

Kontrakt

for levering af
elektronisk låse-/adgangssystem til hjemmeboende borgere

mellem

Gentofte Kommune
Bernstorffsvej 161 2920 Charlottenlund
CVR-nr.: 19 43 84 14
(herefter benævnt Kommunen)

og

[Vindende tilbudsgiver]
[Adresse]
[Post. nr.] [by]
CVR-nr.: xx xx xx xx
(herefter benævnt Leverandøren)

Indholdsfortegnelse

1	Aftalegrundlag	4
2	Definitioner.....	5
3	Indledende bestemmelser	6
4	Aftaleperiode.....	7
5	Aftalens formål og omfang	7
6	Leverandørens leveringsforpligtelser	8
7	Sikkerhedskrav	12
8	Afklaringsfasen.....	13
9	Udtrædelsesadgang	14
10	Ændringer	14
11	Leveringssted	14
12	Levering	15
13	Kommunens deltagelse.....	15
14	Priser	16
15	Betalingsbetingelser	18
16	Afprøvning	18
17	Servicemål	20
18	Garanti m.v.....	20
19	Leverandørens misligholdelse	21
20	Kommunens forhold.....	24
21	Erstatning.....	25
22	Force Majeure	26
23	Ændringer uden Leverandørens samtykke.....	27
24	Rettigheder til programmel og dokumentation	27
25	Forhold ved ophør	29
26	Tavshedspligt	31
27	Samarbejdsorganisation	31
28	Overdragelse.....	32
29	Benyttelse af underleverandører	32
30	Twistigheder	33
31	Forbehold.....	34
32	Arbejds- og dialogklausul, ledige målgrupper og børneattest	34
33	Fortolkning.....	35
34	Betaling og fakturering.....	35
35	Bestilling	36
36	Levering	36
37	Leverandørens medarbejdere.....	37

38	Etisk ansvar	37
39	Innovations- og udviklingspartnerskab	38
40	Bæredygtighed og miljø.....	38
41	Fuldmagt til aftaleændringer mv.	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
42	Underskrift	39

1 Aftalegrundlag

Kontrakten er indgået på baggrund af et udbud i overensstemmelse med udbudsloven, lov nr. 1564 af 15. december 2015, gennemført af Gentofte Kommune.

Aftalegrundlaget består i prioriteret rækkefølge af:

1. Denne kontrakt
2. Spørgsmål og svar, samt rettelser og tilføjelser til udbudsmaterialet
3. Følgende aftalebilag
 - Bilag 0 – Definitioner
 - Bilag 1 – Tidsplan
 - Bilag 1a – Detaljeret tids- og aktivitetsplan
 - Bilag 2 – Kravsspecifikation
 - Bilag 3 – Tilbudsliste
 - Bilag 4 – Programmel og udstyr
 - Bilag 4a – Leverandørens Beskrivelse af Programmel og udstyr
 - Bilag 5 – Dokumentation
 - Bilag 6 – Samarbejdsform
 - Bilag 6a – Samarbejdsorganisation
 - Bilag 6b – Oplysningsskema om underleverandører
 - Bilag 7a – IT-miljø Gentofte Kommune
 - Bilag 7b – ADEventService
 - Bilag 8 – Udskiftninger af Produkter
 - Bilag 9 – Prøver
 - Bilag 9a – Prøveplaner
 - Bilag 10 – Servicemål
 - Bilag 11 – Vedligeholdelse og support
 - Bilag 12 – Drift
 - Bilag 12a – Driftshåndbog
 - Bilag 13 – Ændringshåndtering
 - Bilag 14 – Rapportering
 - Bilag 15 – Skabelon for Databehandleraftale
 - Bilag 16 – Licensbetingelser
 - Bilag 17 – Skabelon for Anfordringsgaranti
 - Bilag 18 – Gentofte Kommune arbejds- og dialogklausul
4. Udbudsbetingelser af dato
5. Leverandørens tilbud af dato

I tilfælde af uoverensstemmelse mellem dokumenterne i aftalegrundlaget har vilkår og oplysninger i dokumenter med højere prioritet forrang for vilkår og oplysninger i lavere prioriterede dokumenter. Eventuelle svar på spørgsmål, samt rettelser og tilføjelser vedrørende kontrakten, som ikke måtte være indarbejdet heri har dog forrang for vilkårene i kontrakten.

Vilkår og oplysninger i Leverandørens tilbud skal så vidt mulig fortolkes i overensstemmelse med de højere prioriterede dokumenter, i det omfang Leverandøren ikke udtrykkeligt har tilkendegivet, at der er tale om forbehold over for udbudsmaterialet. Vilkår og oplysninger i Leverandørens tilbud, der er

betegnet som forbehold eller som i øvrigt er blevet bedømt som forbehold ved evalueringen af Leverandørens tilbud, har forrang frem for øvrige dokumenter i aftalegrundlaget.

Eventuelle ændringer og tilføjelser til aftalegrundlaget, der foretages efter underskrivelsen af kontrakten, har forrang for vilkår og oplysninger i det hidtidige aftalegrundlag, som tilsigtes ændret ved aftaletillægget.

2 Definitioner

Afklaringsfase Parterne undersøger, om det er hensigtsmæssigt at præcisere eller supplere Kravspecifikationen, samt om Kommunens IT-miljø lever op til kravene i Bilag 4a, jf. endvidere Bilag 14, punkt 2.

Arbejdsdag betyder alle dage mandag til fredag, bortset fra helligdage, juleaftensdag, nytårsaftensdag og grundlovsdag. 1. maj er ikke en helligdag.

Brugere er defineret i Bilag 0.

Dag betyder enhver kalenderdag.

Driftsfase forstås som fra det tidspunkt, hvor Kommunen har godkendt overtagelsesprøven, og Leverandøren overtager drift og vedligehold.

Installationsdag betyder den dag, hvor Leverandøren over for Kommunen godtgør, at udstyret er tilsluttet i funktionsdygtig stand hos Kommunen.

It-system Det administrationssystem, hvor brugerprofiler, brugerrettigheder, de Adgangsgivende enheder, adresser mv. administreres fra. It-systemet skal registrere alle logninger, hvorfra der kan genereres en række data og ledelsesinformation.

Kontrakten betyder denne Kontrakt med tilhørende Bilag.

Kravspecifikation betyder den i Bilag 2 anførte kravspecifikation med indarbejdede ændringer og tilføjelser, der følger af Leverandørens tilbud.

Ved **Leverancen** forstås alt, der i henhold til Kontrakten skal leveres.

Leverancevederlag betyder det beløb, Kommunen skal betale til Leverandøren, jf. punkt 14.5 og Bilag 3.

Løsningen Det elektroniske låsesystem, der både omfatter 1) låseenheder, 2) It-system og 3) applikation til en adgangsgivende enhed. Låseenhederne skal kunne oplåses ved hjælp af applikationen og logges i It-systemet.

Overtagelsesdag betyder den Dag, hvor Kommunen til Leverandøren overgiver godkendelse af bestået overtagelsesprøve for Løsningen som etableret i det aftalte driftsmiljø.

Systemet betyder det It-system og Applikation, der i henhold til Kontrakten skal leveres, vedligeholdes, supporteres og driftes.

3 Indledende bestemmelser

- 3.1 Formål. Formålet med Kontrakten er at fastsætte vilkårene for Leverandørens ydelser til Kommunen, herunder levering, implementering, vedligeholdelse og drift af systemet og den samlede Løsning, samt Parternes indbyrdes rettigheder og pligter i forbindelse med Leverandørens levering af ydelser til Kommunen.
- 3.2 Kommunen er kontraktholder. Kommunen er kontraktholder i forhold til Leverandøren. Al kommunikation vedrørende Kontrakten skal således ske til Kommunen, ligesom det alene er Kommunen, der kan indgå aftaler om Kontrakten med Leverandøren. Kommunen kan vælge at lade dele af den efterfølgende styring af Kontrakten varetage af tredjemand.
- 3.3 Loyalt samarbejde. Parterne skal samarbejde med en positiv, professionel samt ansvarlig holdning og skal hver især yde en indsats for at opnå det bedst mulige resultat. De skal herunder loyalt deltage i den aftalte samarbejdsorganisation, jf. punkt 27 og Bilag 6, samt udvise den fleksibilitet, der må anses for rimelig og sædvanlig ved gennemførelse af tilsvarende IT-anskaffelser.
- 3.4 Informationspligt. Parterne skal løbende informere hinanden om ethvert forhold, som skønnes at have betydning for opfyldelse af Kontrakten. Herunder skal de loyalt udveksle information, data og dokumentation i det omfang, det er relevant for Kontraktens opfyldelse.
- 3.5 Best practice. Leverandøren skal foretage enhver handling, der er et naturligt eller hensigtsmæssigt led i opfyldelsen af Leverandørens forpligtelse i henhold til Kontrakten, uanset om den konkrete handling er nævnt i Kontrakten. Leverandøren skal i den forbindelse overholde de til enhver tid gældende best practices for de omfattede ydelsestyper og rådgivningsopgaver.
- 3.6 Særligt væsentlige forhold. Det er essentielt for Kommunen, at:

Der etableres et pålideligt og driftssikkert system, der effektivt understøtter de strategiske mål med anskaffelsen af et elektronisk låsesystem samt dennes serviceydelser overfor borgerne inkl. de afledte opgaver hos Kommunen med tilhørende organisatoriske enheder.

Systemet giver Kommunen adgang til god og effektiv ledelsesinformation.

Systemet understøtter mindst muligt behov for manuelle indtastninger samt størst mulig fleksibilitet og brugervenlighed i øvrigt.

Systemet løbende opdateres i takt med udviklingen i lovgivning og øvrige regelsæt med betydning for området hos Kommunen.

Systemet og de erhvervede brugsrettigheder tillader og muliggør interaktion med eksterne Leverandører, der i henhold til Bilag 2 skal levere data til eller modtage data fra It-systemet.

Løsningen og dens faciliteter for adgangskontrol overholder alle for Løsningen relevante lovkrav til datasikkerhed samt eventuelle yderligere sikkerhedskrav anført i Kontrakten.

Systemet etableres med anvendelse af mindst mulig specialtilpasning.

4 Aftaleperiode

- 4.1 Aftalen træder i kraft ved underskrift og gælder for køb, der foretages i perioden mellem den 01.06 2021 og den 31.05 2027
- 4.2 Kommunen har option på forlængelse af aftalen i op til 4 x 12 måneder på uændrede vilkår.
- 4.3 Retten til forlængelse gælder også efter en eventuel afgivet opsigelse, jf. punkt 4.5 og 4.6.
- 4.4 Leverandøren skal senest 3 måneder før aftalens udløb have meddelelse herom, såfremt der gøres brug af optionen på forlængelse.
- 4.5 Kommunen har ret til at opsiges aftalen med 3 måneders varsel, såfremt der foreligger en politisk beslutning, en klagenævns- eller en domstolsafgørelse eller der gennemføres et lovgivningsmæssigt indgreb, der får betydelige konsekvenser for kontrakten. Kontrakten opsiges i denne sammenhæng til den 1. i en måned.
- 4.6 Kommunen kan med saglig grund opsiges aftalen med 6 måneders varsel.
- 4.7 Kommunen kan endvidere med et skriftligt varsel på 6 måneder opsiges vedligehold, Montering, Afmontering af Låseenheder samt lagerføring, såfremt Kommunen ønsker at hjemtage disse ydelser, dog tidligst til udløb 1 år efter Driftsprøven. For så vidt angår batteriskift kan dette af Kommunen opsiges med 3 måneders varsel og hjemtages inden Driftsprøven. Kommunen kan efter Driftsprøven med et varsel på 3 måneder opsiges batteriskift og hjemtage dette.
- 4.8 Ekstraordinær forlængelse. Såfremt overgangen til et nyt system forsinkes, kan Kommunen, uanset en afgivet opsigelse i henhold til punkt 4.5 og 4.6., forlænge Kontraktens varighed med op til 6 måneder ved skriftlig meddelelse til Leverandøren senest 30 Dage før det tidspunkt, hvor Kontrakten ellers ville udløbe.
- 4.9 Misligholdelse: Overholder Leverandøren ikke sine forpligtelser efter Kontrakten til varetagelse af vedligeholdelse og drift af Løsningen, har Kommunen de under punkt 21 angivne beføjelser.

5 Aftalens formål og omfang

- 5.1 Formålet med aftalen er at sikre levering og ydelser mellem Kommunen og Leverandøren.
- 5.2 Kontrakten omfatter Leverandørens levering af elektronisk låse-/adgangssystem til hjemmeboende borgere, jf. kravspecifikationen, tilbudslisten og Leverandørens tilbud.
- 5.3 Kontrakten omfatter ikke alene de i aftalegrundlaget specifikt beskrevne forpligtelser, men også eventuelle øvrige handlinger, der ikke udtrykkeligt er omtalt, men som måtte være en naturlig eller nødvendig forudsætning for kontraktens hensigtsmæssige gennemførelse.

-
- 5.4 Kommunen har ret til at udvide eller indskrænke antallet af leveringssteder eksempelvis i forbindelse med nyetablering, flytning, nedlæggelse eller sammenlægning af leveringssteder. Eventuelle ændringer sker med et passende varsel.
 - 5.5 Kommunen er ikke forpligtiget til at aftage et bestemt omfang i aftaleperioden.
 - 5.6 Mellem Kommunen og Leverandøren er der indgået en databehandlersaftale med henblik på at sikre, at Leverandøren behandler personoplysninger i overensstemmelse med Kommunens instruks.
 - 5.7 Behandler Leverandøren personoplysninger på egne vegne som led i udførelsen af opgaven, og medfører dette, at Leverandøren selv bliver dataansvarlig, er Leverandøren forpligtet til at overholde gældende lovgivning om behandling af persondata mv.

