

Kontrakt om udvikling, drift og vedligeholdelse af sagsstyringssystem til IT-understøttelse af det sociale område

Mellem

Aarhus Kommune

Sociale forhold og beskæftigelse

Jærgården

Værkmestergade 15 B

8000 Aarhus C (Herefter kaldet *Kunden*)

og

XXX

(Herefter kaldet *Leverandøren*)

INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	Definitioner.....	4
2.	Baggrund og formål.....	6
3.	Leverancens omfang	7
4.	Kundens it-miljø og grænseflader.....	9
5.	Leverancens udførelse	10
6.	Ændringer og videreudvikling.....	20
7.	Levering	23
8.	Afprøvning	24
9.	Ibrugtagning	26
10.	Drift, Vedligeholdelse og support.....	26
11.	Servicemål.....	28
12.	Priser	28
13.	Prisregulering	31
14.	Betalingsbetingelser.....	31
15.	Garanti	31
16.	Leverandørens misligholdelse.....	34
17.	Kundens misligholdelse	36
18.	Kundens ophævelse.....	36
19.	Erstatning og forsikring	38
20.	Force majeure	38
21.	Rettigheder til Løsningen	39
22.	Tavshedspligt.....	40
23.	Overdragelse.....	40
24.	Varighed og opsigelse	40
25.	Ophørsydelse.....	40
26.	Tvistigheder	41
27.	kontraktstyring	42
28.	Forbehold, annullation og/eller uden virkning og påbud om ophør.....	43
29.	Etik og Socialt ansvar.....	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
30.	Underskrift	44

BILAGSFORTEGNELSE

- Bilag 0: Definitioner
- Bilag 1: Kunden og Kundens IT-miljø
- Bilag 2: Tidsplan
- Bilag 2a: Detaljeret Tidsplan
- Bilag 3: Kravspecifikation
 - Underbilag 3-1: Borgernes MSB – et samlet MSB
 - Underbilag 3-2a: Aarhus Kompasset – Aarhus Kommunes nye forståelsesramme
 - Underbilag 3-2b: Aarhus Kompasset – beskrivelse af Opgang til Opgang
 - Underbilag 3-2c: Aarhus Kompasset – beskrivelse af effektiviteter
 - Underbilag 3-3: Kuvertmodel og koblingskompetencer
 - Underbilag 3-4: Faglige strategier i Magistratsafdelingen for Sociale Forhold og Beskæftigelse
 - Underbilag 3-5: Effektiviseringsarbejdet i Aarhus Kommune
 - Underbilag 3-6: Eksempler på regimer og scoreskema
 - Underbilag 3-7: Overblik over Borgernes Digitale MSB
 - Underbilag 3-8: Evaluering af metoder til forebyggelse af rekruttering til rocker- eller bandegrupperinger
 - Underbilag 3-9: Critical time invention (CTI)
 - Underbilag 3-10: LA2 – Metodemanual til forebyggelse af vold og fremme af trivsel på botilbud
 - Underbilag 3-11: Idebeskrivelse af IT-løsning til registrering af bevilligede taxakørsler
- Bilag 3A: Leverandørens Løsningsbeskrivelse
- Bilag 3B: Leverandørens Løsningsbeskrivelse af optioner
- Bilag 3C: Leverandørens underleverandører
- Bilag 4: Servicemål
- Bilag 5: Prøver
- Bilag 6: Samarbejdsorganisation
- Bilag 6A: Leverandørens nøglemedarbejdere
- Bilag 6B: Leverandørens krav til Kundens medvirken og øvrige forudsætninger
- Bilag 7: Drift, vedligeholdelse og support
- Bilag 8: Rapportering
- Bilag 9: Vederlag og betalingsplan
- Bilag 9A: Tilbudsliste
- Bilag 10: Databehandleraftale
- Bilag 11: Ændringshåndtering
- Bilag 12: Licens- og brugervilkår
- Bilag 13: Kundens CSR kontraktbilag
- Bilag 14: Leverandørens anvendte iterative metode

1. DEFINITIONER

Arbejdsdag

Mandag til fredag bortset fra danske helligdage samt juleaftensdag, nytårsaftensdag og grundlovsdag.

Kravspecifikation

Kundens overordnede krav til Leverancen og forretningsgange, som Løsningen skal understøtte, jf. Bilag 3.

Brugerdokumentation

Beskrivelse(r) af Løsningens funktioner og anvendelses- og opsætningsmuligheder rettet mod slutbrugere, superbrugere og andre brugere, der ikke skal have indsigt i arkitektur, drift eller kode.

Delleverance

En afgrænsede del(e) af en Leverance i henhold til et delprojektforløb, jf. Bilag 2 og 3, for hvilke der gennemføres en Delleveranceprøve. Se også definition af Fase.

Delleveranceprøve

Prøve der afslutter en Delleverance og som godkendes af Kunden.

Delprojekt

Udvikling og implementering af Løsningen sker i 2 Delprojekter. Første Delprojekt, der ved indgåelse af Kontrakten er fastlagt og omfatter design, udvikling og opsætning af kernesystem, platform og udviklings-, test- og driftsmiljø, også kaldet Hovedleverancen. Andet Delprojekt følger efter Hovedleverancen og vil omfatte design, videreudvikling og opsætning af yderligere funktionalitet i relation til de konkrete afdelinger hos Kunden. Andet Delprojekt vil bestå af et eller flere Delleverancer, der alle gennemføres som iterative/agile forløb.

Dokumentation

Enhver udarbejdet beskrivelse relateret til Løsningen, jf. Bilag 3, herunder Brugerdokumentation og for kunden nødvendig Systemdokumentation.

Etaper

Enhver Delleverance er opdelt i følgende Etaper: I) Afklaring, II) Analyse, design, udvikling og implementering og III) Afslutning og Delleveranceprøve.

Fase

Periode under Etape II, Analyse, design, udvikling og implementering, for udførelse af en Delleverance, der afsluttes med en faseaflevering. En fase kan fx være et sprint i et Scrum-projekt.

Fejl

Der foreligger en Fejl i det leverede, såfremt det ikke opfylder de af Leverandøren givne garantier, eller det i øvrigt ikke leveres i den kvalitet, som Kunden med rette kunne forvente på grundlag af Kontrakten, medmindre der er tale om bagatelagte forhold. Se tillige definitionen af Mangler og Observationer.

