.1 Generelt**

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

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

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

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

#### **3.2 Kundens udtrædelsesadgang**

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

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

For udtræden betaler Kunden et vederlag til Leverandøren. Vederlaget opgøres på baggrund af Leverandørens dokumenterede og rimelige tidsforbrug til opstartsmøde, jf. punkt 2, og i afklaringsfasen, jf. punkt 3, og fastsættes i overensstemmelse med punkt 29.

### **4 KUNDENS IT-MILJØ**

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

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





Baseret på det af Kunden angivne i Bilag 3 (Kundens It-miljø (Applikationen og Kundens eksisterende Infrastruktur)) har Leverandøren i Bilag 9 (Transition Ind) beskrevet hvilke nødvendige tiltag, Leverandøren vil gennemføre i Transition Ind, med henblik på Leverandørens opfyldelse af Kontrakten fra Transitionsdagen. Sådanne tiltag kan eksempelvis omfatte Transformation, der leveres som en integreret del af Transition Ind, jf. punkt 16.1.

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

### **III. GOVERNANCE**

#### **5 SAMARBEJDSORGANISATION**

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

Parterne indgår i samarbejdet med fokus på gensidig fleksibilitet og åbenhed.

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

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

Leverandøren skal endvidere løbende rådgive Kunden om potentielle, generelle optimeringer af processer eller komponenter, herunder Infrastrukturen og værktøjer, der er almindeligt tilgængeligt på markedet, og som f.eks. kan have driftsmæssige og/eller økonomiske konsekvenser for Kunden.

#### **6 KUNDENS MEDVIRKEN**

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

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

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

Kundens medvirken skal ske med respekt for samarbejdsorganisationen som beskrevet i Bilag 4.a (Samarbejdsorganisation) og Kontraktens krav i øvrigt, herunder de kompetencer og roller som Kunden med rimelighed kan forventes at stille til rådighed for opgaveløsningen.



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

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

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

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

Misligholdelse som følge af Kundens manglende medvirken i overensstemmelse med Kontrakten er reguleret i punkt 34.2.

## **7 OPERATIONELLE PROCESSER**

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

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

## **8 LEVERANDØRENS SAMARBEJDE MED KUNDENS ØVRIGE LEVERANDØRER**

Leverandøren er forpligtet til at samarbejde med Kundens øvrige leverandører hvis dette måtte være relevant for levering af Ydelser på kontrakten.

## **9 ALLOKEREDE NØGLEMEDARBEJDERE**

### **9.1 Generelt**

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



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

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

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

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

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

## **9.2 Reduceret fakturering ved udskiftning af Nøglemedarbejdere**

Hvis afregning af Leverandørens Ydelser sker på baggrund af medgået tid, jf. Bilag 16 16 (Vederlag), vil der ved Leverandørens udskiftning af en Nøglemedarbejder, der medvirker til leveringen af sådanne Ydelser, blive foretaget en reduktion i faktureringen af den nye Nøglemedarbejders tid. Reduktionen foretages således, at de første 30 timer ikke faktureres.

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

## **10 BENYTTELSE AF UNDERLEVERANDØRER**

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

Leverandøren er herunder forpligtet til at facilitere den direkte kontakt mellem Kunden og en Underleverandør, såfremt Kunden finder dette hensigtsmæssigt. Leverandøren er berettiget til fuld



løbende indsigt i Kundens korrespondance med Leverandørens Underleverandører i relation til Kontrakten.

Leverandøren kan ikke uden Kundens forudgående samtykke ved Meddelelse overlade Kontraktens opfyldelse eller dele heraf til andre Underleverandører. Kunden kan ikke nægte et sådant samtykke uden rimelig grund.

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

## **11 ÆNDRINGSHÅNTERING**

### **11.1 Håndtering af Kontraktuelle Ændringer**

Parterne kan under Kontrakten anmode om Kontraktuelle Ændringer. Kontraktuelle Ændringer kan kun foretages under overholdelse af de udbudsretlige regler.

Enhver Kontraktuel Ændring skal håndteres i overensstemmelse med proceduren, som fremgår af Bilag 6 (Ændringshåndtering af Kontraktuelle Ændringer).

#### ***11.1.1 Kontraktstyring ved Kontraktuelle Ændringer***

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

Kontraktstyringen skal baseres på følgende hovedprincipper:

- Alle Kontraktuelle Ændringer skal underskrives af begge Parter og foreligge i skriftlig form ved opdatering af f.eks.:
  - Allonge som bilag til kontrakten
- Alle Kontraktuelle Ændringer skal kunne dokumenteres med fuld sporbarhed, f.eks. ved angivelse af forrige- og nye bestemmelser, versionshistorik og lignende.

### **11.2 Håndtering af Operationelle Tilpasninger**

Leverandøren skal levere Operationelle Tilpasninger af Løbende Ydelser i medfør af Kontrakten, jf. punkt 20, og i overensstemmelse med de Operationelle Processer, jf. punkt 7.

## **12 SERVICEMÅL**

### **12.1 Generelt**

Leverandøren skal levere Ydelserne under overholdelse af Servicemålene fra Transitionsdagen, jf. Bilag 7 (Servicemål).



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

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

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

### **13 RAPPORTERING**

Leverandøren er forpligtet til at rapportere til Kunden i overensstemmelse med Bilag 8 (Rapportering og indsigt). Rapporten leveres månedligt senest 10 Dage efter udløbet af hver kalendermåned, medmindre andet er angivet i Bilag 8 (Rapportering og indsigt).

Rapporteringen skal indeholde de data, ske i den form, overholde de tidsfrister, og fremsendes til den modtager, som følger af rapporteringskravene for de respektive rapporteringsformer, jf. Bilag 8 (Rapportering og indsigt).