6 Leverandørens leveringsforpligtelser

- 6.1 Løsning. Kontrakten omfatter gennemførelse af et projekt til Montering, opsætning, implementering og idriftsættelse, herunder uddannelse i Løsningen. Kontrakten omfatter endvidere vedligeholdelse, support og drift. Løsningen, dets enkelte dele og den tilhørende dokumentation skal besidde de egenskaber og opfylde de krav, der fremgår af Kontrakten.
- 6.2 Fremgår andet ikke af Kontrakten, er det Leverandørens ansvar, at Kontraktens krav opfyldes.
- 6.3 Kravspecifikationen skal kun anses for fraveget, hvis dette tydeligt fremgår heraf. Indskrænkninger eller ændringer i Kravspecifikationen er således kun gældende, såfremt disse tydeligt er indarbejdet eller på anden måde markeret i Kravspecifikationen efter skriftlig aftale mellem Kommunen og Leverandøren.
- 6.4 Integrationer og konvertering af data. Bilag 2 angiver det omfang, hvori Leverandøren skal varetage etablering af integrationer og snitflader. I Bilag 4a har Leverandøren mulighed for at redegøre nærmere for hvilket programmel, der skal etableres grænseflader til, specifikationerne herfor mv. I Bilag 1a skal Leverandøren specificere Kommunens deltagelse, blandt andet i forbindelse med etablering af integrationer og snitflader. Er andet ikke anført, skal Leverandøren foretage etablering af integrationer og snitflader i det omfang, det måtte være fornødent til opfyldelse af Kravspecifikationen.
- 6.5 IT-miljø. Det er i Bilag 7 specificeret hvilket IT-miljø, systemet skal indgå i, herunder de relevante dele af Kommunens IT-miljø.

I Bilag 4a er det specificeret, hvilke krav Leverandøren stiller til Kommunens IT-miljø. Såfremt disse krav er opfyldt, skal programmel og dokumentation, som Leverandøren leverer, herunder det af Leverandøren etablerede driftsmiljø, være tilstrækkeligt til sammen med Kommunens IT-miljø at opfylde kravene i Kontrakten.

Dokumentation. Leverandøren skal levere dokumentation i overensstemmelse med Kontraktens krav. Bilag 5 specificerer kravene til Leverandørens dokumentation af systemet.

Hvor andet ikke fremgår specifikt, skal dokumentation leveres i overensstemmelse med god IT-skik.

- 6.6 På begæring fra Kommunen skal Leverandøren når som helst, uden beregning, kunne vise, at dokumentationen udarbejdes behørigt.

Dokumentationen skal være på dansk.

Hvis Leverandøren gøres opmærksom på fejl, udeladelser eller andre mangler ved dokumentation leveret eller udarbejdet af Leverandøren under Kontrakten, skal Leverandøren snarest muligt, og uden beregning, opdatere og ændre dokumentationen.

- 6.7 Vedligehold. En nærmere beskrivelse af Leverandørens vedligeholdelse og support af Løsningen er specificeret i Bilag 11.
- 6.8 Forebyggende vedligeholdelse. Leverandøren skal ved hjælp af planlægning, overvågning, analyse og servicerutiner behørigt sørge for rettidige tiltag, der reducerer risikoen for fejlsituationer. Leverandøren skal herunder hurtigst muligt fremskaffe, vurdere og installere de fejlrettelser i softwaren, der indgår i systemet, herunder tredjemands software. Leverandøren skal endvidere rapportere de konstaterede fejl til den pågældende tredjemand og Kommunen.
- 6.9 Drift. En nærmere beskrivelse af kravene til Leverandørens drift af systemet er specificeret i Bilag 12 og 12a.
- 6.10 Kapacitet, drift, overvågning. Bilag 12 og Bilag 4a angiver den minimumskapacitet, som Leverandøren stiller til rådighed i form af udstyr, programmel og kommunikationsforbindelser, datakapacitet m.v.

Leverandøren skal overvåge og drifte systemet og i samarbejde med Kommunen sikre løbende udvikling af driftsmiljøet, så det til stadighed er dimensioneret tilstrækkeligt til, at de aftalte krav overholdes.

Leverandøren skal for egen regning anskaffe, installere, konfigurere og vedligeholde det udstyr og programmel, samt de kommunikationslinjer, som Leverandøren påtager sig at stille til rådighed for Kommunen i øvrigt, og som er nødvendige for at opfylde de aftalte service-mål, jf. Bilag 10.

Forebyggelse, optimering og udvidelse af drift. Ud fra sin faglige viden, overvågning af systemet samt samarbejdet med Kommunen skal Leverandøren kontinuerligt forebygge fejl og optimere driften af systemet.

Leverandøren skal varetage administration og planlægning af alle aktiviteter i forbindelse med analyse og optimering af driften af systemet.

Leverandøren er ansvarlig for den løbende vedligeholdelse af driftsmiljøet, herunder reparation, udskiftning af reservedele eller enheder (server, router eller andet) eller anskaffelse

af nye enheder, i det omfang det er nødvendigt for at sikre den korrekte opfyldelse af Kontrakten. Leverandøren afholder udgifterne hertil. Leverandøren skal om nødvendigt udvide driftsmiljøet for at håndtere yderligere kapacitetsbehov.

- 6.11 Nye versioner – Loyal kommunikation og udskydelse. For at Kommunen kan tilrettelægge sine arbejdsprocesser og egen teknologiske udvikling samt for at lette Kommunens identificering af eventuelle problemer forårsaget af Leverandøren, skal Leverandøren loyalt informere Kommunen om påtænkte ændringer i Leverandørens standardsystem, herunder i forbindelse med patches, releases og versionsskift.

Leverandøren skal herunder informere Kommunen om sine faste rutiner for indlægning af sikkerhedsopdateringer og patches.

I god tid inden Leverandøren måtte migrere til ny teknologi eller foretage andre væsentlige ændringer i Leverandørens standardsystem, skal Leverandøren informere Kommunen om de påtænkte ændringer, planlagt tidsplan og ændringernes konkrete betydning for Løsnin-gen.

Såfremt Kommunen måtte anmode herom, og såfremt ændringen har væsentlig betydning for Kommunens forretningsprocesser eller for Kommunens eget IT-miljø, skal Leverandøren i forhold til Kommunen acceptere opretholdelse af den tidligere udgave af systemet i indtil 6 måneder efter, at Kommunen har modtaget orientering om den planlagte ændring.

Kommunen kan ikke kræve udskydelse i forhold til Leverandørens installation af patches/releases, der alene indeholder kritiske fejlrettelser eller sikkerhedsopgraderinger.

Medmindre Parterne aftaler andet, gælder punkt 18.9 i forbindelse med Leverandørens op-gradering til en eventuel ny version.

- 6.12 Uddannelse. Hvis Leverandørens skift til nye versioner af Leverandørens standardsystem indebærer behov for supplerende uddannelse hos Kommunen, skal Leverandøren uden supplerende beregning sørge for organisering og udførelse af sådan undervisning.
- 6.13 Identifikation af fejl i programmet med integration til systemet. Leverandøren skal loyalt bistå Kommunen og/eller Kommunens tredjemand med identificering af fejl, der relaterer sig til programmet med integration til systemet, samt bistå med oplysninger om driftsmiljøet og driften af systemet i det omfang, det måtte være nødvendigt for diagnose og rettelse af disse fejl.
- 6.14 Planlægning af service. Leverandørens aktiviteter skal planlægges og udføres, så brug, service, tilpasning, vedligeholdelse, test, installation og drift sker uden forstyrrelse for Kommunen og systemets brugere i øvrigt.
- 6.15 Ledelse. Leverandøren skal levere kvalificeret projektledelse.

Leverandørens projektledelse omfatter især ledelse og administration af (i) Parternes samarbejde, (ii) rapportering og opfølgning, (iii) kvalitetssikring af Leverandørens ydelser, (iv) kvalitetssikring af bidrag fra Leverandørens underleverandører, (v) udarbejdelse af tids- og aktivitetsplaner, (vi) konfigurationsstyring og (vii) afprøvning.

Selvom Leverandøren har ansvaret for projektledelse, skal Leverandøren loyalt samarbejde med Kommunens projektleder.

- 6.16 Audit. Kommunen har til enhver tid ret til at kontrollere Leverandørens arbejde med henblik på at afdække risici for overskridelse af tidsplan og afdække, om Leverandøren opfylder kravene til løbende kvalitetssikring af arbejdet. I tilknytning hertil kan Kommunen anmode Leverandøren om for samtlige aktiviteter, der direkte eller indirekte bidrager til Kontraktens opfyldelse, herunder Kommunens medvirken, at udarbejde en detaljeret ressourceplan mv.

Kontrollen gennemføres af en uvildig sagkyndig, der udpeges i overensstemmelse med bestemmelserne i punkt 30.3. Den uvildige sagkyndiges afgørelse er endelig og bindende for begge Parter.

Twister om fortolkning af Kontrakten og andre juridiske spørgsmål kan ikke afgøres af den sagkyndige.

Kontrol skal ske med 10 Arbejdsdages varsel via meddelelse og maksimalt to gange pr. år. Omkostningerne til den uvildige sagkyndige afholdes af den rekvirerende Part, jf. dog nedenfor.

Såfremt Leverandøren har overskredet frist for overtagelsesprøven, deldriftsprøver, driftsprøven eller anden aftalt bodsfrist, eller Leverandøren erkender at ville komme til at overskride en sådan frist, kan der gennemføres kontrol hos Leverandøren ud over det anførte maksimale antal gange pr. år. Omkostningerne til den uvildige sagkyndige afholdes i dette tilfælde af Leverandøren.

Tilsvarende gælder, såfremt der foreligger en Fejl i det leverede, som ville være hindrende for en overtagelse.

Såfremt Kommunen ikke yder den medvirken, der er angivet i Bilag 1a, eller Kommunen erkender, at denne medvirken ikke vil blive ydet, kan der gennemføres kontrol hos Kommunen ud over det ovenfor anførte maksimale antal gange pr. år. Omkostningerne til den uvildige sagkyndige afholdes i dette tilfælde af Kommunen.

Hver Part er forpligtet til i rimeligt omfang og uden særskilt vederlag at yde den bistand, der er nødvendig til gennemførelse af kontrollen.

Kontrollen indebærer ingen begrænsning i Leverandørens ansvar for at opfylde kravene i Kontrakten. Såfremt kontrollen giver anledning til ændringer i Kontrakten, gennemføres disse i overensstemmelse med punkt 10.

Audit skal så vidt muligt tilrettelægges, så den er til mindst mulig gene for Leverandørens udførelse.

7 Sikkerhedskrav

- 7.1 IT-sikkerhed. Leverandøren skal ved Kontraktens opfyldelse overholde de IT-sikkerhedskrav, der er beskrevet i Bilag 7 og 7a.
- 7.2 Persondata. I det omfang Leverandøren opbevarer eller på anden vis håndterer persondata ved Kontraktens opfyldelse, handler Leverandøren alene efter instruks fra Kommunen. Leverandøren skal i den forbindelse træffe tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger mod, at personoplysninger hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller forringes samt mod, at de kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med lov om behandling af personoplysninger med ændringer. Leverandøren skal på anmodning fra Kommunen give Kommunen tilstrækkelige oplysninger til, at denne kan verificere Leverandørens overholdelse af Kontraktens krav til sikkerhedsforanstaltninger. Leverandøren må ikke overlade behandling af personoplysninger på Kommunens vegne til tredjemand uden aftale med Kommunen. Leverandøren må ikke flytte Kommunens data til en ny lokation uden Kommunens forudgående skriftlige godkendelse, der dog ikke må nægtes uden saglig grund.
- 7.3 Såfremt Leverandøren benytter underleverandører, der opbevarer eller behandler Kommunens persondata på Leverandørens vegne, garanterer Leverandøren, at eventuelle fornødne databehandleraftaler er eller rettidigt vil blive indgået med de pågældende underleverandører, samt at Kontraktens bestemmelser om sikkerhed, kontrol og udlevering af dokumentation også kan håndhæves i forhold til de pågældende underleverandører.
- 7.4 Anti-virus og back-up procedure. Leverandøren skal varetage og vedligeholde forsvarlige anti-virus og back-up procedurer. Leverandøren skal herunder altid sikre sig, at der foreligger en aktuel og fuldt funktionsdygtig sikkerhedskopi, inden der foretages sådanne indgreb, der kan medføre tab eller beskadigelse af data eller programmel.
- 7.5 Leverandøren skal endvidere sikre backup af kildekode, programmel og data samt logfiler og dokumentation. Backup kopier skal opbevares forsvarligt, og det skal periodisk testes, at de kan anvendes til retablering af fuldt funktionsdygtig kildekode, programmel og data.
- Backupprocedurer skal tilrettelægges således, at ikke forstyrrer driften og Kommunens brug af Løsningen.
- 7.6 Beskyttelse mod hacking m.v. Leverandøren skal opretholde en rimelig og opdateret beskyttelse mod ulovlig elektronisk eller fysisk indtrængen, terror, hærværk, tyveri, hackerangreb og andre lignende sikkerhedsmæssige brud, der kan bringe Leverandørens opfyldelse af sine forpligtelser i fare, eller give uvedkommende adgang til systemet. Leverandøren skal straks underrette Kommunen, såfremt Leverandøren får kendskab om hackerangreb, tilsvarende systemindgreb eller en risiko for sådanne.
- 7.7 Procedurer ved strejke og strømafbrydelse. Leverandøren skal, til enhver tid, have fornødne systemer, procedurer og aftaler, der sikrer en kontraktmæssig drift af systemet, selvom Leverandøren måtte være udsat for strejke (såvel lovlig som ulovlig), brand og lignende ekstraordinære begivenheder. Fornødne systemer, processer, procedurer og aftaler for sikring af kontraktmæssig drift af systemet skal på Kommunens anfordring dokumenteres af Leverandøren over for Kommunen.