God it-skik

En af it-branchen alment accepteret god udførelse inden for et bestemt område.

Hovedleverance

Første Delprojekt, der gennemføres efter vandfaldsmodellen, består af design, estimering, udvikling og opsætning af kernesystem, platform og udviklings-, test- og driftsmiljø. Første Delprojekt afsluttes med en Hovedleveranceprøve.

Hovedleveranceprøve

Afsluttende prøve for levering af Hovedleverancen, hvor Hovedleverancen godkendes af Kunden.

Brugtagning

Den dag, hvor Kunden tager en Leverance eller en del heraf i brug til afvikling af sine forretningsmæssige opgaver. Det sker efter Hovedleveranceprøven og typisk efter en godkendt Delleveranceprøve.

Iteration

Et afgrænset forløb under anvendelse af den Iterative Metode. Udførelsen af en Delleverance – Etape II - kan omfatte en eller flere Iterationer - faser.

Iterativ Metode

Den metode for udvikling, der er beskrevet i Bilag 14.

Kontrakten

Denne kontrakt med bilag og senere ændringer og tillæg.

Leverance

Alle ydelser, der skal leveres i henhold til Kontrakten og parternes aftale under Hovedleverancen og/eller en senere Delleverance. Dette kan omfatte Programmel, Dokumentation, Leverandørens rådgivning og projektstyring, uddannelse og andre ydelser, der skal leveres senest, når Leverancen af Leverandøren meldes klar til en Hovedleveranceprøve eller Delleveranceprøve.

Leverancebeskrivelse

Udgøres ved Kontraktens indgåelse af Kundens Kravspecifikation samt Leverandørens Løsningsbeskrivelse, idet Kundens Kravspecifikation tillægges forrang ved en eventuel fortolkning herimellem.

Beskrivelsen skal være opdelt for hvert Delprojekt. Der udarbejdes en Leverancebeskrivelse for Delprojekt 1 og hver Delleverance i Delprojekt 2.

Der udarbejdes endvidere en Leverancebeskrivelse for Delleverancer under Afklaringsfasen.

Detailspecifikationer udarbejdet under Delleverancen indgår i Leverancebeskrivelsen, når disse er godkendt af Kunden.

Leverancebeskrivelsen justeres endvidere under Projektet i forhold til resultatet af de enkelte Iterationer, jf. punkt 3.1.

Løsning

Den samlede Leverance, som skal udgøre det nye sagsstyringsystem, er den samlede færdige løsning, der skal leveres og godkendes af Kunden ved Hovedleveranceprøven og en eller flere efterfølgende Delleveranceprøver. Løsningen er ikke statisk men udvikles løbende.

Løsningsbeskrivelse

Leverandørens overordnede besvarelse af Kundens Kravspecifikation ved Kontraktens indgåelse. Løsningsbeskrivelsen er opdelt på hvert Delprojekt. Løsningsbeskrivelsen udgør en del af

Leverancebeskrivelsen og vil – som den øvrige del af Leverancebeskrivelsen – løbende undergå ændringer undervejs i Projektet, herunder ved tilføjelse af underbilag for de enkelte Delleverancer.

Mangler

Der foreligger en Mangel i det leverede, såfremt det ikke opfylder de af Leverandøren givne garantier, eller det i øvrigt ikke leveres i den kvalitet, som Kunden med føje kunne forvente på grundlag af Kontrakten, medmindre der er tale om bagatelagtige forhold. Se tillige definitionen af Fejl henholdsvis Observationer.

Meddelelse

Skriftlig kommunikation afgivet i overensstemmelse med punkt 27.1 eller meddelelse givet på Styregruppemøde, som fremgår af godkendt referat.

Målpris

Leverandørens samlede prisestimat for en konkret Delleverances Etape 2 og 3, udspecificeret på de enkelte Faser der indgår i Delleverancen.

Observationer

Observationer udgøres af Kundens skriftlige tilbagemeldinger til Leverandøren på Leverancer i forbindelse med afslutningen af hver fase (Kontrolpunkt). Observationer indgår i prioriteringen i efterfølgende Iterationer og udgør ikke Mangler.

Option

En ret for Kunden til at købe yderligere eller fravælge bestemte ydelser, til de i Kontrakten fastsatte priser og øvrige vilkår. En Option kan bestilles til levering samtidig med og som en del af Leverancen eller til levering som en Selvstændig Opgave, ligesom den kan afbestilles uafhængigt af de aftalte Leverancer under Kontrakten.

Overtagelsesdagen

Den dag, hvor den del af Løsningen der skal leveres under Delprojekt 1 består Hovedleveranceprøven.

Parterne

Ved Parterne forstås Kunden og Leverandøren og ved Part en af disse.

Projektet

Det af denne Kontrakt omfattede projekt vedrørende udvikling, drift og vedligeholdelse af Løsningen, opdelt i 2 Delprojekter.

Risikolog

Den i punkt 5.8.9 omtalte log over Projektets risici, der løbende skal opdateres under Projektet.

Selvstændig Opgave

Optioner, ændringer eller videreudviklinger, som ikke leveres og/eller afprøves som en del af en Leverance under et Delprojektforløb.

2. BAGGRUND OG FORMÅL

Denne Kontrakt er indgået mellem Kunden og Leverandøren på baggrund af et gennemført udbud, jf. udbudsbekendtgørelse [INDSÆT] offentliggjort den [INDSÆT] 2021 og i henhold til det af Leverandøren afgivne tilbud baseret på det offentliggjorte udbudsmateriale. Udbudsmaterialet,

Kontrakten og tilhørende bilag indgår i Kontraktgrundlaget og beskriver dermed Parternes rettigheder og forpligtelser.

Kunden ønsker at indgå kontrakt vedrørende en socialfaglig Løsning. Løsningen vedrører borgersager på tværs af myndighedsområder inden for Misbrugsbehandling, Voksenhandicap, Børn- og Familieområdet, Socialpsykiatri og tilsvarende socialfaglige indsatser. Løsningen skal understøtte dokumentation, kommunikation og arbejdsprocesser for op mod 5.000 brugere inden for det socialfaglige område. Der er tale om en SaaS-løsning, idet Leverandøren skal drifte, vedligeholde og supportere Løsningen.