Leverandørens rapportering skal opfylde kravene i Bilag 8 (Rapportering og indsigt) og skal være egnet til umiddelbart at vurdere, om - og i hvilket omfang - Leverandørens Ydelser opfylder de krav og Servicemål, der følger af Kontrakten.

### **14 INDSIGT**

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

I Kontrakten er der som led i denne forpligtelse angivet en række specifikke oplysninger, som skal udveksles mellem Parterne, jf. Bilag 8 (Rapportering og indsigt).

I tilfælde af udveksling af data, som anses for at indeholde forretningshemmeligheder, finder punkt 39 anvendelse.



## 15 AUDIT

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

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

Kunden afholder i første omgang omkostningerne til eksterne auditører.

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

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

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

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

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

## IV. INDLEDENDE YDELSER

### 16 TRANSITION IND

#### 16.1 Generelt

Transition Ind påbegyndes ved afklaringsfasens afslutning og afsluttes på Transitionsdagen. Dette gælder dog ikke, hvis Kunden ved Meddelelse i forbindelse med afklaringsfasen har angivet, at Leverandøren ikke skal igangsætte Transition Ind. I dette tilfælde parallelforskydes efterfølgende tidsfrister i overensstemmelse med principperne i punkt 26.4.

Leverandøren er i Transition Ind forpligtet til at levere de Indledende Ydelser, der fremgår af Bilag 9 (Transition Ind) i henhold til den i Bilag 2 (Tidsplan) anførte tidsplan.



## **V. LØBENDE YDELSER**

### **17 GENERELT**

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

Leverandøren er berettiget til vederlag for Løbende Ydelser fra Transitionsdagen i overensstemmelse med punkt 27.3.

### **18 SUPPORT**

Leverandøren skal levere Support i overensstemmelse med det i Bilag 10 (Ydelsesbeskrivelsen (kravspecifikationer og besvarelser)) og Bilag 10.a (Support) anførte.

### **19 APPLIKATIONSDRIFT**

Leverandøren skal levere Applikationsdrift i overensstemmelse med det i Bilag 10 (Ydelsesbeskrivelsen (kravspecifikationer og besvarelser)) og Bilag 10.b (Applikationsdrift) anførte.

### **20 OPERATIONELLE TILPASNINGER**

Leverandøren skal som en integreret del af de Løbende Ydelser levere Operationelle Tilpasninger. Leverandøren skal implementere Operationelle Tilpasninger under hensyntagen til Kontraktens formål, jf. punkt 1, samt under hensyntagen til Servicemålene. Herudover skal Operationelle Tilpasninger foretages i overensstemmelse med de Operationelle Processer, jf. punkt 7, og afprøves i henhold til Bilag 13.

## **VI. TVÆRGÅENDE YDELSER**

### **21 GENERELT**

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

### **22 DOKUMENTATION**

#### **22.1 Generelt**

Leverandøren skal som en del af de Indledende Ydelser levere Dokumentation i overensstemmelse med kravene i Bilag 11 (Dokumentation).

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



Ajourføring af Dokumentation er efter Transitionsdagen en integreret del af de Løbende Ydelser. Dokumentationen skal således løbende ajourføres i forbindelse med Leverandørens levering af Ydelser, så Dokumentationen til enhver tid lever op til kravene i Bilag 11 (Dokumentation).

Dokumentationen skal stilles til rådighed for Kunden i overensstemmelse med Bilag 11 (Dokumentation), herunder uden ugrundet ophold efter at der er sket ajourføring af Dokumentationen.

Rettigheder til Dokumentation er reguleret i Kontraktens punkt 39.

## **22.2 Særligt om Dokumentation af forandringer i Applikationen**

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

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

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

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

## **23 SIKKERHED**

Leverandøren skal overholde de krav til sikkerhed, der er angivet i Bilag 10 (Ydelsesbeskrivelsen (kravspecifikationer og besvarelser)) med underbilag og Bilag 12 (Sikkerhed), i forbindelse med Kontraktens opfyldelse.

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





## 24 PERSONDATA OG FORTROLIGHEDSAFTALE

### 24.1 Generelt

Kunden varetager Infrastrukturdrift, herunder opbevaring af data, behandling af disse og har dataansvaret. Leverandøren behandler ikke data. Leverandøren skal dog forvente, at denne i forbindelse med levering af Support, kan komme til at se persondata. Der skal derfor indgås en fortrolighedserklæring mellem Kunden og Leverandørens konkrete medarbejdere som leverer ydelser under kontrakten. Dette gælder også eventuelle underleverandører som Leverandøren måtte gøre brug af.

Hvis Leverandørens udførelse af Ydelser under Kontrakten på et senere tidspunkt indebærer behandling af personoplysninger, er Leverandøren forpligtet til at indgå databehandleraftale med Kunden ud fra Datatilsynets standardvilkår herfor.

## 25 AFPRØVNING

Afprøvning sker ved de prøver, der er beskrevet i Bilag 13 (Prøver).

Kunden stiller det nødvendige antal kvalificerede medarbejdere til rådighed for gennemførelse af prøveaktiviteterne som angivet i Bilag 13 (Prøver). Kunden bidrager i øvrigt med de leverancer af data etc. der er beskrevet i Bilag 13 (Prøver).

Det er en forudsætning for, at en given prøve kan påbegyndes, at de relevante startkriterier, jf. Bilag 13 (Prøver), er opfyldt.

Afprøvning skal, medmindre andet er angivet i Bilag 13 (Prøver), gennemføres under forhold, der i videst muligt omfang svarer til en normal driftssituation.

Når en prøve, som Leverandøren har ansvaret for, er afsluttet, udarbejder Leverandøren en rapport over resultatet i overensstemmelse med retningslinjerne for den pågældende prøve, jf. Bilag 13.