-
- 7.8 Leverandørens egen brug. Leverandøren må ikke anvende nogen del af Kommunens programmel, dokumentation, forbrugsartikler og/eller data til andet end opfyldelse af Kontrakten. Anvendelse til egen eller tredjemands brug kan kun finde sted efter forudgående skriftlig aftale med Kommunen.

Leverandøren må derimod gerne anvende sit eget udstyr, programmel, egne kommunikationslinjer og forbrugsartikler, der benyttes ved Kontraktens opfyldelse, til egen eller tredjemands brug, så længe de aftalte krav til sikkerhed overholdes, og en sådan brug ikke indebærer en forringelse eller fordyrelse af Leverancerne til Kommunen, og det ikke strider mod Kontraktens bestemmelser i øvrigt.

8 Afklaringsfasen

- 8.1 Afklaringsfase – formål. Umiddelbart efter Kontraktens indgåelse igangsættes en Afklaringsfase, hvor det er formålet at undersøge, om det er hensigtsmæssigt at præcisere eller supplere Kravspecifikationen, og andre elementer, jfr. herunder særligt Bilag 14, punkt 2.
- 8.2 Indhold. Afklaringsfasen er et kort og intensivt forløb, hvor hver af Parterne skal yde en betydelig indsats. Den gennemføres som et samarbejde, hvor Leverandøren iværksætter de aktiviteter, der anses for nødvendige, for at Leverandøren kan opnå en yderligere detaljeret indsigt i Kommunens forretningsgange, behov og IT-miljø. Samtidig bibringes Kommunen en detaljeret indsigt i programmellets funktioner og muligheder. På grundlag heraf skal hver Part fremkomme med eventuelle forslag til præcisering og supplerings af Kravspecifikationen og andre bilag.
- 8.3 Aktiviteterne i Afklaringsfasen er beskrevet i Bilag 1 og Bilag 14.
- 8.4 Vederlag. Leverandørens vederlag for Afklaringsfasen er indeholdt i Leverancevederlaget, jf. Bilag 3.
- 8.5 Justering. I det omfang Parterne foreløbig opnår enighed om præciseringer og suppleringer, skal der udarbejdes udkast herom, og der skal i den forbindelse tages stilling til, i hvilket omfang disse præciseringer og suppleringer vil få konsekvens for tidsplan, vederlag til Leverandøren og eventuelle andre vilkår
- 8.6 Efter eventuelle nødvendige iterationer og korrektioner forelægger Leverandøren Kommunen en afklaringsrapport samt et samlet udkast til tilrettet Kravspecifikation med tilhørende konsekvensrettelse af øvrige bilag med beskrivelse af konsekvenser for Kommunen til godkendelse. Kommunen skal herefter inden 10 Arbejdsdage skriftligt meddele, hvorvidt det modtagne kan godkendes.
- 8.7 Manglende enighed om justering. I det omfang, der ikke opnås enighed om at præcisere eller supplere Kravspecifikationen eller øvrige bilag, gælder disse uændret.

9 Udtrædelsesadgang

- 9.1 Ret til udtræden. Frem til Kommunens godkendelse efter punkt 8.6 eller til 15 Arbejdsdage efter endelig konstatering af, at der ikke kan opnås enighed om at præcisere eller supplere Kravspecifikationen, har Kommunen ret til når som helst ved skriftlig meddelelse til Leverandøren at udtræde af Kontrakten.
- 9.2 Bortfald af forpligtelser. Ved udtræden bortfalder begge Parter forpligtelse til videre opfyldelse af Kontrakten. Udtræden omfatter annullation af alle eventuelle aftaler indgået i henhold eller tilknytning til Kontrakten, herunder bl.a. eventuelle aftaler om licens, hardware, vedligeholdelse, support og drift.
- 9.3 Udarbejdet materiale. Materiale, såsom rapporter, skemaer og diagrammer samt viden, der allerede er leveret til Kommunen som led i Kontraktens indgåelse eller under Afklaringsfasen, kan Kommunen anvende til alternativ opfyldelse af Kommunens behov, når vederlaget for udtræden er betalt. Retten omfatter ikke Leverandørens forretningshemmeligheder og værktøj.
- 9.4 Vederlag. Det samlede vederlag for Kommunens udtræden i Afklaringsfasen efter Kontraktens punkt 9.1 kan ikke overstige det laveste af: (a) det af Leverandøren dokumenterede arbejde gennemført i Afklaringsfasen og (b) kr. 100.000.

10 Ændringer

- 10.1 Krav til ændringshåndtering. Kravene til håndtering af ændringer er beskrevet i Bilag 13. I Kontraktens løbetid er Parterne forpligtet til at behandle ønsker om ændringer i overensstemmelse hermed.
- 10.2 Tidspunkt for fremsættelse af ændringsanmodninger. I perioden efter Afklaringsfasen kan begge Parter fremsætte anmodning om ændringer i henhold til retningslinjerne i Bilag 13.
- 10.3 Kontraktens vilkår. Også efter ændringer sker levering på Kontraktens vilkår, medmindre andet er aftalt.
- 10.4 Drift og vedligehold af ændringer. Medmindre andet er særskilt aftalt i forbindelse med ændringer, er ændringer omfattet af den eksisterende vedligeholdelse og drift i enhver henseende.
- 10.5 I Kontraktens løbetid vil alle de i Kontraktbilag 2 "Kravspecifikationen" angivne Produkter kunne udskiftes. Produktudskiftning kan ske hvert andet år. Første gang to år fra Kontraktens underskrift. Produktudskiftning kan dog ske oftere efter aftale med Kommunen, jf. Bilag 8.

11 Leveringssted

- 11.1 Projektets udførelse. Projektet udføres som udgangspunkt hos Kommunen.

-
- 11.2 Bilag 6 beskriver det konkrete omfang, hvori Kommunen skal stille kapacitet til rådighed for projektet vedrørende bl.a. kontorfaciliteter, udstyr og dokumentation. Øvrig kapacitet af denne art stilles til rådighed for projektet af Leverandøren.

12 Levering

- 12.1 Tidspunkt. Levering anses for sket på Overtagelsesdagen. Selvom dele af Løsningen måtte blive etableret og idriftsat fasevis, anses levering først for at have fundet sted på Overtagelsesdagen. Parterne skal levere deres respektive ydelser i overensstemmelse med tidsplanen i Bilag 1 og 1a.
- 12.2 Konstaterer en Part forhold, der kan føre til forsinkelse i forhold til tidsplanen, skal dette straks meddeles skriftligt til den anden Parts projektleder, og der skal hurtigst muligt iværksættes sådanne handlinger, der kan forebygge forsinkelse.
- 12.3 Risiko. Leverandøren bærer risikoen for Løsningen frem til Overtagelsesdagen.
- 12.4 Rettigheder. Ejendomsrettigheder, brugsrettigheder og andre rettigheder overgår på Overtagelsesdagen. For de dele af Løsningen, hvor Kommunen i henhold til Bilag 3 erlægger betaling forud for Overtagelsesdagen, overgår rettighederne dog på betalingstidspunktet. Endvidere overgår rettighederne til systemet på betalingstidspunktet.
- 12.5 Udskydelse. Med et skriftligt varsel til Leverandøren på mindst 15 Arbejdsdage har Kommunen ret til 3 gange efter drøftelse med Leverandøren at udskyde enhver i tidsplanen fastsat tidsfrist, dog således at de samlede udskydelser af tidsplanen højst kan udgøre 60 Arbejdsdage.
- 12.6 Såfremt Kommunen udskyder en eller flere tidsfrister, er Leverandøren berettiget til at kræve alle efterfølgende tidsfrister udskudt med et tilsvarende antal Arbejdsdage.
- 12.7 Betalinger udskydes tilsvarende. Der påløber ikke rente efter rentelovens regler i udskydelsesperioden.
- 12.8 Påføres Leverandøren dokumenterede meromkostninger ved udskydelsen, skal disse dog godtgøres af Kommunen.

13 Kommunens deltagelse

- 13.1 Adgang hos Kommunen. I det omfang dette er rimeligt og relevant for Leverandørens opfyldelse af Kontrakten, skal Kommunen sørge for at give Leverandørens personale fysisk og elektronisk adgang til Kommunens lokaler, udstyr, systemer, dokumentation, data og information om Kommunens forretningsprocesser.
- 13.2 Ved adgangen skal Leverandøren overholde Kommunens sikkerhedsprocedurer i det omfang, disse er oplyst overfor Leverandøren. Leverandøren skal endvidere følge Kommunens rimelige henstillinger samt de øvrige ordensforskrifter, der gælder for Kommunens ansatte.

-
- 13.3 IT-miljø. Det er i Bilag 4a specificeret, såfremt Leverandøren stiller særlige krav til Kommunens IT-miljø for at kunne benytte Systemet. Ligeledes er de øvrige af Kommunens IT-systemer, som systemet skal integrere med, beskrevet heri.
 - 13.4 Kommunens interesser. Leverandøren skal tilrettelægge projektet samt brugen af Kommunens ressourcer med behørig hensyntagen til Kommunens interesser, herunder Kommunens behov for at kunne gennemføre sine forretningsmæssige aktiviteter uden afbrydelse.
 - 13.5 Kommunens medvirken. Leverandøren skal straks give skriftlig besked til Kommunen, såfremt Leverandøren konstaterer, at Kommunen ikke medvirker som aftalt eller i øvrigt ikke lever op til Kommunens forpligtelser i henhold til Kontrakten. I modsat fald er Leverandøren afskåret fra efterfølgende at påberåbe sig Kommunens manglende opfyldelse af sine forpligtelser som årsag til forsinkelser, mangler eller krav på betaling udover Leverancevederlaget.

14 Priser

- 14.1 Generelle prisforhold. Alle priser er i danske kroner.
- 14.2 I priserne er inkluderet told og øvrige afgifter, bortset fra moms. Ved ændring af danske afgifter eller ved indførelse af nye danske afgifter skal priserne reguleres med den økonomiske nettokonsekvens heraf, således at Leverandøren stilles uændret. Herudover har Leverandøren kun krav på regulering af vederlag, såfremt dette udtrykkeligt fremgår af Kontraktens øvrige bestemmelser.
- 14.3 I priserne er inkluderet forsikring indtil Overtagelsesdagen.
- 14.4 I priserne er inkluderet transport i Danmark. Vælger Leverandøren at inddrage personale fra lokationer udenfor Danmark, skal Leverandøren selv dække udgifterne til transport og ophold i forbindelse dermed.
- 14.5 Leverancevederlag. Leverancevederlaget til Leverandøren for levering af Løsningen er angivet i Bilag 3.
- 14.6 Vederlag for løbende ydelser. Priser for vedligeholdelse, support og drift – Systemvederlag – samt regulering heraf er specificeret i Bilag 3.
- 14.7 Andre ydelser. Priser på andre ydelser er specificeret i Bilag 3, herunder bl.a. priser og takster for tilkøb under Kontrakten af konsulentytelser mm.
- 14.8 Prisregulering for de omfattede ydelser kan finde sted én gang årligt den 01. august, første gang den 01. august 2022.
- 14.9 Prisreguleringen må maksimalt svare til den procentuelle ændring i Danmarks Statistiks Nettoprisindeks i den seneste 12 måneders periode dækkende maj-maj. Den første prisregulering kan dermed maksimalt svare til den procentuelle ændring i nettoprisindekset i perioden maj 2021-maj 2022.

-
- 14.10 Regulering af tilbudspriserne, der medfører en prisnedsættelse i forhold til priserne året før skal med en forudgående varsel på mindst 2 måneder skriftlig meddeles Leverandøren sammen med den fornødne dokumentation for prisreguleringen. Leverandøren kan ikke nægte prisreguleringen, hvis denne er berettiget efter dette punkt.
- 14.11 Prisreguleringen skal ske pr. prissat ydelse og dokumenteres over for Kommunens indkøbsafdeling minimum 1 måned før ikrafttræden i et format, der er aftalt med indkøbsafdelingen.
- 14.12 Benchmarking. Kommunen er berettiget til at kræve en benchmarkingundersøgelse af de af Kontrakten omfattede Ydelser samlet eller for hvert Ydelsesområde med henblik på at sikre, at Leverandørens vederlag er i overensstemmelse med markedsniveauet for tilsvarende Ydelser.

En benchmarkingundersøgelse iværksættes ved, at Kommunen fremsender skriftlig meddelelse til Leverandøren med en beskrivelse af de Ydelser, som Kommunen ønsker omfattet af benchmarkingundersøgelsen. Meddelelsen kan tidligst fremsendes 12 måneder efter Kontrakten ikrafttræden eller 12 måneder efter en tidligere benchmarkingundersøgelse af samme Ydelsesområde.