Projektet består af en Hovedleverance (Delprojekt 1) og af en række efterfølgende Delleverancer der leveres under Delprojekt 2 som vil gennemføres under et iterativt forløb, se nærmere i Bilag 14. Fra første Delleverance skal Løsningen driftes og stilles til rådighed for Kunden.

Parterne er enige om i hele forløbet at samarbejde med en positiv, professionel og ansvarlig holdning og yde en betydelig indsats for at opnå det bedste mulige resultat. Parterne skal herunder udvise den fleksibilitet, som må anses for rimelig og sædvanlig ved gennemførelse af et iterativt projekt som det foreliggende.

Parterne skal løbende informere hinanden om ethvert forhold, som skønnes at have betydning for gennemførelse af et hensigtsmæssigt kontraktforløb. Herunder skal de loyalt udveksle information, data og dokumentation i det omfang, det er relevant for Kontraktens opfyldelse. Parterne skal endvidere loyalt overvåge og advare mod forhøjede risici i relation til gennemførelse af Projektet inden for de tidsmæssige og økonomiske rammer.

3. LEVERANCENS OMFANG

3.1 Grundlaget for indgåelse af Kontrakten

3.1.1 Kontrakten er udbudt på baggrund af det offentliggjorte udbudsmateriale. Leverandøren har under udbudsprocessen haft adgang til at stille spørgsmål til udbudsmaterialet i henhold til det i udbudsmaterialet og særligt udbudsbetingelserne beskrevne. Samtlige spørgsmål og svar fra andre tilbudsgivere samt andre relevante oplysninger er gjort tilgængelig for Leverandøren.

3.1.2 På baggrund af det i Kontraktgrundlaget beskrevne og de oplysninger og svar, som Leverandøren i øvrigt har modtaget i forbindelse med udbudsprocessen, er Parterne enige om, at:

- i. Kunden har udleveret eller på anden måde stillet alle nødvendige oplysninger og Dokumentation til rådighed, så Leverandøren har haft fuld mulighed for at (i) sætte sig ind i Ydelsernes omfang og art og (ii) afgøre, om Leverandøren kan levere de aftalte Leverancer i overensstemmelse med vilkårene i Kontrakten;
- ii. Leverandøren har haft lejlighed til at (i) gennemføre de for Leverandørens levering af Leverancerne nødvendige undersøgelser samt (ii) fremsætte alle de spørgsmål, Leverandøren anser for relevante og nødvendige for at afgøre, at Leverandøren er i stand til at levere de aftalte Leverancer i henhold til Kontrakten;
- iii. Leverandøren har modtaget fyldestgørende svar på alle fremsatte spørgsmål og anmodninger;
- iv. Leverandøren ikke før Kontraktens indgåelse har konstateret forhold, som medfører, at Leverandøren hverken helt eller delvist vil være forhindret i at levere de aftalte Leverancer eller i øvrigt ikke kan opfylde sine forpligtelser i henhold til Kontrakten.

3.2 Leverancebeskrivelsen

Kunden har udarbejdet en kravspecifikation (Bilag 3), som indeholder krav, der skal indgå i Leverandørens Løsning. Udover Bilag 3, fremgår der endvidere også krav til Løsningen i Kontrakten og øvrige bilag, som Leverandøren skal efterleve ved sine Leverancer.

Leverandøren skal levere sin Løsning og efterfølgende ydelser i form af drift, support og vedligeholdelse af Løsningen i overensstemmelse med de af Kunden beskrevne oplysninger og stillede krav i Kontrakten.

Kunden er ved kontraktstart ikke i stand til at vurdere om de stillede krav og beskrivelser i Kontrakten, er tilstrækkelige til at afdekke Kundens behov fuldt ud for Delprojekt 2. Såfremt Kunden vurderer, at der i dele af Løsningen mangler funktionalitet, eller der er uhensigtsmæssigheder, forbedringsmuligheder eller udviklingsmuligheder, vil den iterative metode blive igangsat, jf. Bilag 14, og som udgangspunkt vil sådanne Leverancer skulle leveres under Delprojekt 2.

De stillede krav til Hovedleverancen skal opfyldes ved levering af Hovedleverancen, der gennemføres som et vandfaldsprojekt. Det vil sige at kravene og ydelsen ligger fast, og det samme gælder for pris og tidsplan. Hovedleverancen afsluttes med en Hovedleveranceprøve, hvorefter Hovedleverancen skal være i en sådan stand, så den kan tages i brug af Kunden, men ikke nødvendigvis rullet ud i alle Kundens afdelinger.

Herefter følger et evalueringsforløb, hvor Kunden sammen med Leverandøren gennemgår Hovedleverancen og vurderer, hvad der måtte mangle af funktionalitet, integrationer m.v., og hvor mange Delleverancer der umiddelbart skal igangsættes under Delprojekt 2, hvad de enkelte Delleverancer overordnet består af (fx tilpasning eller udvikling af komponenter til konkrete typer af afdelinger og deres behov og integrationen til øvrige systemer). Evalueringsforløbet afslutter Delprojekt 1. Under Delprojekt 2 gennemføres en eller flere Delleverancer ved brug af den Iterative Metode. Der er intet til hinder for at der under Delprojekt 1 foretages en løbende evaluering, og/eller at visse Delleverancer opstartes, inden Hovedleverancen er udført. Dermed kan Delleverancer for Delprojekt 2 tillige forberedes og påbegyndes, inden godkendelse af Hovedleveranceprøven og/eller inden Overtagelsesdagen, idet Leverandøren dog er opmærksom på, at opstart og udførelse af disse arbejder sker forud for den kontraktmæssige opstart heraf.

Under en Delleverance vil Løsningen, udover fortsat at skulle opfylde de krav, som er stillet efter Kontrakten, blive udvidet ved Leverancer, der opfylder Parternes detailspecifikationer, som løbende frembringes under afklaringsfasen (Etape 1) under hver Delleverance og under de enkelte Faser/Iterationer. Når detailspecifikationerne er godkendt af Kunden, udgør disse en del af Leverancebeskrivelsen sammen med Kontrakten, jf. punkt 5.3.2.

Under de iterative forløb skal Leverandøren holde Leverancebeskrivelsen løbende ajour med godkendte detailspecifikationer samt foretage de nødvendige konsekvensrettelser af Kravspecifikationen samt Løsningsbeskrivelsen, som den enkelte Iteration giver anledning til og indhente Kundens godkendelse heraf ved Iterationens afslutning. Den gældende udgave af Leverancebeskrivelsen skal til enhver tid være elektronisk tilgængelig for Kunden på et projektsite eller lignende.