En prøve er bestået, når godkendelseskriterierne er opfyldt, jf. Bilag 13 (Prøver), og Kunden ved Meddelelse tilkendegiver dette. Meddelelse om godkendelse skal afgives inden for fem Arbejdsdage efter modtagelse af prøverapporten. Kan prøven ikke godkendes, skal Kunden angive årsagen til den manglende godkendelse.

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

Mangler påvist ved en prøve, der medfører, at prøven ikke kan bestås i overensstemmelse med godkendelseskriterierne i Bilag 13 (Prøver), skal være udbedret, inden prøven gentages. Når de



pågældende Mangler er udbedret, og Leverandøren i nødvendigt omfang har dokumenteret dette, påhviler det Leverandøren at gentage prøven, indtil prøven består.

Hvis der påvises Mangler i prøven, som ikke medfører, at prøven ikke kan godkendes, skal Leverandøren anføre disse Mangler i en mangelliste med en plan for udbedring af hver enkelt Mangel med angivelse af tidsfrister. De af Leverandøren fastsatte tidsfrister for udbedring af Mangler skal afspejle Servicemålene, jf. punkt Bilag 10, og at Mangler under alle omstændigheder udbedres uden ugrundet ophold, under hensyntagen til karakteren af de pågældende Mangler. Manglende optagelse i mangellisten indebærer intet afkald fra Kundens side på at kræve Mangler udbedret.

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

## **VII. LEVERING OG ØKONOMI**

### **26 LEVERING**

#### **26.1 Generelt**

De Indledende Ydelser anses for leveret den dag, hvor Kunden har overdraget sin viden til Leverandøren om drift af Applikationen og den dertilhørende Support samt at Leverandøren har bekræftet at denne ikke mangler viden eller materialer fra Kunden, som gør denne i stand til at overtage driften (Transitionsdagen).

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

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

#### **26.2 Leveringssted**

Leverandøren skal levere Ydelserne på de i Bilag 10 (Ydelsesbeskrivelsen (kravspecifikationer og besvarelser)) anførte lokaliteter.

#### **26.3 Leveringstid**

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

Leverandøren skal opfylde Kontrakten i overensstemmelse med Bilag 2 (Tidsplan).



## **26.4 Kundens udskydelse af tidsfrister**

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

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

Betalinger til Leverandøren udskydes tilsvarende Kundens fristudskydelse.

Hvis Leverandøren ønsker at udskyde en tidsfrist, følger de samme betingelser for Leverandørens som er gældende for Kunden.

## **27 VEDERLAG**

### **27.1 Generelt**

Alle vederlag til Leverandøren er beskrevet i Bilag 16 (Vederlag), og Leverandøren har ikke krav på yderligere vederlag, end hvad der fremgår heraf. Alle vederlag under kontrakten sker som konsulentydelse.

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

Vederlaget dækker enhver omkostning for Leverandøren, herunder forsikringer, administration, uddannelse og andre eventuelle omkostninger forbundet med levering af ydelserne samt transport, fortæring og ophold for Leverandørens ansatte, medmindre andet er anført i Bilag 16 (Vederlag).

### **27.2 Vederlag for Indledende Ydelser**

Kundens betaling for Indledende Ydelser sker efter medgået tid (månedsvis bagud) og for de materialer som skal produceres for levering af Ydelser som en del af kontrakten (Time & Material) i overensstemmelse med Bilag 16 (Vederlag).

### **27.3 Vederlag for Løbende Ydelser**

Kundens betaling til Leverandøren sker efter medgået tid og for de materialer som skal produceres for levering af Ydelser som en del af kontrakten (Time & Material).



### ***27.3.1 Vederlag for Support***

Kundens betaling for Support sker efter medgået tid og for de materialer som skal produceres for levering af Ydelser som en del af kontrakten (Time & Material) i overensstemmelse med Bilag 16 (Vederlag).

### ***27.3.2 Vederlag for Applikationsdrift***

Kundens betaling for Applikationsdrift sker efter medgået tid og for de materialer som skal produceres for levering af Ydelser som en del af kontrakten (Time & Material) i overensstemmelse med Bilag 16 (Vederlag).

## **28 FAKTURERING**

### **28.1 Præ-godkendelse af fakturagrundlag**

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

Leverandøren er forpligtet til at føre et timeregnskab over leverede ydelser, som gør Kunden i stand til at vurdere hvilke Ydelser som er leveret og i hvilket omfang. Fakturering skal ligeledes være splittet op på ydelsernes art. Leverandøren er forpligtet til at anvende Kundens timeregnskabssystem.

### **28.2 Faktureringsbetingelser**

Leverandøren er berettiget til at fakturere vederlag for Indledende Ydelser jf. punkt 27.2 og de Løbende Ydelser, jf. punkt 27.3, månedsvis bagud. Ydelser i forbindelse med Transition Ud side-stilles som værende en Indledende Ydelse. Faktura skal afsendes senest den 10. i den efterfølgende måned.

### **28.3 Faktureringsmetode**

I henhold til lov om offentlige betalinger mv. (lovbekendtgørelse nr. 798 af 28. august 2007 med senere ændringer) skal alle fakturaer til offentlige myndigheder fremsendes elektronisk og gebyrfrit. Fakturaer og kreditnotaer skal fremsendes i OIOUBL-format og via Nemhandel-infrastrukturen OIORASP eller det til enhver tid fællesoffentlige format. Fakturaer og kreditnotaer skal som minimum fremsendes under forretningsprofilen Procurement-Bilsim-1.0.

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

Kundens EAN-nummer er: [..]