Fastslår den endelige benchmarkingrapport, at en eller flere Ydelser eller Ydelserne som helhed, ikke leveres til en markedsmæssig pris, og hvor denne difference er større end 3 %, skal Leverandøren ændre sine priser til benchmarkpriserne foreslået af benchmarkeren i benchmarkingrapporten med virkning fra datoen for initiering af benchmarkingen. Leverandøren skal ændre sine priser ved næste fakturering eller inden en tidsfrist aftalt med Kommunen, dog i ingen tilfælde senere end 1 måned regnet fra modtagelsen af den endelige benchmarkingrapport.

Såfremt Leverandøren undlader at sænke vederlaget ved næste fakturering eller inden for den aftalte frist, er Kommunen berettiget til at modregne beløbet i det fremtidige vederlag til Leverandøren. Resultatet af den endelige benchmarkingrapport kan ikke føre til en stigning i vederlaget eller en reduktion af nogen Ydelse eller noget serviceniveau.

Såfremt Leverandøren gør indsigelser mod en forudsætning indlagt i benchmarkingrapporten og kræver benchmarkingrapporten ændret, skal Leverandøren fyldestgørende dokumentere, at forudsætningen ikke er til stede, og at resultatet af undersøgelsen ville være væsentligt anderledes, såfremt forudsætningen ikke var til stede i benchmarkingrapporten. Dokumentationskravet i forhold til benchmarkingrapportens resultat anses alene for opfyldt, såfremt Benchmarkeren fastslår, at forudsætningen ikke er til stede, og resultatet ville være væsentligt anderledes.

Kommunen erlægger som udgangspunkt vederlaget for benchmarkingen. Såfremt benchmarkingen fører til en justering af Kontraktens priser, skal Leverandøren erlægge 50% af vederlaget for benchmarkingen. I den situation, hvor Leverandøren ikke har afgivet det efterspurgte eller relevante materiale, og dette fører til en proces om ændring af benchmarkingrapporten, bærer Leverandøren alle omkostninger forbundet hermed. Parterne bærer hver især egne interne omkostninger til benchmarkingundersøgelsen.

15 Betalingsbetingelser

- 15.1 Betalingsplan. Kommunen skal betale Leverancevederlaget i overensstemmelse med Bilag 3 under forudsætning af, at Leverandøren på faktureringsstidspunktet har udført alt, hvad Leverandøren i henhold til tidsplanen i Bilag 1 og 1a skal have udført på dette tidspunkt.
- 15.2 Systemvederlag bestående af drift, vedligeholdelse og support. Drift, herunder licenser, vedligeholdelse og support af Løsningen skal betales af Kommunen som angivet i Bilag 3.
- 15.3 Anfordringsgaranti. For betalinger, erlagt i Kontraktens løbetid er det en betingelse for betaling, at Leverandøren har stillet en uigenkaldelig anfordringsgaranti fra anerkendt pengeinstitut, garantiinstitut eller tilsvarende institution. Garantien skal tjene til i enhver henseende at holde Kommunen skadesløs i tilfælde af, at Leverandøren misligholder sine forpligtelser i henhold til Kontrakten. Garantens udformning skal forelægges Kommunen til godkendelse, jf. Bilag 17.
- 15.4 Faktura skal indeholde eller ledsages af detaljerede specifikationer, der stiller Kommunen i stand til udførelse af sædvanlig fakturakontrol, jf. afsnit 34 i indeværende bilag. På rimelig anmodning fra Kommunen skal Leverandøren levere supplerende dokumentation for validiteten af de ved fakturering anvendte parametre.
- 15.5 Tilbageholdsret. Er der mangler ved Leverandørens ydelser, kan Kommunen holde en forholdsmæssig del af beløbet tilbage. Dansk rets regler om tilbageholdsret finder anvendelse. Kommunen må således ikke holde mere tilbage, end det er påkrævet, til afhjælpning af manglen, og resten af fakturabeløbet skal betales, forudsat at Leverancen ikke er uanvendelig. Når manglen er udbedret, skal betaling finde sted.
- 15.6 Modregning. Kommunen kan endvidere helt eller delvist honorere udstedte fakturaer ved en erklæring om modregning med forfaldne bodsbetalinger.

16 Afprøvning

- 16.1 Generelt. Der gennemføres for Løsningen en afprøvning af systemet sammen med overtagelsesprøven og en stresstest sammen med driftsprøven. Kommunen skal uden ugrundet ophold, efter at en prøve er bestået, udstede skriftlig godkendelse heraf til Leverandøren.
- 16.2 Leverandøren skal løbende sørge for behørig afprøvning, så fejl identificeres, og antallet af fejl reduceres, inden afholdelse af overtagelses- og driftsprøven.
- 16.3 Ingen gennemgang, kommentering eller godkendelse fra Kommunens side af nogen prøve kan tages som udtryk for en ændring af de krav, der kan stilles efter Kontrakten.
- 16.4 For overtagelses- og driftsprøven, herunder stresstest skal Leverandøren udarbejde udkast til rapporter, hvor prøvens forløb og de konstaterede fejl noteres. Leverandørens udkast til rapport skal godkendes skriftligt af Kommunen. Når der ved prøverne konstateres fejl eller mangler, skal rammerne for afhjælpning aftales, herunder ansvarsdeling ved og tidsfrister for udbedring.

Fejl, der er konstateret, men ikke korrigeret, før Kommunen godkender en prøve som bestået, skal anføres i en mangelliste med angivelse af tidsfrister for og arbejdsdeling ved afhjælpning. Selvom en kendt fejl ikke anføres på listen, indebærer dette intet afkald på afhjælpning af fejlen.

- 16.5 Afprøvning af systemet. Formålet med afprøvning af systemet er at dokumentere, at systemet er installeret. Afprøvning af systemet gennemføres af Leverandøren.
- 16.6 Overtagelsesprøve. Formålet med overtagelsesprøven er primært at konstatere, om den aftalte funktionalitet, herunder bl.a. integration til andre systemer og dokumentation, er leveret. Det afprøves tillige, at Leverandørens tekniske setup kan fungere under de stillede krav til IT-sikkerhed i Kommunen, jf. Bilag 2. Overtagelsesprøven gennemføres af Leverandøren med Kommunens aktive deltagelse.

Overtagelsesprøvens procedure, indhold og godkendelseskriterier er fastsat i Bilag 9, punkt 3, jf. endvidere Bilag 9a.

Opfylder overtagelsesprøven ikke kravene til dens resultat, er Leverandøren berettiget til med mindst 5 Arbejdsdages varsel at gentage den fulde prøve, indtil prøven er bestået, eller Kommunen måtte hæve Kontrakten efter bestemmelserne herom. Ved mere end én gentagelse af overtagelsesprøven dækker Leverandøren alle de for Kommunen forbundne omkostninger herved til den i 21.2 angivne timepris med tillæg af eventuelle eksterne udgifter for Kommunen.

Såfremt overtagelsesprøven ikke kan bestå i overensstemmelse med Bilag 1 grundet Leverandørens forhold, kan Kommunen vælge at ibrugtage hele eller dele af Løsningen fra den oprindeligt aftalte Overtagelsesdag. Kommunen er i så fald forpligtet til at erlægge en rimelig del af betalingen, der er knyttet til godkendelsen af overtagelsesprøven i overensstemmelse med Bilag 3. Kommunens ibrugtagning kan alene ske, såfremt dette ikke medfører hindringer for Leverandørens færdiggørelse af Leverancerne og gennemførelse af den aftalte overtagelsesprøve.

- 16.7 Garantiperioden samt Leverandørens forpligtelser til at vedligeholde hele eller dele af Løsningen, herunder til at yde support, træder i kraft ved godkendelse af overtagelsesprøven.
- 16.8 Stresstest. Formålet med stresstesten er at konstatere og efterfølgende løse eventuelle ydelsesproblemer, jf. Bilag 9 punkt 3.5 og 4.6, jf. endvidere Bilag 9a.
- 16.9 Driftsprøver. Formålet med Driftsprøven er at konstatere, hvorvidt Løsningen overholder de opstillede servicemål, jf. Bilag 10. Driftsprøven gennemføres af Leverandøren. Driftsprøven skal påbegyndes af Leverandøren som angivet i tidsplanen, jf. Bilag 1.
- 16.10 Driftsprøvens procedure, indhold og godkendelseskriterier samt afslutningsfrist er fastsat i Bilag 9, punkt 4 og 5 og Bilag 1, jf. endvidere Bilag 9a.
- 16.11 Driftsprøven løber, indtil godkendelseskriterierne er opfyldt, eller indtil Kommunen måtte hæve Kontrakten efter bestemmelserne herom.

17 Servicemål

- 17.1 Regulering: Bilag 10 specificerer de servicemål, der skal opfyldes for Løsningen som helhed.

18 Garanti m.v.

- 18.1 Generelt. Leverandøren garanterer, at Løsningen og Leverandørens øvrige Leverancer og ydelser opfylder alle Kontraktens krav.
- 18.2 Såfremt de specificerede Leverancer ikke er tilstrækkelige, påhviler det Leverandøren uden yderligere vederlag og inden for de i Kontrakten fastsatte tidsfrister, jf. Bilag 1, at levere sådant andet eller yderligere udstyr, programmel, dokumentation og andre ydelser, som er nødvendige, for at opfylde Kontrakten.
- 18.3 Leverandøren garanterer, at leverede ydelser i garantiperioden opfylder Kontraktens krav.
- 18.4 Leverandøren garanterer, at leveret udstyr, programmel og dokumentation, der er omfattet af vedligeholdelse og drift, i vedligeholdelsesperioden og i driftsperioden opfylder Kontraktens krav.
- 18.5 God IT-skik. Leverandøren garanterer, at Leverandørens Leverancer og ydelser er udført i overensstemmelse med god IT-skik. Er andet ikke aftalt, anvender Leverandøren metoder, procedurer og værktøjer, der følger god praksis og er relevante set i forhold til Kravspecifikationen, Kontrakten og Løsningen.

Herunder garanteres det (i) at tilpasning, tilretning og opsætning af parametre i standardprogrammel udføres hensigtsmæssigt, så risiko for problemer ved opgradering til nye versioner reduceres og (ii) at tilpasning, tilretninger og opsætning af parametre er foretaget ud fra den i branchen kendte viden på udførelsestidspunktet, herunder den dokumentation samt de fejlmeddelelser, råd og anvisninger fra producenten af anvendt standardprogrammel, som Leverandøren har eller burde have adgang til.

- 18.6 Lovkrav. Leverandøren garanterer, at Leverancen til enhver tid overholder lovgivningen samt alle krav og pålæg stillet i henhold til den til enhver tid gældende lovgivning.

Når lovkrav ændres, skal Leverandøren foretage tilpasning af Leverancen, så gældende lovgivning overholdes. Løbende tilpasning til ændret lovgivning er en del af Leverancen, og udgiften hertil er indregnet i Leverandørens prissætning i Bilag 3. Pligten gælder også for Kundespecifikke tilpasninger, herunder integrationer.

Begrebet ændrede lovkrav omfatter enhver ændring af dansk ret, herunder ny eller ændret administrativ praksis, retspraksis, cirkulærer, kongelige resolutioner, anordninger, bekendtgørelser, vejledninger, faglige overenskomster etc.

- 18.7 Integration. Leverandøren garanterer, at systemet og dets enkelte dele fungerer integreret, samt at det kan kommunikere med andre systemer som beskrevet i Kravspecifikationen. Leverandøren garanterer endvidere, at det af Kommunens og tredjemands hardware samt

software, der i henhold til Kontrakten skal fungere sammen med eller indgå i et, kan integreres med systemet.

- 18.8 Udbygningsmuligheder. Leverandøren garanterer, at Løsningen vil kunne udbygges som beskrevet i Kontrakten.
- 18.9 Garanterede servicemål. Leverandøren garanterer, at de i Bilag 10 beskrevne servicemål opretholdes for Løsningen som helhed fra overtagelsesdagen.
- 18.10 Garantiperiode - etablering og løbende ydelser. Garantien for en enhed, Produkt eller ydelse vedrører egenskaber på leveringstidspunktet, medmindre andet eksplicit fremgår. Garanti- og reklamationsperioden i forbindelse med Produkter og etablering af Løsningen er 1 år efter bestået overtagelsesprøve og omfatter alt leveret programmel, udstyr og dokumentation. Nye dele, der i garantiperioden leveres til udskiftning af mangelbehæftede dele, er undergivet garanti indtil udløbet af den oprindelige garantiperiode, dog mindst i 3 måneder regnet fra tidspunktet for udskiftningen.
- 18.11 For enheder, Produkter og ydelser leveret efter bestået overtagelsesprøve gælder en tilsvarende 1 års garantiperiode regnet fra levering af den pågældende enhed, Produkt eller ydelse.
- 18.12 Hæftelse for underleverandører. Leverandøren hæfter for sine underleverandørers ydelser efter Kontrakten på ganske samme måde som for sine egne forhold.
- 18.13 Opgraderinger. Leverandøren garanterer, at servicemål, funktionalitet samt integrationer opretholdes, selvom Leverandøren foretager skift til nyere releases eller versioner af udstyr og programmel. Almindelig og normal løbende vedligehold og installation af versioner og releases samt tilpasning af systemets specialtilpasninger nødvendiggjort af sådanne nye versioner eller releases, inklusive medgået tidsforbrug, faktureres ikke særskilt.
- 18.14 Kvalitetsstyring. Leverandøren garanterer, at Leverandørens udviklingsaktiviteter og interne forvaltning af Leverandørens systemer samt Leverandørens levering i øvrigt af ydelser under Kontrakten er kvalitetsstyret i overensstemmelse med alment anerkendte standarder og metoder for kvalitetsstyring, således at risiko for problemer og reducerede servicemål begrænses.