Leverandøren er forpligtet til at levere de ydelser, der er beskrevet i Kontrakten, herunder bestilte Optioner, som er nødvendige for at kunne opfylde Kontraktens krav.

3.3 Leverandørens leveranceansvar, rådgivningsforpligtelse m.v.

Leverandøren har det overordnede projektledelses- og leveranceansvar, idet Kunden dog er forpligtet til aktivt at tage del i de iterative processer med de ressourcer, Kunden kan stille til rådighed og indenfor de perioder, der er tilkendegivet i Bilag 6 og/eller som aftalt i ressource- og detailtidsplaner. Leverandørens projektledelses- og rådgivningsansvar er nærmere beskrevet nedenfor i punkt 5.8.

3.4 Programmel og udstyr

Leverancen omfatter ikke udstyr, og da Leverandøren skal drifte Løsningen og stiller Løsningen til rådighed som en "Software-as-a-Service" ydelse, leveres der ikke som sådan programmel til Kunden.

3.5 Dokumentation

Leverandøren skal som led i Projektet sørge for, at Kunden løbende ved hver Delleverance får leveret opdateret Dokumentation, der er nødvendig for at anvende Løsningen.

Dokumentationen er nærmere specificeret i Bilag 3, herunder ved angivelse af den Dokumentation, Leverandøren skal levere. Dokumentationen for de tekniske grænseflader i relation til Kundens øvrige systemer skal opfylde kravene angivet i Bilag 1. Den del af Dokumentationen, som er relevant i forbindelse med en Delleverance, skal betragtes som en del af Delleverancen, medmindre andet fremgår af Bilag 3. Medmindre andet fremgår af Bilag 3, skal Dokumentation leveres og godkendes som en del af afprøvningen.

Dokumentationen skal udføres i overensstemmelse med god it-skik og opfylde de i Kontrakten fastsatte krav, herunder i Bilag 3.

Hvis Leverandøren foretager ændringer i Leverancen, herunder ved Delleverancerne eller som led i vedligeholdelse eller drift, skal den leverede Dokumentation samtidig ændres, så Dokumentationen altid er ajourført og fortsat opfylder ovennævnte krav. Tilsvarende gælder ved Optioner.

Brugerdokumentation skal foreligge på dansk. Teknisk Dokumentation skal foreligge på engelsk og øvrig Dokumentation skal foreligge på dansk eller engelsk, medmindre andet er angivet i Bilag 3. Dokumentationen kan i sædvanligt omfang stilles til rådighed for Kunden som en integreret del af den relevante funktion eller som online-dokumentation, herunder ved at Leverandøren anviser en web-adresse eller lignende, hvorigennem Kunden kan få adgang til Dokumentationen.

3.6 Øvrige ydelser

Ud over det anførte i punkt 3 – 3.5, skal Leverandøren ved opfyldelse af Kontrakten levere de øvrige ydelser, som er angivet i nærværende Kontrakt, herunder tilknyttede ydelser som beskrevet i Bilag 3.

4. KUNDENS IT-MILJØ OG GRÆNSEFLADER

Kundens IT-miljø, herunder navnlig grænsefladerne til eksisterende systemer, der har betydning for Leverancen samt vedligeholdelse og drift af Løsningen, er beskrevet i Bilag 2. Sker der ændringer heri i Kontraktens løbetid, og dette medfører at Løsningen skal ændres, så udføres det jf. proceduren i pkt. 6.

5. LEVERANCENS UDFØRELSE

5.1 Projektforløbet

5.1.1 Indledning

Projektet vil indledningsvist starte med levering af Hovedleverancen, som vil foregå under Delprojekt 1. Delprojekt 1 vil have det formål at sikre, at Løsningen lever op til de krav, Kunden har stillet i Kontrakten ved dennes indgåelse, og der kan leveres et funktionsdueligt sagsstyringssystem, der opfylder kravene stillet til Hovedleverancen. Delprojekt 1 køres ikke som et iterativt forløb.

Når Leverandøren i overensstemmelse med Kontrakten har leveret Hovedleverancen i Delprojekt 1, vil kunden teste løsningen jf. Bilag 5 og der gennemføres en Hovedleveranceprøve der skal godkendes af Kunden.

Efter godkendelse af Hovedleverancen vil Løsningen på Kundens ønske tages i brug og Parterne gennemfører et evalueringsforløb, hvor Hovedleverancen gennemgås og vurderes i henhold til de enkelte interessenter i relation til de konkrete afdelinger og deres specifikke processer og behov, og som skal anvende Løsning med henblik på fastlæggelse af tilpasninger som disse interessenter ønsker. Såfremt Kunden vurderer, at der på dele af Løsningen er forbedringsmuligheder, tilpasningsbehov, funktionalitet, der skal udvikles eller uhensigtsmæssigheder, der skal udbedres, vil dette blive iværksat, hvorefter Delprojekt 2 kan blive igangsat. Delprojekt 2 vil bestå af en eller flere Delleverancer, der hver gennemføres som iterative forløb.

Antallet af Delleverancer, der kommer til at være og omfanget af iterative forløb, er ved kontraktstart skitseret i bilag 3, men skal nærmere aftales mellem parterne under evalueringsforløbet.

5.2 Delprojekt 1 - Hovedleverancen

5.2.1 Det indledende afklaringsforløb –Delprojekt 1 (Hovedleverancen)

Kunden har inden Kontraktens indgåelse beskrevet en analyse af specificerede forretningsmæssige mål samt identificerede krav og behov, som skal opfyldes af Leverandøren i sin Leverance. Leverandøren har tilsvarende inden kontraktindgåelsen og som en del af tilbudet udarbejdet sit tilbud i overensstemmelse med de af kunden stillede krav i Kontrakten, herunder en beskrivelse af design og opsætning af udviklings-, test- og driftsmiljø, og disse dokumenter udgør ved Kontraktens indgåelse tilsammen Leverancebeskrivelsen. Under det indledende afklaringsforløb gennemgår og tilretter Parterne i fællesskab Leverancebeskrivelsen, jf. nedenfor.