Kundens CVR-nummer er: 31119103



Leverandøren skal til enhver tid fakturere elektronisk i overensstemmelse med den gældende lovgivning om betalinger fra offentlige myndigheder.

Leverandøren skal efter anmodning fra Kunden kunne udstede en månedlig samlefaktura for de enkelte bestillinger foretaget den foregående måned fordelt på de forskellige indkøbere ved de respektive institutter, fakulteter og centre med samme EAN-nummer.

Fakturaer sendes elektronisk til den rekvirerende afdeling/institution (jf. EAN-nummer).

Varelinjerne skal fremgå af selve OIOUBL-fakturaen, dvs. de må ikke ligge i et vedhæftet dokument.

Kunden betaler ikke fakturagebyr.

Kunden er berettiget til at udskyde betalingen, hvis faktura ikke modtages elektronisk i overensstemmelse med gældende lovgivning, eller hvis ovenstående oplysninger er mangelfulde.

### ***28.3.1 Oplysninger på fakturaen***

Leverandøren skal altid tilføje følgende informationer til fakturaen:

- Aarhus Universitet som køber med CVR-nummer 31119103
- Udstedelsesdato (fakturadato)
- Leverandørens CVR-nummer
- EAN-lokationsnummer på den enhed ved Kunden, som skal modtage fakturaen
- Fakturanummer (nummer der kan identificere fakturaen)
- Kundens ordrenummer
- Personreference til den, der har foretaget den konkrete Bestilling
- Pris pr. enhed eksklusiv moms
- Positionsnummer fra tilbudsliste
- Samlet pris for hele ordren
- Sidste rettidige betalingsdato
- Projektnummer og aktivitetsnummer



### ***28.3.2 Uddybning af ovenstående krav til faktura***

#### Leverandørens CVR-nummer

Leverandørens CVR-nummer som fakturaen afsendes fra, skal være identisk med det CVR-nummer, som er opgivet i tilbuddet, og som fremgår af Aftalen.

#### Priser

Fakturapriser skal være nettopriser, som er identiske med de priser, der fremgår af bilag 16 (Vederlag). Priserne angives med 2 decimaler.

#### Entydige varelinjer

Leverandøren må ikke indsætte ekstra varelinjer såsom afgifter, tillæg mv.

#### Bestillingsenhed

Faktureringsenheden skal være identisk med den bestillingsenhed, som fremgår af ordren.

#### Varenummer

De fakturerede varenumre skal være identisk med de varenumre, der fremgår af bilag 16 (Vederlag).

#### Projektnummer og aktivitetsnummer

Leverandøren får projektnummer/projektnumre og aktivitetsnummer/aktivitetsnumre oplyst af Kunden.

## **29 BETALINGSBETINGELSER**

Leverandørens vederlag, jf. punkt 27, forfalder – medmindre andet er angivet i Bilag 16 (Vederlag) – til betaling 30 Dage efter, Leverandørens afsendelse af en fyldestgørende faktura i overensstemmelse med punkt 28.

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

## **VIII. ALMINDELIG KONTRAKTREGULRING**

### **30 GARANTI**

#### **30.1 Garantier**

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



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

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

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

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

Leverandøren garanterer at levere Ydelserne under overholdelse af lovgivning som beskrevet i punkt 38.

## **31 FORSINKELSE**

### **31.1 Underretningspligt**

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

### **31.2 Bod ved Forsinkelse**

#### ***31.2.1 Bod for Forsinkelse af rapporter***

Hvis Leverandøren ikke leverer de aftalte rapporter, jf. punkt 13, inden de kravsatte tidspunkter, jf. Bilag 8 (Rapportering og indsigt), ifalder Leverandøren bod på DKK 1.000 pr. påbegyndt Arbejdsdag fra det tidspunkt, hvor levering af rapporterne skulle være sket, og til levering sker.

#### ***31.2.2 Bod for Forsinkelse af ophørsplan***

Hvis en aftalt frist for levering af ophørsplan i relation til Leverandørens opfyldelse af sine forpligtelser ved ophør, jf. punkt 45.2, overskrides, og dette ikke skyldes Kunden, betaler Leverandøren en bod for hver påbegyndt Arbejdsdag, som den aftalte frist overskrides. Bodden udgør DKK 5.000 pr. påbegyndt Arbejdsdag, hvor Forsinkelsen består.

Bod for Forsinkelse vedrørende Leverandørens forpligtelser ved ophør, jf. punkt 45.2, kan ikke overstige DKK 250.000.



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

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

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

Bod i henhold til dette punkt 31.2 udløses, uanset om Leverandøren har handlet uagtsomt eller ej.

### **31.3 Kundens øvrige beføjelser i relation til Forsinkelse**

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

## **32 MANGLER**

### **32.1 Underretningspligt og afhjælpning**

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

Nedenstående regulering af Leverandørens forpligtelser til afhjælpning af Mangler finder alene anvendelse dersom der ikke i Bilag 7 (Servicemål) er aftalt Servicemål for afhjælpning, f.eks. Servicemål for løsningssteder for Incidents.

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

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

Leverandøren har endvidere en afhjælpningsret. Leverandørens afhjælpningsret indebærer, at Kunden ikke kan håndhæve øvrige misligholdelsesbeføjelser, før Kunden konkret har taget stilling til, hvorvidt en af Leverandøren udarbejdet afhjælpningsplan kan godkendes, eller hvis Leverandøren ikke rettidigt har leveret en afhjælpningsplan, jf. ovenfor. Kunden kan ikke uden saglig





grund afvise Leverandørens afhjælpningsplan, og dermed Leverandørens afhjælpningsret. Kunden skal tage stilling til Leverandørens afhjælpningsplan inden for rimelig tid.