19 Leverandørens misligholdelse

- 19.1 Generelt. Enhver misligholdelse af Kontrakten, herunder databehandleraftaler indgået som led i Kontrakten, anses som misligholdelse, og behandles efter dansk rets almindelige regler herom.
- 19.2 Generelt. Er Leverancerne ikke tilstrækkelige til at opfylde Kontraktens krav, herunder aftalte servicemål, påhviler det Leverandøren uden yderligere vederlag og indenfor de aftalte tidsfrister, at levere sådant andet eller yderligere udstyr, programmel, dokumentation og andre ydelser, som er nødvendige for at opfylde Kontrakten.
- 19.3 Forsinkelse – bod. Overskrides en bodspålagt milepæl, jf. Bilag 1, som følge af forhold Leverandøren hæfter for, betaler Leverandøren en dagbod. Bodden udgør kr. 7.000 pr. Arbejdsdag.

-
- 19.4 Bod for forsinkelse, jf. Bilag 1, kan samlet ikke overstige kr. 210.000.
- 19.5 Påløbet dagbod betales ugevis efter forsinkelsens opståen.
- 19.6 Servicemål – bod. Såfremt servicemålene i Bilag 10 overskrides, betaler Leverandøren en bod i henhold til principperne anført i Bilag 10.
- 19.7 Den samlede bod for manglende opfyldelse af servicemål i en måned kan ikke overstige 240.000 kr.
- 19.8 Påløbet bod modregnes af Leverandøren i de næstkommende fakturaer for Systemvederlaget.
- 19.9 Kommunens beføjelser i øvrigt. Ud over punkt 19.1 og punkt 19.2 gælder dansk rets almindelige regler om beføjelser i anledning af forsinket eller udeblevet levering.
- 19.10 Supplerende beføjelser ved forsinkelse. Foreligger der en forsinkelse, som skyldes Leverandøren, eller er det overvejende sandsynligt, at en sådan forsinkelse vil indtræde, skal Leverandøren for egen regning tilføre yderligere ressourcer kvalitativt og kvantitativt, såfremt dette kan øge sandsynligheden for overholdelse af tidsplanen eller reducere en opstået misligholdelse.
- 19.11 Mangler – definition. En mangel (eller en fejl) ved det leverede foreligger, såfremt det ikke opfylder de af Leverandøren givne garantier, jf. punkt 18 og 25, eller det i øvrigt ikke er eller fungerer, som Kommunen med føje kunne forvente på grundlag af indholdet af Kontrakten.
- 19.12 Tab af eller mangler ved data. Såfremt der konstateres fejl eller mangler ved data i systemet, og dette skyldes forhold, som Leverandøren er ansvarlig for i henhold til Kontrakten, påhviler det Leverandøren straks - og uden yderligere vederlag - at foretage omlevering af data. Hvis data ikke kan omleveres, fordi data er gået tabt eller lignende, skal data rekonstrueres hurtigst muligt.
- Hvis rekonstruktion af data ikke kan finde sted alene på Leverandørens foranledning, skal data rekonstrueres for Leverandørens regning i samarbejde mellem Parterne. Såfremt Kommunen selv forestår rekonstruktionen, skal Leverandøren godtgøre Kommunens omkostninger herved, jf. punkt 21.2. Er det nødvendigt at indkalde en tredjepart, afholder Leverandøren ligeledes de hermed forbundne omkostninger. Leverandørens ansvar for mangler ved data eller tab heraf bortfalder i det omfang, sådanne fejl skyldes Kommunens programmel eller sådanne databaser, som Leverandøren ikke hæfter for, eller Kommunens manglende information til Leverandøren om ændringer i dataforhold, som har betydning for Leverandørens opgaver.
- 19.13 Afhjælpning. For alle dele af Løsningen påhviler det Leverandøren at sørge for afhjælpning af mangler i henhold til Bilag 10 og Bilag 11.

Leverandøren skal i hele Kontraktens løbetid overholde de aftalte servicemål vedrørende afhjælpning af mangler. Er der for den pågældende mangel alene et servicemål for, hvornår afhjælpningen skal påbegyndes, skal Leverandøren senest ved påbegyndelsen af mangelahjælpningen give Kommunen en indikation på, hvor lang tid det vil tage at afhjælpe den pågældende mangel. Hvor intet servicemål er aftalt, skal de af Kommunen påberåbte eller af Leverandøren selv konstaterede mangler afhjælpes hurtigst muligt.

Afhjælpning af manglen skal mindst omfatte identifikation af manglen samt rettelse af denne. Arbejde med afhjælpningen skal overholde Leverandørens garantier, jf. punkt 18 og 25, samt Kommunens rimelige forventninger.

I forbindelse med afhjælpning er Leverandøren forpligtet til at lave en bindende plan for Leverandørens afhjælpning af manglen. Leverandøren skal uden yderligere vederlag afhjælpe manglen, evt. ved levering af supplerende udstyr, programmel og konsulentbistand. Leverandøren skal i øvrigt sørge for afhjælpning af mangler, såfremt det er nødvendigt for, at deldriftsprøver eller driftsprøven kan bestås, eller såfremt der reklameres over en mangel inden for garantiperioden, jf. punkt 18.10.

Fejl i leveret standardprogrammel skal straks rapporteres til producenten af det pågældende programmel, og Leverandøren skal søge at reducere problemets omfang, indtil producenten har leveret en fejlrettelse eller anvist en relevant og acceptabel omgåelse.

Kan problemet ikke afhjælpes straks, skal Leverandøren som minimum anvise en relevant mulighed for omgåelse af fejlen, så Løsningens brug ikke forstyrres.

- 19.14 Udvidet afhjælpningspligt. Selvom Leverandøren ikke er ansvarlig for et forhold, som Kommunen anser for en mangel, er Leverandøren efter skriftligt påkrav pligtig til at foretage afhjælpning. I tilfælde af, at Leverandøren ikke er ansvarlig for et forhold, kan denne kræve vederlag for afhjælpning, der ligger ud over Leverandørens ansvar. Leverandøren kan kun påberåbe sig nærværende bestemmelse, hvis denne forinden arbejdets iværksættelse skriftligt har gjort Kommunen opmærksom på, at forholdet efter Leverandørens opfattelse ikke har karakter af en mangel.
- 19.15 Overskridelse af servicemål. For alle dele af Løsningen gælder, at Leverandøren skal sørge for afhjælpning af mangler i henhold til de servicemål, der fremgår af Bilag 10.
- 19.16 Ophævelse. Nedenstående situationer anses for væsentlig misligholdelse, der berettiger Kommunen til at hæve Kontrakten helt eller delvis efter Kommunens valg. Gør Kommunen ikke brug af hæveadgangen i ét tilfælde, bevirker dette ikke, at Kommunen mister retten til at ophæve på grund af sådanne forhold i andre tilfælde. Nedenstående hæveadgang indebærer ikke et afkald på øvrige beføjelser efter dansk rets almindelige regler i forbindelse med misligholdelse. Oplistningen nedenfor er ikke udtømmende.
- 19.17 Den aftalte Overtagelsesdag eller fristen for afslutning af driftsprøven overskrides med mere end 40 Arbejdsdage.
- 19.18 Kommunen reklamerer over væsentlige mangler, og disse ikke er afhjulpnet indenfor rimelig tid (der ikke kan overstige 20 Arbejdsdage) efter Leverandørens modtagelse af påkrav.
- 19.19 Såfremt Leverandøren ikke opfylder de fastsatte servicemål i tre på hinanden følgende måneder, eller hvis servicemålene ikke opfyldes i 3 måneder indenfor en sammenhængende periode på 6 måneder, dog forudsat, at ophævelse af andre grunde ikke må anses for en urimelig sanktion i det konkrete forhold.
- 19.20 Hvis Leverandøren eller dennes underleverandører benytter en underleverandør til opfyldelse af Kontrakten, som ikke er godkendt af Kommunen, og ikke standser med anvendelsen

af en sådan underleverandør på Kommunens forlangende, kan Kommunen hæve Kontrakten.

- 19.21 Hvis Leverandøren eller dennes underleverandør har begået handlinger, der har ført til domfældelse for overtrædelse af gældende skattelovgivning indenfor det område, hvor virksomheden udøver sit hverv, kan Kommunen hæve Kontrakten.
- 19.22 Leverandøren går konkurs, kommer i betalingsstandsning, åbner forhandlinger om akkord, eller der viser sig væsentligt forringede økonomiske forhold i øvrigt (med forbehold for konkurslovens regler om indtrædelsesret).
- 19.23 Leverandøren ophører med den virksomhed, Kontrakten vedrører, eller der for Leverandøren indtræder andre omstændigheder, som bringer Kontraktens rette opfyldelse i alvorlig fare.
- 19.24 Ophævelse efter garantiperiodens udløb. Efter garantiperiodens udløb omfatter hævebeføjelsen alene Kontraktens indhold vedrørende drift- og vedligeholdelse. Ophævelse af drift og vedligeholdelse efter garantiperiodens udløb kan alene ske ex nunc (med virkning for fremtiden).
- 19.25 Konsekvens af ophævelse. For de dele af Kontrakten, der er omfattet af en ophævelse, skal Leverandøren straks tilbagebetale de af Kommunen indbetalte beløb uden fradrag for værdinedgang eller almindelig brug, og Kommunen skal stille de pågældende dele af Løsningen til rådighed for Leverandøren i den stand, hvori de findes hos Kommunen. Leverandøren skal varetage Afmontering og afhentning.
- Kommunen er dog berettiget til at benytte hele eller dele af Løsningen, indtil alternative Løsninger kan anskaffes. I så fald tilbagebetales de af Kommunen indbetalte beløb for det, som omfattes af ophævelsen, først, når tilbagelevering finder sted. Kommunen skal betale et rimeligt vederlag for den nytte, som Kommunen har haft.
- 19.26 For de dele af Løsningen, der omfattes af ophævelsen, bortfalder aftalen om drift og vedligehold ved tilbagelevering.
- 19.27 Ved Kommunens ophævelse skal Leverandøren til de aftalte timetakster, i det omfang Kommunen fremsætter en rimelig anmodning herom, yde bistand i forbindelse med eventuel færdiggørelse af Løsningen foretaget af Kommunen eller tredjemand.

20 Kommunens forhold

- 20.1 Rente. Misligholder Kommunen sine betalingsforpligtelser efter Kontrakten, er Leverandøren berettiget til rente fra forfaldsdag med den sats renteloven angiver.
- 20.2 Påkrav og ophævelse. Har Leverandøren forgæves overfor Kommunen skriftligt påtalt Kommunens misligholdelse med betaling af forfaldne beløb, idet påkravet samtidig angiver, at manglende betaling inden 40 Arbejdsdage vil medføre, at Kontrakten ophæves, eller at alt arbejde standses, kan Leverandøren ophæve Kontrakten helt eller delvist, respektivt suspendere sit arbejde med Kontraktens opfyldelse, såfremt Kommunen ikke inden fristens udløb har betalt det påtalte forfaldne beløb.

-
- 20.3 Udskydelse. Såfremt Kommunen misligholder sine forpligtelser under Kontrakten, og dette medfører forsinkelse, har Leverandøren ret til en saglig begrundet udskydelse af sine tidsfrister. Kommunen skal endvidere godtgøre Leverandørens dokumenterede meromkostninger forårsaget af Kommunens manglende medvirken, dog først fra det tidspunkt, hvor Leverandøren skriftligt har reklameret over Kommunens manglende medvirken.
- 20.4 Reduktion af Leverandørens ansvar. Leverandøren har ikke ansvar for fejl, forsinkelser eller drifts-forstyrrelser, i det omfang Leverandøren dokumenterer, at disse skyldes
- Kommunens misligholdelse,
 - Kommunens uforsvarlige adfærd,
 - Misligholdelse fra Kommunens øvrige Leverandører,
 - Kommunens ureglementerede indgreb i eller ændring af Løsningen,
 - Fejl i Kommunens øvrige IT-miljø, eller
 - Kommunens forkerte anvendelse af programmel eller udstyr.

Denne ansvarsbegrænsning forudsætter dog, at Leverandøren ikke efter Kontrakten burde have afværget eller reduceret en sådan fejl, forsinkelse eller driftsforstyrrelse forårsaget af Kommunens forhold.

Leverandøren skal snarest muligt skriftligt meddele Kommunens systemadministrator, hvis en af de ovenfor beskrevne situationer foreligger. Leverandøren kan ikke påberåbe sig en misligholdelse fra Kommunens side, der ikke påberåbes af Leverandøren uden ugrundet ophold, efter at Leverandøren har konstateret misligholdelsens eksistens.

- 20.5 Samarbejde om problemløsning. Uanset om et problem skyldes Kommunens forhold, skal Parterne i samarbejde sørge for, at problemet løses hurtigst muligt. Leverandøren er ikke berettiget til vederlag for denne indsats.