Det indledende afklaringsforløb har til formål, at Leverandøren opnår nærmere indsigt i Kundens behov, forretningsgange, eksisterende løsning og it-miljø samt grænseflader til brugernes systemer, og at Kunden opnår nærmere indsigt i Leverandørens arbejdsmetoder og løsningsforslag, med henblik på at foretage en yderligere konkretisering af særligt Hovedleverancens (1. Delprojekts) indhold.

Parterne gennemgår Leverancebeskrivelsen, med henblik på at vurdere det nærmere indhold af Kundens behov, og hvorledes behovet opfyldes samt forudsætninger knyttet hertil, herunder prioriteringen af behovene. Hovedleverancen kan være opdelt i flere Delleverancer, og under det indledende afklaringsforløb drøfter parterne fordelingen af opgaverne i delleverancerne, og fastlægger endeligt, hvad der leveres i den enkelte Delleverance.

Parterne er gensidigt forpligtet til nærmere at redegøre for indholdet af og forudsætningerne for de af Parten angivne krav/løsninger og aktivt at forholde sig til de af den anden Part angivne krav/løsninger.

I det indledende afklaringsforløb skal hver af Parterne yde en betydelig indsats, herunder deltage i analyser, workshops og demonstrationer m.v. som planlagt jf. Bilag 2.

5.2.2 Revideret Leverancebeskrivelse

På grundlag af de ovenfor beskrevne aktiviteter skal Leverandøren fremkomme med ajourført hovedtidsplan og detailtidsplan for Delprojekt 1, ændring/opdatering af Leverancebeskrivelsen, hvorved Leverancen nærmere beskrives. Herudover skal Leverandøren angive, hvorledes udviklingsmulighederne vil blive tilgodeset.

Leverandøren skal samtidig med forslag til revideret Leverancebeskrivelse og prioritering fremlægge eventuelle forslag til ændringer og opdateringer (evt. underbilag) i øvrige af Kontraktens bilag.

Forslag til revideret Leverancebeskrivelse og eventuelle øvrige ændringer til Kontrakten skal godkendes af Kunden senest 10 Arbejdsdage efter modtagelsen af endeligt udkast hertil, forudsat at det heri nærmere er angivet, hvorledes krav og beskrivelser i Kontrakten vil blive opfyldt, og forudsat at Kunden kan acceptere eventuelle konsekvenser for tidsplan, økonomi og andre vilkår i kontrakten og bilagene.

Såfremt Kunden ikke kan godkende forslaget til revideret Leverancebeskrivelse i forbindelse med det indledende afklaringsforløb, er denne berettiget til at udtræde af Kontrakten, jf. punkt 5.4.

Alle ændringer skal ske i overensstemmelse med udbudslovens bestemmelser vedrørende ændringer i bestående kontrakter.

5.2.3 Evalueringsforløb

Efter godkendt Hovedleveranceprøve gennemfører parterne et evalueringsforløb. Her gennemgår parterne sammen Hovedleverancen, de ønsker og krav der er udsendt til Delprojekt 2, og de erfaringer og den viden parterne har oparbejdet under Delprojekt 1. Der er intet til hinder for at parterne foretager løbende evaluering under Delprojekt 1 og igangsætter specifikke Delprojekt 2 Delleverancer før Delprojekt 1 er afsluttet. Dette sker dog for Leverandørens risiko skulle Hovedleverancen senere ikke blive godkendt af Kunden.

Parterne er gensidigt forpligtet til nærmere at redegøre for indholdet af og forudsætningerne for de af Parten angivne krav og behov og aktivt at forholde sig til de af den anden Part angivne forslag, krav og behov. Der vil ske en medinddragelse af brugere under dette forløb. I forhold til den praktiske og teknisk opdeling af indhold i de enkelte Delleverancer under Delprojekt 2, herunder rækkefølgen af Leverancer og hvilken funktionalitet der skal udvikles først, forventes det, at Leverandøren aktivt deltager og styrer tilrettelæggelsen af et hensigtsmæssigt forløb.

Under evalueringsforløbet skal hver af Parterne yde en betydelig indsats, herunder deltage i analyser, workshops og demonstrationer m.v. Kunden styrer og tilrettelægger evalueringsforløbet og medinddragelsen af brugere og andre interessenter.

På baggrund af disse drøftelser aftales der en eller flere Delleverancer. Det overordnede indhold i disse Delleverancer aftales, og der laves en Hovedtidsplan for Delprojekt 2 med placering af de enkelte Delleverancer og alle væsentlige milepæle, herunder Delleveranceprøver.

Når Kunden har godkendt Hovedtidsplanen for Delprojekt 2 og det overordnede indhold i de planlagte Delleverancer, igangsættes Delprojekt 2.

Leverandørens medvirken og ydelser under evalueringsforløbet afregnes efter medgået tid til de i Bilag 9 anførte priser.

5.3 Delprojekt 2 – Delleverancer

5.3.1 Delleverancer under Delprojekt 2

Delprojekt 2 vil bestå af en eller flere Delleverancer, der hver afvikles i følgende Etaper:

1. Afklaring, jf. punkt 5.3.2,
2. Analyse, design, udvikling og implementering, jf. punkt 5.3.3 og
3. Afslutning og godkendelse, jf. punkt 5.3.4.

Der henvises i øvrigt til Bilag 2 og Bilag 14, der indeholder en nærmere beskrivelse af de enkelte Etaper.

I forbindelse med opstart af hver Delleverance, vil bilagene, skulle ajourføres, eller også vil der skulle udarbejdes underbilag til disse bilag, der herefter indgår som en del af Kontrakten. I det følgende kan der således være henvist til beskrivelser i bilag, som ikke på kontraktunderskrivelsestidspunktet indeholder sådanne beskrivelser, idet disse ofte for de konkrete Delleverancer udarbejdes under Afklaringsfasen (Etape 1).

5.3.2 Etape 1: Afklaring

Afklaringsfasen består i en nærmere forberedelse og afgrænsning af Delleverancens Etape 2 og de indeholdte Faser/Iterationer i den pågældende Delleverance. I etapen fastlægges den endelige Leverancebeskrivelse for Delleverancen evt. ved detailspecifikationer med tilhørende backlog med prioritering af de opgaver og ydelser, der skal leveres. Der tages i afklaringen i Etape 1 udgangspunkt i den udarbejdede Leverancebeskrivelse og de foreliggende tidsplaner samt øvrige dokumenter fra gennemførte evalueringsforløb og allerede afsluttede Delleverancer, der ajourføres.