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

Hvis Leverandøren tre gange inden for de seneste seks måneder er ifaldet bod for manglende overholdelse af samme Servicemål på baggrund af den samme Mangel, og der er tale om en Mangel, som hindrer, eller har væsentligt indflydelse på, Kundens muligheder for understøttelse af Kundens forretningsmæssige behov, har Kunden ret til på Leverandørens regning at lade en uvildig tredjemand analysere Systemet for at finde årsagen til Manglen i overensstemmelse med principperne i punkt 15.

### **32.2 Forholdsmæssigt afslag**

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

For forhold, der udløser betaling af bod, kan et forholdsmæssigt afslag kun kræves i det omfang, Kunden dokumenterer en værdiforringelse ud over den betalte bod.

### **32.3 Bod ved overtrædelse af Servicemål**

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

Bod for Servicemål er fastsat i Bilag 7 (Servicemål).

Leverandøren rapporterer, jf. Bilag 8 (Rapportering og indsigt), hvis Servicemålene ikke er overholdt, og beregner bodsbeløbets størrelse. Hvis Leverandøren gør gældende, at den manglende overholdelse af Servicemål skyldes Kundens forhold, jf. punkt 12, skal Leverandøren uden ugrundet ophold dokumentere dette, jf. Bilag 8 (Rapportering og indsigt).

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

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

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



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

Bod i henhold til punkt 32.3 udløses, uanset om Leverandøren har handlet uagtsomt.

### **32.4 Kundens øvrige beføjelser**

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

## **33 OPHÆVELSE**

### **33.1 Kundens ophævelse**

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

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

Ophævelse af Kontrakten kan alene ske med virkning for fremtiden, og Kundens pligt til at betale for de ophævede Ydelser ophører fra ophævelsetidspunktet, jf. dog punkt 44.2.

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

- En samlet overskridelse af fristerne for Transitionsdagen med end 40 Arbejdsdage.
- Hvis Leverandøren i tre måleperioder i en periode på seks på hinanden følgende måleperioder er ifaldet maksbod for manglende overholdelse af Servicemål for den samme Løbende Ydelse, jf. punkt 32.3.
- Hvis Leverandøren i seks på hinanden følgende måleperioder ikke har overholdt det samme Servicemål.
- Leverandørens konkurs i det omfang, at konkurslovens regler om indtrædelsesret ikke hindrer dette. Såfremt konkursboet har ret til indtræden, skal konkursboet på anfordring fra Kunden give meddelelse om eventuel indtrædelse uden ugrundet ophold efter modtagelse af Kundens forespørgsel om, hvorvidt konkursboet vil indtræde, dog senest fem Arbejdsdage efter modtagelsen. Såfremt konkursboet ønsker at indtræde, skal konkursboet stille betryggende sikkerhed for Kontraktens opfyldelse.



- Iværksættelse af rekonstruktionsbehandling af Leverandøren i det omfang, at konkurslovens regler om ret til videreførelse af Kontrakten ved rekonstruktion ikke hindrer dette. Hvis skyldneren har ret til at videreføre Kontrakten, skal rekonstruktøren på anfordring fra Kunden give meddelelse om eventuel indtrædelse uden ugrundet ophold efter modtagelse af Kundens forespørgsel om, hvorvidt virksomheden vil indtræde, dog senest fem Arbejdsdage efter modtagelsen.
- Leverandørens åbning af forhandlinger om akkord eller væsentligt forringede økonomiske forhold i øvrigt, der bringer Kontraktens rette opfyldelse i fare.
- Leverandørens ophør med den virksomhed, som Kontrakten vedrører, eller indtræden af andre tilsvarende omstændigheder, der bringer Kontraktens rette opfyldelse i alvorlig fare.

### **33.2 Opgørelse ved ophævelse**

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

I tilfælde af delvis ophævelse, hvor Ydelser fortsættes og/eller færdiggøres i henhold til Kontrakten, reguleres det aftalte vederlag, jf. Bilag 16 (Vederlag), forholdsmæssigt.

Ophævelser sker med virkning for fremtiden. Kunden bevarer retten til påløbne bodsbeløb, forholdsmæssigt afslag og eventuel erstatning for forhold indtruffet forud for ophævelsetidspunktet.

Om Leverandørens forpligtelser i forbindelse med Kontraktens ophør henvises til punkt 45.

## **34 KUNDENS MISLIGHOLDELSE**

### **34.1 Misligholdelse af Kundens betalingsforpligtelser**

Hvis Kunden misligholder sine betalingsforpligtelser i henhold til Kontrakten, er Leverandøren berettiget til rente i overensstemmelse med rentelovens regler.

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



## 34.2 Kundens manglende medvirken

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

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

Leverandøren kan have krav på erstatning, jf. punkt 35.2, som følge af Kundens manglende medvirken.

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

## 35 ERSTATNING

### 35.1 Leverandøren

Leverandøren er erstatningspligtig i henhold til dansk rets almindelige regler og i henhold til det angivne i dette punkt 35.1.

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

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

I relation til misligholdelse vedrørende Indledende Ydelser, inklusive integrerede Tværgående Ydelser og Løbende Ydelser indtil driftsprøven er bestået, er Leverandørens samlede erstatningsansvar under Kontrakten begrænset til 100 % det samlede vederlag for Indledende Ydelser, jf. punkt 27.2, med tillæg af det forfaldne vederlag for Løbende Ydelser, jf. punkt 27.3.

I relation til misligholdelse vedrørende Løbende Ydelser, inklusive integrerede Tværgående Ydelser, er Leverandørens samlede erstatningsansvar under Kontrakten begrænset til Leverandørens betalinger til Kunden de seneste 12 måneder for de Løbende Ydelser, jf. punkt 27.3.