21 Erstatning

- 21.1 Leverandøren er erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige regler, herunder regler for ansvar i kontrakt og eventuelle særlige regler, der måtte være gældende for Leverandørens virksomhed. Leverandøren hæfter for eventuelle underleverandører. For forhold, der udløser betaling af bod, kan erstatning kun kræves i det omfang Kommunen dokumenterer et tab udover bodsbeløbet
- 21.2 Leverandøren skal som databehandler skadesløsholde Kommunen som dataansvarlig for enhver form for sagsanlæg, krav, omkostninger og øvrigt tab, som er en følge af Leverandørens misligholdelse af databehandleraftalen, herunder også krav som hidrører fra underdatabehandleres forhold.
- 21.3 Kommunens ressourcer. Leverandøren er bekendt med, at Kommunen er en Offentlig Institution med begrænsede ressourcer. Kommunens meromkostninger og mertidsforbrug som følge af Leverandørens misligholdelse anses for direkte tab. Det er udtømmende angivet i Bilag 1a, i hvilket omfang og på hvilke tidspunkter Kommunen er forpligtet til at medvirke til Leverandørens opfyldelse af Kontrakten, herunder ved at stille oplysninger, medarbejdere, lokaler og udstyr m.v. til rådighed samt deltage i prøver. Kommunens meromkostninger og

mertidsforbrug i forhold til det af Leverandøren angivne anses for direkte tab. Mertidsforbrug ansættes i denne Kontrakt til en værdi af kr. 400 pr. time.

- 21.4 Begrænset til vederlag. Frem til godkendelse af overtagelsesprøven er erstatning og eventuel bod tilsammen dog under alle omstændigheder begrænset til Leverancevederlaget med tillæg af moms.
- 21.5 Efter godkendelse af overtagelsesprøven er erstatning og eventuel bod tilsammen pr. år i Kontraktens løbetid begrænset til det højeste af følgende beløb: (i) fakturerede og betalte Systemvederlag samt betalte anlægsudgifter samt serviceydelser og eventuelle tilkøb i 12 måneder med tillæg af moms forud for kravets opståen eller (ii) 5.000.000 kr.
- 21.6 Indirekte tab og følgeskader. Parterne er ikke i noget tilfælde ansvarlige for følgeskader eller andet indirekte tab.
- 21.7 Tab eller forvanskning af data, som Leverandøren behandler på Kommunens vegne, som skyldes Leverandørens forhold, anses for direkte tab, herunder udgifter til reetablering af mistede data.
- 21.8 Bortfald af fraskrivelse og begrænsning. Foranstående fraskrivelser og begrænsninger gælder kun, såfremt tabet ikke kan henføres til grov uagtsomhed eller forsætlige forhold hos den skadevoldende Part.
- 21.9 Produktansvar. Leverandørens produktansvar følger dansk rets almindelige regler. Leverandøren er endvidere forpligtet til at opretholde produktansvarsforsikring i 5 år efter Overtagelsesdagen. Ansvar for tingsskade er beløbsmæssigt begrænset til 5 mio. kr. pr. skadetilfælde. For de dele af Løsningen, for hvilke der indgået vedligeholdelsesaftale og/eller en driftsaftale, opretholdes produktansvarsforsikringen i hele vedligeholdelses-/driftsperioden.
- 21.10 Leverandøren skal i aftaleperioden være dækket af en erhvervsansvarsforsikring, der er tegnet på sædvanlige vilkår med sædvanlig dækning. Leverandørens ansvarsforsikring skal som minimum dække skader for 10.000.000 kr. Gyldig police eller anden dokumentation skal på forlangende forevises Kommunen.

22 Force Majeure

- 22.1 Ansvarsfrihed. Hverken Leverandøren eller Kommunen skal i henhold til Kontrakten anses for ansvarlig overfor den anden Part, for så vidt angår forhold, der ligger udenfor Partens kontrol, og som Parten ikke ved Kontraktens underskrift burde have taget i betragtning og ej heller burde have undgået eller overvundet. I tilfælde af force majeure bortfalder Parternes forpligtelser i henhold til Kontrakten, så længe force majeure situationen varer.
- 22.2 Forhold hos en underleverandør anses kun for force majeure, såfremt der for underleverandøren foreligger en sådan hindring, og Leverandøren ikke burde have undgået eller overvundet denne, eventuelt ved brug af alternativ underleverandør.
- 22.3 Varighed. Force majeure ved forsinkelse kan højst gøres gældende med det antal Arbejdsdage, som force majeure situationen varer. Såfremt en tidsfrist for Leverandøren udskydes

på grund af force majeure, udskydes de betalinger, der knytter sig dertil, tilsvarende, uden at Leverandøren har krav på renter.

- 22.4 Meddelelse. Den af Parterne, der ønsker at påberåbe sig force majeure, skal give den anden Part skriftlig meddelelse herom uden ugrundet ophold, så snart force majeure er konstateret. Der skal samtidig gives den anden Part en orientering om den forventede længde af force majeure situationens varighed.
- 22.5 Force majeure kan kun påberåbes, såfremt den pågældende Part har givet skriftlig meddelelse herom til den anden Part senest 10 Arbejdsdage efter, at force majeure er indtrådt
- 22.6 Annulation. Den Part, der ikke er ramt af force majeure situationen, er berettiget til at annullere Kontrakten helt eller delvist, såfremt den aftalte Overtagelsesdag overskrides med 60 Arbejdsdage som følge af force majeure, eller såfremt den pågældende force majeure situation har hindret Kontraktens opfyldelse i 20 Arbejdsdage eller mere efter Overtagelsesdagen.
- 22.7 Ved en sådan annulation beholder begge Parter, hvad de har modtaget fra den anden Part, og der består derefter ingen yderligere krav mellem Parterne.

23 Ændringer uden Leverandørens samtykke

- 23.1 Kommunens ændringer. Såfremt Kommunen uden Leverandørens samtykke udfører ændringer i systemet eller foretager ændringer i IT-miljøet i strid med kravene i Bilag 4a, og dette øver betydende indflydelse på systemets rette funktioner, er Leverandøren berettiget til for fremtiden at kræve sig fritaget for enhver forpligtelse i relation til det leverede, herunder afhjælpning af mangler og udførelse af drift og vedligeholdelse, i den udstrækning det er rimeligt begrundet. Genskaber Kommunen den oprindelige situation, genopstår Leverandørens forpligtelser.
- 23.2 Leverandørens kontrol. Leverandøren er berettiget til at kontrollere, at den oprindelige situation er genskabt samt til at kræve rimelig betaling herfor opgjort efter medgået tid, jf. Bilag 3.

24 Rettigheder til programmel og dokumentation

- 24.1 Kommunens rettigheder. Kommunen opnår en ikke-eksklusiv og tidsbegrænset brugsret.
- 24.2 Ved ikke-eksklusiv forstås, at Leverandøren er berettiget til at overdrage brugsrettigheder og rettigheder til systemet samt den medfølgende vejledning og dokumentation til andre.
- 24.3 Ved tidsbegrænset forstås, at brugsretten til systemet samt medfølgende vejledning og dokumentation ophører automatisk og uden yderligere varsel ved ophør af Kontrakten, jf. dog punkt 27.4, uanset årsag, og/eller såfremt Kommunen misligholder sine betalingsforpligtelser i henhold til Kontrakten. Ved brugsrettens ophør er Kommunen herefter uberettiget til

at anvende systemet samt den medfølgende vejledning og dokumentation, og Kommunen skal slette, fjerne og tilintetgøre eventuelt programmel hos Kommunen.

- 24.4 Brugsretten. Uanset hvad der i øvrigt måtte være anført i Kontraktens Bilag, gælder følgende for ovenstående brugsret.

Brugsretten til Løsningen omfatter alle enheder, der udgør en del af Kommunen, som Kommunen ved Kontraktens indgåelse har eller efterfølgende får et driftsfællesskab med.

Kommunens brugsret til standardprogrammel omfatter også den brug hos Kommunens leverandører samt andre tredjemænd, der følger naturligt med brug af systemet efter dets formål. Tredjemand har efter aftale med Kommunen således fri adgang til at indtaste data og benytte systemet på anden vis i det omfang, dette sker som led i Kommunens almindelige forretningsprocesser.

Foretager Kommunen udlicitering af forretningsprocesser, kan Kommunen lade en tredjepart benytte ydelserne på samme vis som Kommunen selv, i det omfang benyttelsen foregår som led i den pågældende tredjemands levering af ydelser til Kommunen.

Nærmere indhold af brugsretten. Det nærmere indhold af brugsretten er i øvrigt beskrevet i Bilag 16. Bilag 16 kan dog ikke medføre en indskrænkning i punkt 24.1 og punkt 24.4, eller at Kravspecifikationens ikke opfyldes. Formålet med Bilag 16 er alene, at der herigennem foretages en fastlæggelse af brugsrettens nærmere indhold, herunder begrænsninger i retten til at overdrage brugsretten. Såfremt Bilag 16 herudover indeholder andre bestemmelser, f.eks. vedrørende løbetid, installation, misligholdelse, vedligeholdelse, garanti, ansvar m.v., er Parterne enige om, at der i alle forhold mellem Leverandøren og Kommunen skal bortses fra disse bestemmelser, og at nærværende Kontrakt har forrang.

- 24.5 Licensbetingelser. Såfremt Kommunen som følge af krav fra underleverandører skal underskrive licensbetingelser direkte overfor disse, skal der i alle forhold mellem Leverandøren og Kommunen ses bort fra disse licensbetingelser i det omfang, bestemmelserne ikke vedrører brugsrettens indhold og omfang. Leverandøren skal også skadesløsholde Kommunen for eventuelle krav fra underleverandører, der støttes på de nævnte licensbetingelser, og som ikke påhviler Kommunen efter Kontrakten.
- 24.6 Kopiering. Kommunen er uberettiget til at kopiere programmel og dokumentation i videre omfang end nødvendigt for systemets drift og sikkerhed.
- 24.7 Specialudvikling/-tilretning. Leverandøren bevarer ophavsretten til programmel og dokumentation, der udvikles eller tilrettes specielt til Kommunen. Leverandøren må endvidere anvende den generelle viden, der erhverves ved udvikling eller tilpasning af systemet, til brug ved udvikling eller tilpasning af systemer for tredjemand.
- 24.8 Leverandørens adgang til brug og udlevering af Kommunens data. Kommunen beholder alle rettigheder til de data, der på Kommunens vegne måtte blive leveret til, opbevaret af eller behandlet af Leverandøren på Kontraktens betingelser. De pågældende data må Leverandøren kun anvende til brug ved Kontraktens opfyldelse samt med overholdelse af de til enhver tid gældende sikkerhedsregler.

-
- 24.9 Det er Leverandørens ansvar, at den til enhver tid gældende lovgivning overholdes i forbindelse med Leverandørens brug af Kommunens data samt ved udlevering af Kommunens data til tredjemand.
- 24.10 Alt afhængig af den gældende lovgivning på området, kan en ret eller pligt til udlevering gælde i forhold til borgere, virksomheder eller andre myndigheder. Det er Kommunen, der administrerer udlevering af data til borgerne, og Leverandøren, der sørger for Kommunens uhindrede adgang til udlevering.
- 24.11 Kildekode. Kommunen kan i Kontraktens løbetid få udleveret systemets kildekode.
- 24.12 Kildekode til systemet samt tilhørende dokumentation skal i alle tilfælde udleveres til Kommunen uden ugrundet ophold efter Kommunens anmodning herom. Leverandørens udlevering af eller Kommunens adgang til kildekode skal altid omfatte den nyeste udgave af systemet med al udvikling og alle ændringer. Kommunen kan i hele Kontraktens løbetid stille krav om etablering og administration af ordning for deponering af kildekode hos Kommunen eller gennem deponeringsinstitut. I så fald skal en konkret deponeringsaftale udarbejdes og tilføjes nærværende Kontrakt. Alle omkostninger til deponering afholdes af Kommunen.
- 24.13 Adgang til data. Leverandøren skal opretholde sine services på en sådan måde, at Kommunen har mulighed for elektronisk adgang til at læse, hente og opdatere Kommunens data hos Leverandøren.
- 24.14 Garanti mod krænkelse. Leverandøren indestår uden tidsbegrænsning for, at det leverede ikke krænker andres rettigheder, herunder patenter eller ophavsrettigheder.
- 24.15 Kommunen skal ved skriftlig meddelelse straks give Leverandøren underretning herom, når Kommunen bliver opmærksom på eventuelle rettighedskrænkelser.

25 Forhold ved ophør

- 25.1 Ingen tilbageholdsret. Ved opsigelse, ophævelse eller anden form for ophør skal Leverandøren straks på opfordring fra Kommunen udlevere alt, der tilhører Kommunen og er i Leverandørens besiddelse.
- Besvarelse af henvendelser, herunder eventuel udlevering, skal ske senest 10 Arbejdsdage fra Kommunens henvendelse.
- 25.2 Leverandøren har ved opsigelse, ophævelse eller anden form for ophør ingen tilbageholdsret i Kommunens data og andet i Leverandørens besiddelse, der tilhører Kommunen. Udlevering skal således ske uanset ophør, herunder selvom Kommunen måtte være i en påstået eller aktuel misligholdelse samt uanset art og omfang af en sådan misligholdelse.
- 25.3 Udlevering sker uden yderligere vederlag til Leverandøren.
- 25.4 Leverandørens levering. Opsiges eller ophæves Kontrakten helt eller delvist, skal Leverandøren på anfordring fra Kommunen på Kontraktens hidtidige vilkår for betaling varetage levering under den berørte del af Kontrakten, indtil levering af tilsvarende ydelser er overtaget af Kommunen og/eller en af Kommunen udpeget tredjemand. Leverandørens forpligtelse

gælder også, selvom Leverandøren anser opsigelsen for uberettiget. Denne forpligtelse ophører dog senest 12 måneder efter afgivet opsigelse eller ophævelse.