Under afklaringen for hver Delleverance foretages specifikation og foranalyse af de enkelte Faser, som udgør de enkelte Leverancer i en Delleverance. Fasernes omfang kortlægges, og målene for de enkelte Faser defineres.

Leverandøren udarbejder detailtidsplaner og ressourceoversigter for aktiviteterne under Delleverancen. På baggrund af denne kvalifikation og de udarbejdede projektplaner og ressourceoversigter udarbejdes i overensstemmelse med pkt. 13 et samlet estimat (Målpris) for den pågældende Delleverances Etape 2 og 3, udspecificeret på de enkelte Faser.

I forbindelse med afklaringen i Etape 1 i hver Delleverance udarbejder Parterne derudover i fællesskab en plan for afprøvning, afslutning og godkendelse af Delleveranceprøven i Etape 3.

Parterne er gensidigt forpligtet til nærmere at redegøre for indholdet af og forudsætningerne for de af Parten angivne krav/løsninger og aktivt at forholde sig til de af den anden Part angivne krav/løsninger.

Under afklaringsforløbet skal hver af Parterne yde en betydelig indsats, herunder deltage i analyser, workshops og demonstrationer m.v. Aktiviteterne er nærmere beskrevet i Bilag 2, og fastlægges endeligt ved opstart af Afklaringsfasen.

Leverandøren angiver ved opstart af Afklaringsfasen et prisestimat for Leverandørens vederlag i forbindelse med gennemførelse af Afklaringsfasen. Estimater skal godkendes af Kunden, før arbejdet under Afklaringsfasen igangsættes. Leverandørens ydelser under Afklaringsfasen afregnes efter medgået tid til de i Bilag 9 anførte priser.

Forslag til revideret Leverancebeskrivelse for Delleverancen og eventuelle øvrige ændringer til Kontrakten og ajourførte bilag med relation til Delleverancen, detailtidsplan, ressourceoversigt, prisestimatet (Målpris) og øvrige dokumenter skal godkendes af Kunden senest 10 Arbejdsdage efter modtagelsen af endeligt udkast hertil, forudsat, at det heri nærmere er angivet, hvorledes krav og beskrivelser i Kontrakten vil blive opfyldt, og forudsat at Kunden kan acceptere eventuelle konsekvenser for tidsplan, vederlag og andre vilkår i Kontrakten.

Såfremt Kunden ikke kan godkende forslaget til revideret Leverancebeskrivelse, projektplan, estimater m.v., er denne berettiget til at udtræde af Delleverancen jf. punkt 5.4.2.

5.3.3 Etape 2: Analyse, design, udvikling og implementering

De i Etape 1 definerede Faser under Etape 2 vil typisk bestå af en række Iterationer. Enkelte faser i de respektive Delleverancer, afklares nærmere mellem parterne i afklaringsfasen for de enkelte Delleverancer. Både Faserne og de indeholdte Iterationer skal i Etape 2 i hver Delleverance detailspecificeres, udvikles, dokumenteres og testes i henhold til den Iterative Metode beskrevet i Bilag 14. I forbindelse hermed skal Leverancebeskrivelsen og om nødvendigt og så tidsplanen løbende opdateres, hvilket påhviler Leverandøren. Endvidere skal der til stadighed i Etape 2 foreligge en detailplan for de kommende 30 dage med angivelse af aktivitet der involvere Kundens ressourcer, som løbende skal opdateres, hvilket det ligeledes påhviler Leverandøren at sørge for.

Hver Iteration afsluttes med et kontrolpunkt i form af en intern test i projektteamet af det, der er udviklet under den pågældende Iteration. Et kontrolpunkt repræsenterer i modsætning til en milepæl ikke nødvendigvis en afslutning eller et opnået resultat, men er et beslutningspunkt, som danner grundlag for det videre arbejde.

Leverandøren skal under hver Iteration udarbejde en opdateret plan for efterfølgende Iterationer baseret på tidsplanen og erfaringerne fra de tidligere Iterationer. Arbejdet med efterfølgende Iterationer skal først igangsættes, når Kunden skriftligt har godkendt planen.

5.3.4 Etape 3: Afslutning og godkendelse m.v.

De enkelte Faser skal sammen munde ud i én Delleverance. Hver Delleverance afsluttes ved en Delleveranceprøve, hvor Hovedleverancen og alle tidligere Delleverancer indgår hvor dette er relevant, jf. punkt 8.3, og Delleverancen gøres herefter tilgængelig for Kundens brug, og uddannelse af Kundens brugere kan påbegyndes.

5.4 Kundens udtrædelsesadgang

5.4.1 Udtrædelse i forbindelse med det indledende afklaringsforløb (jf. pkt. 5.2.1)

Indtil Kunden skriftligt har accepteret, at Afklaringsfasen i Delprojekt 1 er afsluttet, og Kunden har accepteret at fortsætte Delprojekt 1, kan Kunden vælge at udtræde af Kontrakten. Ved sådan udtræden bortfalder begge Parter forpligtelser til videre opfyldelse af Kontrakten.

Materiale, såsom backlog, forbedringsmuligheder, ændringsforslag, rapporter, skemaer og diagrammer samt viden, der er frembragt i afklaringsforløbet frem til udtrædelsestidspunktet, erhverver Kunden de fulde ophavsrettigheder til, og de kan af Kunden efter betaling af vederlag for udtræden anvendes til alternativ opfyldelse af Kundens behov.

For udtræden i forbindelse med det indledende afklaringsforløb betaler Kunden et vederlag til Leverandøren for leverede ydelser i afklaringsforløbet. Vederlaget er fastsat i Bilag 9.

5.4.2 Efterfølgende udtræden under Delprojekt 2

Indtil Kundens skriftlige godkendelse af en delleveranceprøve for den pågældende Delleverance, kan Kunden vælge at udtræde af Kontrakten, for så vidt angår den konkrete Delleverance og/eller en eller flere fremtidige Delleverancer. Kundens beslutning om at udtræde skal varsles med mindst 20 Arbejdsdage.