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

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



## 35.2 Kunden

Kunden er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige regler og i henhold til det angivne i dette punkt 35.2.

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

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

I relation til misligholdelse vedrørende Indledende Ydelser er Kundens samlede erstatningsansvar under Kontrakten begrænset til 100 % af det samlede vederlag for Indledende Ydelser, jf. punkt 27.2.

I relation til misligholdelse vedrørende Løbende Ydelser inklusive integrerede Tværgående Ydelser er Kundens samlede erstatningsansvar under Kontrakten begrænset til Kundens betalinger til Leverandøren de seneste 12 måneder for de Løbende Ydelser, jf. punkt 37.3, på tidspunktet for den ansvarspådragende misligholdelse.

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

## 36 FORSIKRING

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

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

## 37 FORCE MAJEURE

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

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



Forsinkelse som følge af force majeure kan højst gøres gældende med det antal Dage, som force majeure-situationen reelt varer. Hvis en tidsfrist for Leverandøren udskydes på grund af force majeure, udskydes de betalinger, der knytter sig dertil, tilsvarende.

Force majeure kan kun påberåbes, hvis den pågældende Part har givet Meddelelse herom til den anden Part senest fem Arbejdsdage efter, at force majeure er indtrådt. Der skal samtidig gives en orientering om den forventede varighed af force majeure-situationen.

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

Den Part, der ikke er ramt af force majeure-situationen, kan, mens force majeure påberåbes, undlade at opfylde de forpligtelser, som gensidigt modsvarer den anden Parts manglende overholdelse af sine forpligtelser, og kan opsig Kontrakten uden varsel, hvis force majeure-situationen varer mere end 60 Arbejdsdage. Bestemmelserne i Kontrakten om opgørelse ved ophævelse, jf. punkt 33.2, finder ligeledes anvendelse ved opsigelse i henhold til denne bestemmelse.

Force majeure afskærer ikke adgang til forholdsmæssigt afslag, jf. punkt 32.2.

## **38 OVERHOLDELSE AF LOVGIVNING**

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

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

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

## **39 RETTIGHEDER**

### **39.1 Applikationen**

#### ***39.1.1 Kundens bevarelse og erhvervelse af rettigheder***

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



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

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

Ved Kontraktens ophør, uanset årsag, bevarer Kunden samtlige de immaterielle rettigheder til Applikationen, som er opstået i forbindelse med Kontraktens opfyldelse, f.eks. som resultatet af Løbende Ydelser. Kundens bevarelse af de immaterielle rettigheder er dog betinget af, at Kunden har betalt for de Ydelser, som har resulteret i rettighederne, og at denne betaling ikke er gået tilbage til Kunden i henhold til punkt 33.2.

### ***39.1.2 Leverandørens brugsret***

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

Hvis Kunden stiller licensaftaler til rådighed for Leverandørens opfyldelse af Kontrakten, fremgår dette af Bilag 15 (Licensaftaler).

### ***39.1.3 Leverandørens udleveringspligt***

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

Applikationen findes hos Kunden på tidspunktet for kontraktens indgåelse og indtil kontraktophør medmindre andet aftales med Leverandøren.

### ***39.1.4 Kundens data***

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



## 39.2 Ydelser

### 39.2.1 Generelt

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

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

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

Leverandøren skal udfylde Bilag 15 (Licensaftaler) således, at Kunden får fuld indsigt i, hvilket Programmel og eventuelt øvrigt materiale Leverandøren selv har indgået licensaftaler om, og hvilket Programmel Leverandøren har sørget for, at Kunden har indgået licensaftaler om.

Vederlag for samtlige Ydelser i henhold til nærværende punkt er indeholdt i de vederlag, som Leverandøren modtager i henhold til punkt 27.

### 39.2.2 Særligt om Tværgående Ydelser

#### 39.2.2.1 Resultater udarbejdet specielt til Kunden

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

#### 39.2.2.2 Resultater ikke udarbejdet specielt til Kunden

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





I det omfang tredjemand får adgang til resultater i henhold til nærværende punkt, har tredjemand tavshedspligt i overensstemmelse med punkt 40.

#### *39.2.2.3 Resultater, som bliver en del af Applikationen*

Uanset punkt 39.2.2.2 gælder punkt 39.1.1 mht. resultater af Løbende Ydelser, som bliver en del af Applikationen. Kunden erhverver herefter de rettigheder, der følger af punkt 39.1.1, til resultater af Løbende Ydelser, der ikke er udarbejdet specielt til Kunden, i det omfang disse resultater bliver en del af Applikationen.

#### *39.2.2.4 Øvrige vilkår for resultater af Tværgående Ydelser*

Rettighederne efter punkt 39.2.2 overgår til Kunden ved levering, jf. punkt 26. Betalingen for rettighederne er indeholdt i de vederlag, som Leverandøren modtager i henhold til punkt 27.

#### **39.2.3 Rettigheder ved ophør**

Ved Kontraktens ophør, uanset årsag, bevarer Kunden erhvervede rettigheder under forudsætning af, at Kunden har betalt for de ydelser, som har resulteret i rettighederne, og at denne betaling ikke er gået tilbage til Kunden i henhold til punkt 33.2.

### **39.3 Generel viden**

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

### **39.4 Krænkelser af tredjemands rettigheder**

Rejser der sag mod en Part med påstand om retskrænkelser, der skyldes den anden Parts benyttelse eller tilrådighedsstillelse af Programmell eller andet immaterialretligt beskyttet materiale under Kontrakten, skal Partene straks give den anden Part Meddelelse herom.

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

Ansvarsbegrænsningen i punkt 35 finder ikke anvendelse for tab omfattet af nærværende punkt.