- 25.5 Sletning af data. Hvor andet ikke er konkret aftalt med Kommunen, skal Leverandøren i forbindelse med Kontraktens ophør, så hurtigt dette er praktisk muligt efter udlevering til Kommunen, efterfølgende slette enhver kopi af Kommunens data, herunder sletning fra alle bagvedliggende databaser. Data skal dog opbevares i eventuel opbevaringsperiode som følge af anmodning fra Kommunen.
- 25.6 Leverandørens yderligere bistand ved ophør. Uanset hvilken Part, der bringer Kontrakten til ophør, og uanset årsag til Kontraktens ophør, skal Leverandøren på god og forsvarlig vis medvirke til overgang til en alternativ service hos Kommunen eller hos en af Kommunen udpeget tredjemand samt anden ophørsassistance.
- 25.7 Leverandøren skal herunder på begæring fra Kommunen bistå med relevante opgaver og prøver, opretholde sin supportfunktion for Kommunen i op til 12 måneder efter Kontraktens ophør samt yde konsulentbistand til alle problemstillinger ved overdragelse til Kommunen og/eller tredjemand.
- 25.8 Leverandøren skal udarbejde en detaljeret plan for overgangen til et nyt system, herunder flytning af Kommunens data hertil, og skal gennemføre relevante funktioner og testfaser hos Kommunen eller en af Kommunen udpeget tredjemand.
- 25.9 Leverandøren skal medvirke til, at overgangen til et nyt system forløber således, at Kommunens daglige forretninger ikke berøres unødigt heraf. Herunder skal Leverandøren tilvejebringe relevante snitflader og interfaces til øvrige af Leverandørens systemer, som systemet udveksler data med eller er integreret med på anden vis med henblik på fortsat dataudveksling og integration mellem Kommunens nye system og de eksisterende systemer.
- 25.10 I det omfang Kommunen, Kommunens rådgivere eller mulige nye Leverandører som led i forberedelse eller gennemførelse af overdragelse til Kommunen selv eller til en ny Leverandør, herunder i forbindelse med forberedelse og gennemførelse af et eventuelt udbud, har behov for adgang til Kommunens data, dataformater eller specifikationer for integrationer, skal Leverandøren tillade en sådan adgang. Leverandørens rimelige anmodninger i forbindelse med beskyttelse af Leverandørens forretningshemmeligheder skal efterkommes i forbindelse med en sådan adgang.
- 25.11 Leverandøren er berettiget til betaling efter rimelig og dokumenteret medgået tid for bistand ved ophør i henhold til de aftalte timesatser.
- 25.12 Skyldes overdragelsen, at Kommunen berettiget har hævet Kontrakten som følge af Leverandørens væsentlige misligholdelse, bærer Leverandøren alle udgifter til flytningen. Har Kommunen helt eller delvist betalt for en sådan assistance, fordi Leverandøren bestrider ophævelsens berettigelse, og får Kommunen efterfølgende medhold i ophævelsens berettigelse ved en domstolskendelse eller på anden vis, jf. punkt 30, er Kommunen berettiget til at få sådanne betalinger refunderet. Kommunen har ikke herved givet afkald på at gøre et eventuelt erstatningsansvar gældende efter Kontrakten eller dansk rets almindelige regler.
- 25.13 Opbevaring af data. Leverandøren skal på anfordring fra Kommunen i op til 5 år opbevare de data tilhørende Kommunen, der var i Leverandørens besiddelse ved Kontraktens ophør.

Leverandøren kan i så fald oppebære et ud fra ydelsens omfang og art rimeligt fastsat vederlag, så længe forpligtelsen gælder. Kommunen kan når som helst opsigte denne forpligtelse med en måneds forudgående varsel.

26 Tavshedspligt

- 26.1 Tavshedspligt. Parterne skal iagttage tavshed i sædvanligt omfang for forhold, som ikke er alment kendte. For Kommunens ansatte gælder reglerne i den offentlige sektor.
- 26.2 Leverandøren. Leverandøren og dennes personale skal iagttage ubetinget tavshed/fortrolighed for så vidt angår oplysninger vedrørende Kommunens og borgernes fortrolige forhold, der kommer til deres kendskab ved forberedelse, indgåelse og opfyldelse af Kontrakten. Leverandøren må hverken anvende eller videregive sådan information på anden vis end som led i opfyldelse af Kontrakten.
- 26.3 Kontrakten. Kommunen afgør efter drøftelse med Leverandøren, hvorledes Kontraktens indgåelse offentliggøres.
- 26.4 Reference. Leverandøren må benytte Kommunen som reference i sædvanligt omfang. Markedsføringsmateriale med omtale af Kommunen skal forinden godkendes af Kommunen.

27 Samarbejdsorganisation

- 27.1 Samarbejdsorganisation. Der etableres en samarbejdsorganisation som beskrevet i Bilag 6 og 6a. Parterne skal hver især sikre, at denne organisation arbejder effektivt for fremdrift ved Kontraktens opfyldelse.
- 27.2 Samarbejdsform. Samarbejdsformen under Kontraktens gennemførelse er beskrevet i Bilag 6.
- 27.3 Ledelse. Leverandøren leder Parternes samarbejde og har pligt til at foretage de handlinger samt tage sådanne initiativer, der sikrer kvalitet i samt relevant tilpasning af alle aktiviteter.
- 27.4 Kan Leverandøren konstatere, at en opgaves løsning forudsætter brug af ressourcer i Kommunens organisation, f.eks. hvis der skal foretages brugertest af en fejlrettelse, skal Leverandøren så tidligt som muligt gøre Kommunen opmærksom på dette.
- 27.5 Idet Kommunen besidder formandsposten i samarbejdsorganisationen, ændrer dette ikke ved Leverandørens pligt til at lede samarbejdet.
- 27.6 Totalansvar. Leverandøren har det totale ansvar for gennemførelse af de opgaver og forpligtelser, der ved Kontrakten er pålagt Leverandøren, herunder blandt andet at driftsmiljøet overholder Kontraktens betingelser og samtlige aftalte servicemål.
- 27.7 De aftalte bidrag fra Kommunen fritager ikke Leverandøren fra dette ansvar, idet Leverandøren har ansvar for kvalitetskontrol af alle aktiviteter under Kontrakten.
- 27.8 Initiativpligt i hele aftaleperioden. Leverandøren har initiativpligt med hensyn til levering af alle ydelser i medfør af Kontrakten. Ved initiativpligt forstås pligt til at sørge for at modtage

nødvendige og relevante oplysninger fra Kommunen eller tredjemand med henblik på levering af de af Kontrakten omfattede ydelser, samt at Leverandøren altid af egen drift skal sikre, at Leverandørens forpligtelser opfyldes, også selvom der i en konkret sag afventes information, beslutning eller lignende fra Kommunen. Leverandøren skal i disse situationer til stadighed søge fremdrift, herunder rykke Kommunen for afklaring eller lignende.

- 27.9 Sprog. Aftalehåndbogen, Driftshåndbog og anden dokumentation samt al kommunikation i øvrigt skal være på dansk, idet Leverandøren dog er berettiget til at anvende og udlevere dokumentation vedrørende produkter, herunder tredjemandsprogrammel og tredjemands hardware, som indgår i driftsmiljøet, på engelsk.
- 27.10 Kvalitetssikring. Leverandøren skal løbende anvende procedurer, der sikrer kvaliteten af alle bidrag, herunder af eventuelle bidrag fra Kommunen.

28 Overdragelse

- 28.1 Overdragelse fra Kommunen. Som led i eventuel udlicitering eller omfordeling af ansvarsområder har Kommunen ret til at overdrage sine rettigheder og forpligtelser efter Kontrakten til tredjemand, helt eller delvist, uanset hvad der måtte fremgå af Bilag 16.
- 28.2 Overdragelse fra Leverandøren. Leverandøren kan ikke uden Kommunens skriftlige samtykke overdrage sine rettigheder og forpligtelser ifølge Kontrakten til tredjemand. Kommunen kan dog ikke nægte sådant samtykke uden saglig grund.

29 Benyttelse af underleverandører

- 29.1 Samtykke. Leverandøren kan ikke uden Kommunens skriftlige samtykke overlade Kontraktens opfyldelse til underleverandører. Kommunen kan dog ikke nægte sådant samtykke uden saglig grund, jf. endvidere punkt 19.19.
- 29.2 Leverandørens underleverandører, herunder de dele af Aftalen, som underleverandørerne skal præstere, skal senest på tidspunktet for Kontraktens ikrafttræden anføres i Bilag 6b med oplysninger om underleverandørernes navne, kontaktoplysninger og juridisk repræsentant, til brug for Kommunen ved udførelse af Kontrakten.

Leverandøren er alene berettiget til at anvende andre underleverandører end de i Bilag 6b anførte, herunder udskifte underleverandører, hvis Kommunen forinden skriftligt har godkendt dette.

Til brug for godkendelsen af en underleverandør fremlægger Leverandøren den dokumentation, som Kommunen efter et sagligt skøn måtte finde relevant, hvilket blandt andet kan være en serviceattest fra Erhvervsstyrelsen, registreringsbevis fra det centrale virksomhedsregister (CVR) eller fra registret for udenlandske tjenesteydere (RUT).

Tilsvarende er underleverandører også kun berettiget til at anvende underleverandører, hvis Kommunen forinden skriftligt har godkendt dette og så fremdeles.

Kommunen kan forlange, at Leverandøren, og dennes underleverandører, standser med at anvende en underleverandør, der ikke fremgår af Bilag 6b eller efterfølgende er godkendt af Kommunen.

- 29.3 Fuld hæftelse. Leverandøren hæfter for sine underleverandørers ydelser efter Kontrakten på ganske samme måde som for sine egne forhold.

30 Tvistigheder

- 30.1 Dansk ret. Denne Kontrakt er undergivet dansk ret.
- 30.2 Forhandling. Ved uoverensstemmelser i forbindelse med Kontrakten skal Parterne med en positiv, samarbejdende og ansvarlig holdning søge at indlede forhandlinger med henblik på at løse tvisten. Om nødvendigt skal forhandlingerne søges løftet op på højt plan i Parternes organisationer.
- 30.3 Mediation. Kan Parterne ikke opnå en løsning ved forhandling, skal tvisten på begæring fra en Part søges løst ved mediation, ledet af en mediator udpeget af Parterne. Har Parterne ikke opnået enighed om valg af mediator inden 10 Dage efter, at en af dem har fremsat ønske om mediation, kan enhver af Parterne indgive begæring til foreningen Danske IT-advokater (DITA) om at udpege en mediator. Mediation udføres i overensstemmelse med Danske IT-advokaters mediationsprocedure.

Mediation indledes ved, at en af Parterne sender et skriftligt påkrav om mediation til den anden Part med kopi til DITA. Mediator skal udpeges af DITA senest 8 Arbejdsdage efter DITAs modtagelse af påkrav om mediation.

Som minimum har en Part pligt til at deltage i det første møde, som mediator indkalder til. En Part er dog berettiget til at indlede retssag, såfremt en udsættelse deraf kan føre til retsfortabelse, f.eks. på grund af forældelse.

Den sagkyndige træffer afgørelse om fordelingen af sit honorar på Parterne under hensyntagen til afgørelsens udfald.

-
- 30.4 Værneting. Er konflikten ikke løst ved mediation inden 8 uger efter, at der blev fremsat ønske om mediation, er hver af Parterne berettiget til at indbringe konflikten for de almindelige domstole. Værneting er byretten i den retskreds, hvor Kommunen har hjemsted

31 Forbehold

- 31.1 Bevilling. Kontrakten er kun bindende for Kommunen under forudsætning af, at der opnås fornøden bevillingsmæssig hjemmel. Fornøden bevillingsmæssig hjemmel skal være opnået senest på de i Bilag 1 angivne tidspunkter. Opnås en sådan godkendelse ikke, er Parterne fritstillet.
- 31.2 Annullation og bevillingsmæssig hjemmel. Kommunen er berettiget til at annullere Kontrakten, såfremt Kommunens udbudsprocedure eller beslutning om at indgå nærværende Kontrakt ved dom, voldgiftsafgørelse eller offentligt påbud måtte blive suspenderet eller annulleret, eller der måtte blive udstedt påbud om lovliggørelse eller ophør af Kontrakten, eller Kontrakten som helhed erklæres ugyldig eller uden virkning. Leverandøren kan i tilfælde af Kommunens annullation ikke gøre krav gældende mod Kommunen for andet end vederlag for allerede udført arbejde for perioden frem til Kontraktens ophørstidspunkt.