I tilfælde af en sådan udtræden bortfalder begge Parter forpligtelser til videre opfyldelse af Kontrakten i relation til de(n) opsagte Delleverance(r), mens Leverandøren omvendt er forpligtet til at udføre drift, vedligeholdelse og eventuelle andre aftalte ydelser/Leverancer, der knytter sig til Hovedleverancen og allerede leverede Delleverancer.

Ved udtræden betaler Kunden et vederlag til Leverandøren. Vederlaget opgøres som;

- a. Det timebaserede vederlag, som Leverandøren har krav på for den del af Delleverancen, som allerede er gennemført,
- b. Dokumenterede direkte udlæg og direkte omkostninger i tilknytning til Delprojekt 2, som Leverandøren har pådraget sig inden Leverandørens modtagelse af Kundens Meddelelse om at ville udtræde, som ikke er dækket af Leverandørens krav på vederlag i henhold til punkt a).

Leverandøren er i forbindelse med opgørelsen af punkt (b) ovenfor forpligtet til at søge at begrænse udgifterne mest muligt.

Kunden kan vælge at meddele Leverandøren, at alle forpligtelser vedrørende opgaver med den konkrete Delleverance i opsigelsesperioden suspenderes. I så fald vil Leverandøren dog fortsat være berettiget til vederlag for det arbejde, der skulle have været udført i denne periode dog med fradrag af eventuelle sparede omkostninger.

5.5 Projektsamarbejde og medarbejdere

Med henblik på at sikre en hensigtsmæssig opfyldelse af Kontrakten, etableres der en samarbejdsorganisation, som beskrevet i Bilag 6. Parterne skal herunder drage omsorg for, at Projektet har den fornødne forankring i Parternes respektive ledelser, således at det til stadighed er muligt at træffe de nødvendige beslutninger undervejs i Projektet med den hastighed, omstændighederne og den Iterative Metode kræver. Efter afslutning af Delprojekt 2, kan samarbejdsorganisationen tilpasses, ligesom mødefrekvensen kan nedsættes, idet der herefter primært er tale om drift, support og vedligeholdelse af Løsningen.

Leverandøren er projektleder og har initiativpligten i samarbejdet mellem Parterne, men Kunden forudsættes at have en aktiv rolle i projektstyringen, herunder styring af egne ressourcer og sikring af, at brugerinddragelsen sker på en hensigtsmæssig og smidig facon, der ikke unødigt sinker Projektet.

Parterne har gensidigt en forpligtelse til uden ugrundet ophold og i henhold til de aftalte beslutningsprocesser at påpege eventuelle Fejl i dokumenter udarbejdet af den anden Part, herunder Kravspecifikation og Løsningsbeskrivelse samt øvrige forhold omkring Kontraktens opfyldelse, som Parterne bliver opmærksomme på. Tilsvarende gælder andre forhold, der kan have betydning for Projektets rette gennemførelse i overensstemmelse med tidsplanen, jf. Bilag 2 og Kontrakten i øvrigt.

I Bilag 8 er beskrevet kravene til Parternes rapportering samt til afholdelse af projekt- og statusmøder.

Ingen af Parterne kan udskifte sin projektleder eller andre af de i Bilag 6 anførte nøglemedarbejdere uden den anden Parts samtykke, medmindre udskiftningen skyldes medarbejderens personlige forhold, herunder ophør af ansættelsesforhold eller lignende omstændigheder. Parterne skal af hensyn til kontinuiteten og kvaliteten i arbejdet i videst muligt omfang undgå udskiftning af andre medarbejdere på Projektet. Udskiftning må ikke påføre Projektet forsinkelse, eller yderligere omkostninger for den anden Part, og den nye medarbejder skal have mindst tilsvarende relevante kvalifikationer som den afgående medarbejder. En eventuel udskiftning hos Leverandøren skal godkendes af Kunden. En Part skal orienteres skriftligt om udskiftningen af en projektleder eller en nøglemedarbejder.

Leverandøren skal efter anmodning udskifte en medarbejder, såfremt anmodningen er rimeligt begrundet i medarbejderens egne forhold.

5.6 Kundens medvirken

Kunden sørger selv for at sikre brugerinddragelsen, men kundens ressourcer og nøglepersoner er begrænsede, og de forventede ressourcer, Kunden kan stille til rådighed i projektet, fremgår af Bilag 6, og Leverandøren er nødt til at tilrettelægge Kundens deltagelse i respekt for Kundens ressourcebegrænsninger.

I Bilag 6 – der ajourføres løbende for hver Delleverance - er det angivet i hvilket omfang og på hvilke tidspunkter, Kunden er forpligtet til at medvirke til Leverandørens opfyldelse af Kontrakten, herunder ved at stille oplysninger, medarbejdere og lokaler m.v. til rådighed samt deltage i prøver, hvor Kundens deltagelse er nødvendig. Herudover skal Kunden yde almindelig medvirken, som man med føje kan forvente, og som er forudsat i den Iterative Metode, jf. Bilag 14.

I Bilag 6 er Kundens kompetencer angivet, og Kundens medvirken skal leveres på det deri anførte kompetenceniveau, og Leverandøren kan forvente, at Kundens ressourcer har den fornødne indsigt i kundens eksisterende løsning og de enkelte interessenters roller og arbejdsrutiner. Kunden råder over begrænsede ressourcer jf. Bilag 6, og Leverandøren kan ikke forudsætte, at Kunden kan bidrage med yderligere ressourcer. Der skal ved ajourføring af ressourceplanen tages behørigt hensyn til normal arbejdstid, ferier m.v.

De tidsmæssige krav til Kundens deltagelse skal fremgå af projektplanen og detailtidsplanen for hver Delleverance i Bilag 2. Planen skal være så konkret og detaljeret, at Kunden altid kan planlægge ca. 30 dage frem og allokere de aftalte medarbejdere til Projektet, så de præcis ved, hvad de forventes at bidrage med og til hvilket tidspunkt, dette skal ske.

Angivelser i Bilag 6 skal opfattes som Leverandørens estimater for Kundens medvirken under Hovedleverancen og de aftalte Delleverance og Faser, og der kan under forløbet opstå behov for justeringer heri, både angående omfang og indhold. Kunden skal loyalt forsøge at efterkomme sådanne behov for justeringer, og Kunden må acceptere, at der kan ske forskydninger i den krævede medvirken, ligesom Kunden skal udvise rimelig fleksibilitet i den anledning. Såfremt disse justeringer som følge af Leverandørens forhold påfører Kunden væsentligt forøgede omkostninger i relation til de allerede aftalte estimater og planer – fx at de må frikøbes, der skal indkøbes vikarer eller de skal udføre ikke uvæsentligt overarbejde, skal sådanne omkostninger godtgøres af Leverandøren. Det er en forudsætning for Kundens ret til godtgørelse, at Kunden forudgående har givet underretning til Leverandøren herom.