## **40 TAVSHEDSPLIGT**

Leverandøren og dennes personale skal iagttage ubetinget tavshed med hensyn til oplysninger vedrørende Kundens, Brugernes, Kundens øvrige leverandørers eller andres forhold og data, som Leverandøren og dennes personale får kendskab til i forbindelse med opfyldelse af Kontrakten.



Leverandøren er forpligtet til ikke at misbruge, kopiere eller i øvrigt anvende eller videregive oplysninger på anden måde eller i et andet omfang, end hvad der er nødvendigt for at kunne opfylde sine forpligtelser.

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

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

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

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

Tavshedspligten gælder også efter Kontraktens ophør uanset årsagen hertil.

Forpligtelserne efter dette punkt 40 kan ikke på nogen måde begrænse Kundens rettigheder i henhold til punkt 39.

## **41 OVERDRAGELSE OG EKSKLUSIVITET**

### **41.1 Kundens overdragelse**

Kunden har ret til at overdrage sine rettigheder og forpligtelser efter Kontrakten til en anden offentlig myndighed, herunder en nyoprettet offentlig myndighed eller en institution eller virksomhed, der ejes af det offentlige eller i det væsentlige drives for offentlige midler, når de opgaver, som Kunden hidtil har varetaget, overgår til en anden offentlig myndighed. Dette gælder uanset, hvad der fremgår af Bilag 15 (Licensaftaler).

### **41.2 Leverandørens overdragelse**

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

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



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

### **41.3 Eksklusivitet**

Denne Kontrakt er ikke eksklusiv, og Kontrakten indebærer således ingen købsforpligtelser for Kunden. Kontrakten indebærer ikke nogen begrænsning i Kundens mulighed for at bringe indkøb af beslægtede eller tilsvarende Ydelser, som er omfattet af denne Aftale, i udbud.

## **42 IKRAFTTRÆDELSE OG VARIGHED**

### **42.1 Varighed & forlængelse**

Kontrakten træder i kraft ved begge Parters underskrift og løber i seks (6) år fra Transitionsdagen.

Med et varsel på mindst seks (6) måneder til udgangen af ovennævnte kontraktperiode kan Kunden ved Meddelelse på uændrede vilkår forlænge Kontrakten med 12 måneder.

Kundens retsstilling i medfør af punkt 39 ændres ikke i tilfælde af Kontraktens ophør, uanset årsagen til Kontraktens ophør. Loyalitetsforpligtelser, herunder f.eks. Parternes forpligtelse til at iagttage tavshed, jf. punkt 40, består ligeledes ubegrænset efter Kontraktens ophør.

### **42.2 Opsigelse**

Kunden kan opsig Kontrakten ved Meddelelse til Leverandøren med et varsel på 12 måneder dog tidligst med virkning tolv (12) måneder efter Transitionsdagen.

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

Leverandøren kan opsig Kontrakten ved Meddelelse til Kunden med et varsel på 12 måneder dog tidligst med virkning fireogtyve (24) måneder efter Transitionsdagen.

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

#### **42.3.1 Generelt**

Såfremt Klagenævnet for Udbud eller domstolene annullerer Kundens beslutning om tildeling af Kontrakten, er Kunden berettiget til at opsig Kontrakten helt eller delvist med én (1) måneds varsel. Dette gælder uanset, om Kontrakten skal bringes til ophør i henhold til udbudslovens § 185, stk. 2.



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

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

### **42.3.2 Erstatning**

Leverandøren kan have krav på erstatning som følge af, at beslutning om at tildele Kontrakten annulleres, eller at Kontrakten erklæres for uden virkning, og påbud om ophør udstedes. Dog har Parterne aftalt, at indirekte tab ikke erstattes, jf. punkt 35.2. Endelig er erstatningen begrænset i overensstemmelse med maksimeringen i Kontraktens punkt 35.2.

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

## **43 FORRANG OG FORTOLKNING**

Ved eventuel indbyrdes modstrid har Kontrakten forrang frem for bilagene, og bilag har forrang frem for underbilag til det konkrete bilag. I Bilag 17 (Spørgsmål/svar) er gengivet de spørgsmål, der er stillet i tilbudsfasen forud for Kontraktens indgåelse. Spørgsmål og svar i Bilag 17 (Spørgsmål/svar) tjener som fortolkningsbidrag.

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

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

Hvis der på kontraktindgåelsestidspunktet i et bilag er modstrid mellem et af Kunden anført krav og Leverandørens besvarelse heraf, har Kundens krav forrang. Dette indebærer dog ikke en begrænsning i Leverandørens forpligtelse til at levere det yderligere, der på kontraktindgåelsestidspunktet måtte fremgå af Leverandørens besvarelse af Kundens krav i forhold til Kundens krav.



## **44 TVISTER**

### **44.1 Forhandling**

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

### **44.2 Mediation**

Hvis Parterne ikke kan opnå en løsning ved forhandling, jf. punkt 44.1, skal tvisten på begæring af en af Parterne søges løst ved mediation af en af Parterne i fællesskab udpeget mediator. Hvis Parterne ikke inden fem (5) Arbejdsdage efter, at en af Parterne har begæret tvisten løst ved mediation, har opnået enighed om valg af mediator, kan enhver af Parterne anmode Danske IT-advokater (DITA) om at udpege en mediator. Mediation gennemføres i givet fald i overensstemmelse med Danske IT-advokaters mediationsprocedure.

Anvendelse af mediation forudsætter, at Parterne er enige om at søge tvisten løst ved mediation. En Part er herunder berettiget til at indlede voldgiftssag, jf. punkt 44.4, hvis en udsættelse deraf kan føre til retsfortabelse, f.eks. på grund af forældelse.

Hvis mediationen afsluttes, uden at tvisten er løst, skal tvisten afgøres endeligt i overensstemmelse med punkt 44.4.