32 Arbejds- og dialogklausul, ledige målgrupper og børneattest

- 32.1 Arbejdsklausul. Leverandøren garanterer for overholdelse af forpligtelserne vedrørende Leverandørens samfundsansvar samt arbejds- og dialogklausulen jf. bilag 18 i hele Kontraktperioden.
- 32.2 Ledige målgrupper. Kommunen har fokus på socialt ansvar i opgaveløsningen og ansætter selv mange ledige i forskellige former for støttet beskæftigelse, herunder virksomhedspraktik, løntilskud og fleksjob, hvor det er relevant. Kommunen ser gerne, at Leverandøren om muligt tager et lignende socialt ansvar ved opfyldelsen af denne Kontrakt. Kommunen vil derfor opfordre til, at Leverandøren i muligt omfang stiller sig til rådighed ved henvendelse fra Jobcentre om mulighederne for at etablere støttede beskæftigelsesforløb med henblik på opkvalificering og / eller fastholdelse af ledige målgrupper på arbejdsmarkedet. Dette kan være midlertidige arbejdsmarkedsrettede opkvalificeringsforløb i form af virksomhedspraktik og / eller løntilskud eller varig beskæftigelse i form af ansættelse i fleksjob eller andre lign. ordninger i et andet EU-land. Kommunen vil være behjælpelig med at skabe kontakt til Jobcenteret, og vil ligeledes stille sig til rådighed for spørgsmål om rammer og muligheder ved leverandørmøder.
- 32.3 Børneattest. I det omfang, at det personale, der anvendes af Leverandøren til at opfylde Kontrakten, som led i udførelsen af sine opgaver skal have direkte kontakt med børn under 15 år, skal Leverandøren på forhånd rekvirere oplysninger fra Rigspolitiet om de pågældende personer, jf. § 36 i Bekendtgørelse nr. 881 af 4. juli 2014 om behandling af personoplysninger i Det Centrale Kriminalregister. Leverandøren må ikke anvende personer, som er omfattet af de i § 36 anførte forhold, til at opfylde Kontrakten, hvis de skal udføre opgaver i direkte kontakt med børn under 15 år.

-
- 32.4 Efterlever Leverandøren ikke sine forpligtelser i henhold til nærværende pkt. 32.3, er Ordregiveren berettiget til med øjeblikkeligt varsel at hæve Kontrakten helt eller delvist.

33 Fortolkning

- 33.1 Forrang. Ved eventuel indbyrdes modstrid har Kontraktens bestemmelser forrang forud for formuleringerne i de tilhørende Bilag. Er der indbyrdes modstrid mellem Bilag 2, Kravspecifikationen, og andre Bilag, skal kravene i Bilag 2 have forrang.

34 Betaling og fakturering

- 34.1 Leverandørens betaling for leverede ydelser opkræves en gang månedligt.
- 34.2 Opkrævning skal ske via elektronisk faktura, der opfylder kravene i bekendtgørelse nr. 206 af 11. marts 2011 om elektronisk afregning med offentlige myndigheder, og i det format Kommunen forlanger.
- 34.3 Betalingsbetingelsen er 30 dage netto fra afsendelse af korrekt faktura. Rentelovens regler er gældende. Kommunen er dog ikke forpligtet til at betale fakturaer, før alle de af fakturaen omfattede ydelser er leveret.
- 34.4 Den elektroniske faktura skal sendes til det ved bestillingen oplyste EAN-nummer.
- 34.5 Fakturaen skal som minimum indeholde:
- Udstedelsesdato
 - Fakturanummer
 - Bestillings-/ordrenummer
 - Navn på bestilleren og enhed
 - Leverandørens CVR. nr.
 - Leverandørens navn og adresse samt Kommunens navn og adresse
 - Angivelse af den/de leverede ydelse(r), ydelsens UNSPSC kode (niveau 4 eller så detaljeret som muligt), leverede timer, timepris, pris for det samlede antal timer ekskl. moms, samt eventuelt prisnedslag, bonus, rabat mv. med tilknytning til leveringen
 - Dato for bestilling, henholdsvis dato(er) levering af ydelserne
 - Momsgrundlaget, gældende momssats, og det momsbeløb, der skal betales
 - Samlet fakturasum inkl. moms
- 34.6 Kommunen er berettiget til at udskyde betalingen, hvis faktura ikke modtages elektronisk, eller hvis ovenstående oplysninger mangler.
- 34.7 Leverandøren må ikke i forbindelse med den elektroniske fakturering opkræve gebyr eller anden form for godtgørelse.

35 Bestilling

- 35.1 Bestiller skal minimum inden for Leverandørens normale arbejdstid have mulighed for at afgive bestilling pr. telefon, og derudover skal der være mulighed for at afgive bestilling, som minimum pr. e-mail, elektronisk via hjemmeside og via Kommunens e-handelssystem.
- 35.2 Leverandøren er forpligtet til straks at give Kommunen besked i forbindelse med bestillingen, hvis en ydelse ikke kan leveres.
- 35.3 Det forudsættes, at Leverandøren i aftaleperioden både i elektronisk form (hvor det aktuelt) og i papirform (hvor det er aktuelt) sikrer, at Kommunen til enhver tid er opdateret med de rigtige aftalepriser samt aftalesortiment.
- 35.4 Leverandøren skal kunne kommunikere via sikker e-mail, f.eks. hvis der skal udveksles CPR-numre eller lignende.
- 35.5 Der skal være mulighed for løbende indkøb af elektroniske låse, monteringsdele/enheder samt låsebokse, mv. i kontraktens aftaleperiode.
- 35.6 E-handel, kataloger og prislister. Elektronisk samhandel skal kunne foregå via Kommunens til enhver tid gældende e-handelssystem. I dag bruger kommunen TrueTrade. Elektronisk samhandel skal kunne omfatte elektronisk ordreafgivelse, elektronisk ordrebekræftelse, elektronisk fakturering, elektronisk betaling samt den hertil knyttede elektroniske udveksling af data.
- 35.7 Leverandøren skal vederlagsfrit stille tilpassede elektroniske kataloger og prislister til rådighed. Med tilpassede kataloger/prislister menes kataloger/prislister, der kun indeholder de af aftalen omfattede varer. Disse e-kataloger og prislister skal til enhver tid være opdaterede.
- 35.8 Indtil Leverandøren er i stand til at levere et godkendt e-katalog til Kommunens e-handelssystem, forbeholder Kommunen sig ret til at foretage dækningskøb til anden side.
- 35.9 Der vil være udgifter for Leverandøren knyttet til brugen af e-handelssystemet TrueTrade. De umiddelbare udgifter kan findes på www.truelink.dk/priser, og Leverandøren kan kontakte operatøren af e-handelsløsningen, TrueLink A/S, med henblik på at opnå mere favorable vilkår. Leverandøren er ikke berettiget til at viderefakturere sine udgifter forbundet med e-handelssystemet til Kommunen, men forventes at indregne disse i de tilbudte priser, jf. bilag 3.

36 Levering

- 36.1 Ydelserne bestilles og leveres inden for de tidsfrister og i overensstemmelse med de øvrige krav til leveringen, der fremgår af kravspecifikationen.
- 36.2 Ydelserne skal kunne leveres på den aftalte adresse i hverdage i tidsrummet kl. 8.00 – 16.00.
- 36.3 Efter aftale med Kommunen kan der bestilles en akut opsætning.

-
- 36.4 Leverandøren skal informere bestiller om de ydelser, der er omfattet af kontrakten. Leverandøren skal sikre, at bestilleren indkøber ydelser, der er omfattet af kontrakten, hvis bestillerens køb åbenlyst kan placeres hensigtsmæssigt under kontraktens sortiment.
- 36.5 Leverandøren er forpligtet til at informere bestiller om, såfremt bestiller er i gang med at bestille en ydelse, som ikke er en del af kontraktssortimentet. Leverandøren skal kunne redegøre herfor på anmodning af Kommunen.
- 36.6 Såfremt Leverandøren har kendskab til at købet kan henhøres til en anden kontrakt, skal Leverandøren henvise bestiller hertil.

37 Leverandørens medarbejdere

- 37.1 Medarbejdere, som Leverandøren anvender til opfyldelse af kontrakten, herunder medarbejdere hos underleverandører, skal være fagligt velkvalificerede og have kendskab til og opfylde indholdet af kontrakten og det øvrige aftalegrundlag i det omfang, det er relevant for deres virke.
- 37.2 Al kommunikation i aftaleperioden skal være på dansk.
- 37.3 Medarbejdere, herunder medarbejdere hos underleverandører, der som led i opfyldelsen af kontrakten har direkte kontakt med Kommunen/aftalens brugere, skal være servicemindede, udvise forståelse for Kommunens/brugernes situation og behov, og optræde på passende vis ved betjeningen af Kommunen.
- 37.4 Hvis en sådan medarbejder tidligere er straffet, skal Leverandøren sikre, at forhold på medarbejderens straffeattest (§ 11-attest) ikke er problematiske i forhold til de opgaver, som medarbejderen skal udføre over for Kommunen. Disse medarbejdere skal endvidere som minimum kunne forstå dansk og være i stand til at gøre sig forståelige på dansk.
- 37.5 Kommunen kan kræve, at Leverandøren i forhold til den konkrete betjening af Kommunen/aftalens brugere udskifter medarbejdere, herunder medarbejdere hos underleverandører, som er genstand for alvorlig og/eller gentagen berettiget kritik eller ikke opfylder ovennævnte sprogkrav.

38 Etisk ansvar

- 38.1 Leverandøren og eventuelle underleverandører skal respektere grundlæggende menneskerettigheder, herunder leve op til FN's Menneskerettighedserklæring og Den Europæiske Menneskerettighedskonvention.
- 38.2 Leverandøren og eventuelle underleverandører skal efterleve de internationale konventioner, som Danmark har tiltrådt, herunder ILO konventioner om:
- Tvangsarbejde (ILO-konvention nr. 29 og 105)
 - Diskrimination i ansættelsen (ILO-konvention nr. 100 og 111)

-
- Minimumslohn for ansættelse samt forbud mod og afskaffelse af de værste former for børnearbejde (ILO-konvention nr. 138 og 182)
 - Organisationsfrihed og ret til kollektive overenskomster (ILO-konvention nr. 87, 98 og 135)
 - Sikker og sundt arbejdsmiljø (ILO-konvention 155)

39 Innovations- og udviklingspartnerskab

- 39.1 Parterne har i fællesskab en forpligtelse til at udvikle løsningen og samarbejdet samt være innovativ i kontraktperioden inklusive eventuelle forlængelser. Leverandøren skal hvert kontraktår være primus motor i at gennemføre minimum ét udviklingsprojekt, som kan have følgende fokuspunkter, men ikke begrænset hertil:
- Beskæftigelse af borgere på kanten af arbejdsmarkedet
 - Begrænsning af miljøpåvirkning
 - Procesoptimering
 - Teknologiudvikling
 - Digital afrapportering
- 39.2 Det årlige innovationsprojekt iværksættes på leverandørens foranledning efter samråd med ordregiver om den nærmere specifikation af projektet, herunder også tidsplan mv. Afhængig af det konkrete projekt stiller ordregiver medarbejderressourcer og knowhow til rådighed for leverandøren. Første projekt skal igangsættes senest 01. oktober 2021 efterfulgt af nye projekter hvert år derefter.
- 39.3 En gang årligt senest hver 1. oktober (første gang 1. oktober 2022) skal leverandøren aflevere en udførlig skriftlig redegørelse for det gennemførte projekt. Hvis leverandøren ikke leverer denne redegørelse eller redegørelsen mangler et eller flere relevante forhold kan ordregiver stille krav om en uddybende redegørelse fra leverandøren inden for en frist på yderligere 10 kalenderdage. Hvis leverandøren derefter ikke leverer en fyldestgørende redegørelse, kan ordregiver hæve kontrakten efter de bestemmelser, kontraktens punkt 10 fastlægger.
- 39.4 Udviklings- og innovative tiltag, som reducerer tidsforbrug, brugen af rengøringsmidler, forbedrer arbejdsmiljøet, er til gavn for miljøet eller lignende, skal komme såvel leverandøren som ordregiver til gode. En eventuel dokumenterbar økonomisk gevinst, som leverandøren opnår herved, og som er direkte henførbare til nærværende kontrakt, skal således deles ligeledes mellem leverandøren og ordregiver.

40 Bæredygtighed og miljø

- 40.1 Kommunen ønsker bæredygtige og energi- og miljøvenlige leverancer og produkter. Leverandøren skal derfor overholde de gældende standarder, mærkninger og certificeringer, der gør produktet lovligt at anvende i Danmark.
- 40.2 De produkter, som indgår i leverancen, er enten miljømærkede eller overholder kravene hertil. Såfremt produkterne ikke har opnået miljømærkning, har Leverandøren vedlagt dokumentation for opfyldelsen i sit tilbud. Det er ikke et krav, at produkterne er testede, når

blot de overholder kravene. På Kommunens forlangende skal Leverandøren for egen regning fremskaffe dokumentation til Kommunens miljøvurdering af produkterne.

- 40.3 Leverandørens evt. udvikling og overgang til miljøvenlig transport og levering sker efter en af leverandøren fastlagt plan, som indgår i Leverandørens tilbud. Kommunen kan til enhver tid afkræve dokumentation for status i forhold til Leverandørens plan.
- 40.4 Anvendt emballage er i videst mulige omfang flergangsemballage og/eller genbrugsbase-rede emballager.
- 40.5 Manglende overholdelse af krav/bestemmelser anses for at være en væsentlig mislighol-delse, der berettiger Kommunen til at hæve kontrakten.

41 Underskrift

For Kommunen:

For Leverandøren:

Dato [Navn]
[Titel]

Dato [Navn]
[Titel]

Dato [Navn]
[Titel]

Dato [Navn]
[Titel]