### **44.3 Vejledende udtalelse**

Som supplement til forhandling, jf. punkt 44.1, og mediation, jf. punkt 44.2, kan hver af Parterne anmode om, at der indhentes en vejledende udtalelse fra en uafhængig sagkyndig på grundlag af Voldgiftsinstitutts til enhver tid gældende regler for juridisk/teknisk udtalelse i it-sager.

### **44.4 Voldgift**

Hvis enighed ikke kan opnås ved forhandling, jf. punkt 44.1, eller mediation, jf. punkt 44.2, kan hver af Parterne indbringe tvisten til endelig afgørelse ved voldgift efter bestemmelserne i henholdsvis punkt 44.4.1 eller punkt 44.4.2.

Stedet for voldgiftsretten er tættet på Kundens lokation.

#### ***44.4.1 Mindre tvister***

Såfremt der er tale om en tvist, hvor værdien ikke overstiger 10 % af det samlede vederlag for Løbende Ydelser i 12 måneder, afgøres tvisten ved forenklet voldgift ved Voldgiftsinstituttet efter



de af Voldgiftsinstituttets vedtagne regler herom, som er gældende ved indledningen af voldgiftssagen. Vederlaget for de 12 måneder beregnes på grundlag af den måned, hvori tvisten konstateres i henhold til Kontrakten.

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

#### ***44.4.2 Større tvister***

I tilfælde, der ikke er omfattet af punkt 44.4.1 vedrørende mindre tvister, afgøres tvisten, herunder tvister om Kontraktens eksistens og gyldighed, ved voldgift ved Voldgiftsinstituttet efter de af Voldgiftsinstituttets vedtagne regler herom, som er gældende ved indledningen af voldgiftssagen.

Voldgiftsretten udpeges af Voldgiftsinstituttet i overensstemmelse med de til enhver tid gældende regler herom. Når tvisten skal afgøres af tre voldgiftsdommere, kan klageren i sit klageskrift komme med forslag til sin voldgiftsdommer. Indklagede kan i sit svar komme med forslag til sin voldgiftsdommer. Den tredje voldgiftsdommer, der er voldgiftsrettens formand, bringes i forslag af Voldgiftsinstituttet, medmindre Parterne inden udløb af fristen for indklagedes svar i fællesskab foreslår en formand. Parterne er enige om i fællesskab at søge at udpege en formand efter indhentet indstilling fra Danske IT-advokater (DITA).

### **44.5 Forpligtelse til at opfylde ved tvist**

#### ***44.5.1 Generelt***

Parterne skal i perioden, hvori konfliktløsningen pågår, jf. punkt 44.1 til punkt 44.5, fortsat opfylde deres forpligtelser efter Kontrakten, herunder som beskrevet i punkt 44.5.2 og punkt 44.5.3.

#### ***44.5.2 Leverandørens pligt til at afhjælpe Mangler uanset tvist***

I tilfælde af at Kunden påberåber sig Mangler, kan Kunden kræve, at Leverandøren igangsætter afhjælpning i overensstemmelse med punkt 32.1, uagtet der er uenighed om kategoriseringen af Manglen. Afhjælpningen skal igangsættes af Leverandøren uden ugrundet ophold, og uagtet om Leverandøren er uenig i Kundens indsigelser om Mangler (Fix first, settle later). Leverandøren er ikke berettiget til at udøve tilbageholdsret i, standse eller på anden måde udskyde igangsættelsen af afhjælpningen.

#### ***44.5.3 Leverandørens pligt til at levere Ydelser uanset tvist***

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



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

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

#### ***44.5.4 Sideløbende konflikthåndtering***

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

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

## **45 LEVERANDØRENS FORPLIGTELSE I FORBINDELSE MED OPHØR**

### **45.1 Generelt**

Leverandøren skal i tilfælde af Kontraktens hele eller delvise ophør, uanset årsagen hertil, fortsat helt eller delvist levere Ydelserne i overensstemmelse med Bilag 14 (Forpligtelser ved ophør (Transition ud)). Leverandøren skal loyalt præstere sine Ydelser eller stå til rådighed for at præstere Ydelserne i henhold til Kontrakten frem til dette tidspunkt.

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

Leverandøren kan dog maksimalt forpligtes til at stå til rådighed i seks (6) måneder fra Overdragelsesdagen.

Leverandøren er berettiget til vederlag i overensstemmelse med punkt 27 for de Ydelser, der fortsat leveres, jf. ovenfor.

### **45.2 Transition ud**

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



Bistanden skal ydes i overensstemmelse med Bilag 14 (Forpligtelser ved ophør (Transition ud)) samt bestilles som en Konsulentydelse, jf. punkt 29. Bistanden omfatter bl.a. Leverandørens udarbejdelse af en ophørsplan i overensstemmelse med Bilag 14 (Forpligtelser ved ophør (Transition ud)).

Leverandørens Ydelser i henhold til dette punkt 45.2 skal sætte Kunden i stand til uden unødigt besvær selv at overtage ansvaret for leveringen af Kontraktens Ydelser eller til at overdrage ansvaret for Ydelserne til en Modtagende Leverandør.

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

Såfremt ophøret er forårsaget af konkrete Mangler ved Ydelserne, kan Kunden, dog under hensyntagen til punkt 32.1, fratage sin ret til mangelfri levering mod et passende afslag i vederlaget henset til Ydelsernes reelle leverede værdi.

## 46 LOVVALG

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

## 47 UNDERSKRIFTER

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

[By], den / 20[.]

For Leverandøren:

---

[Indsæt underskrivers navn og stilling]

[By], den / 20[.]

For Kunden:

---

[Indsæt underskrivers navn og stilling]