Leverandøren skal straks give skriftlig besked til Kunden, såfremt Kunden ikke medvirker som aftalt. Det påhviler Kunden at give skriftlig og begrundet underretning til Leverandøren, straks når Kunden må forudse, at der vil indtræde risiko for forsinkelse og hindringer for medvirken.

5.7 Kvalitetssikring

Leverandøren er i Kontraktens løbetid forpligtet til at opretholde en effektiv kvalitetssikring i relation til alle Leverancer og ydelser efter Kontrakten, herunder egen intern kontrol og aftestning under Leverancens udførelse og ved levering af ydelser, der opfylder kravene i nærværende Kontrakt jf. punkt 5.10 og god it-skik.

5.8 Rådgivning, projektledelse, styring af ressourceforbrug m.v.

5.8.1 Rådgivning

Leverandøren skal som led i Kontraktens opfyldelse rådgive Kunden i det omfang, det ud fra Kontrakten, de konkrete omstændigheder og god it-skik, er rimeligt og relevant. Ved udarbejdelse af arkitektur, design og etablering af Løsningen, skal Leverandøren tilrettelægge dette, så anerkendte arkitektur, design og udviklingsprincipper følges bl.a. med henblik på at opnå en robust og driftssikker Løsning, og hvor manuel indgriben og arbejdsprocesser fra Leverandørens side minimeres.

Rådgivningen skal sikre, at Kunden træffer beslutninger på sagligt og oplyst grundlag med fokus på de forretningsmæssige behov. I det omfang Leverandørens løsning baseres på Standardsoftware, påhviler det Leverandøren at rådgive Kunden om den tilgængelige standardfunktionalitet og sikre, at denne standardfunktionalitet så vidt mulig anvendes, og at Kundens beslutning, om at krav skal opfyldes ved specialtilpasning/-udvikling, træffes på et oplyst grundlag.

5.8.2 Projektledelse

Leverandøren skal levere kvalificeret projektledelse, og herunder bemande projektledelsen med medarbejdere med dokumenteret projektledelsesuddannelse og erfaring fra lignende projekter, jf. i øvrigt punkt 5.5 om krav til Projektets bemanning. Leverandøren har, medmindre andet konkret aftales, initiativpligten under Projektet og ansvaret for at sikre fremdriften i de enkelte Delleverancer og Faserne herunder.

Leverandørens projektledelse omfatter (i) projektledelse og administration af Parternes sam arbejde, (ii) rapportering og opfølgning, (iii) kvalitetssikring af bidrag fra Kunden, (iv) kvalitetssikring af bidrag fra Leverandørens underleverandører, (v) styring af udviklings-/tilpasningsarbejdet (vi) udarbejdelse af tids-, ressource- og aktivitetsplaner, (vii) kvalitetsstyring, (viii) konfigurationsstyring og (ix) afprøvning.

Leverandøren skal sørge for den indbyrdes koordinering af alle projektaktiviteter samt sikre sig, at der ikke træffes indbyrdes uforenelige beslutninger. Det er således Leverandørens ansvar at sikre den indbyrdes sammenhæng i Leverancens arkitektur og sammenhæng i øvrigt mellem Løsningens enkelte dele.

Selvom Leverandøren har ansvaret for projektledelse, skal Leverandøren loyalt samarbejde med Kundens projektleder. Leverandøren skal som led i projektledelsen håndtere det forhold, at Kunden ikke er erfaren og ikke kan forventes at have professionel indsigt i afvikling af denne type iterative/agile projekter, og Leverandøren skal derfor i god tid søge at uddanne Kundens projektleder og kundens relevante ressourcer i brug af Leverandørens Iterative Metode og de projektværktøjer Leverandøren anvender under Projektet jf. Bilag 14 og påtale, såfremt der er mangler i Kundens medvirken.

Kundens projektleder har ansvaret for at sikre fremdrift i Kundens leverancer og medvirken i Projektet, herunder sikre optimal bemanning på Kundens side og at beslutninger træffes uden unødigt ophold, og at eventuelle uklarheder forsøges afklaret hurtigst mulig.

5.8.3 Prioritering og omprioritering

Leverandøren skal i sin projektledelse fokusere på de aktiviteter og etablering af den funktionalitet, der understøtter en realisering af Kundens strategi for udvikling af sagsstyringsystemet og procesdiagrammet til forretningsbeskrivelser og Kundens eventuelle minimumskrav.

Leverandøren skal imødekomme Kundens ønsker til prioritering eller omprioritering af aktiviteter i forbindelse med opfyldelsen af Kontrakten under Delprojekt 2. Såfremt sådanne ønsker må forventes at medføre en ikke uvæsentlig forøgelse eller reduktion af Leverandørens opgaver under en Delleverance, skalsådanne ønsker varsles med 20 Arbejdsdage. I sådanne tilfælde skal Parterne på Leverandørens initiativ indgå en ændringsaftale, der fastlægger konsekvenserne af en sådan ændret prioritering i forhold til tidsplanen, Leverandørens estimat for den resterende del af Delleverancen, og de tilhørende estimater samt andre vilkår, som sagligt kan begrundes i Kundens ændrede prioritering.

Kan Parterne ikke opnå enighed om indholdet af en sådan ændringsaftale, skal dette omgående eskaleres til styregruppeniveau.

5.8.4 Styring af ressourceforbrug under Delprojekt 2

Hver Part er forpligtet til at indrette sin projektledelse således, at Projektet kan gennemføres, uden at et aftalt estimat overskrides. Kan Leverandøren forudse en risiko herfor, skal Leverandøren anbefale en ændret prioritering af opgaver, så det sikres, at der så vidt mulig kan etableres en Løsning inden for estimaterne og med overholdelse af de fastsatte minimumskrav til Leverancen.

Styringen af ressourceforbrug skal af Leverandøren varetages således, at (i) de aftalte milepæle kan overholdes, (ii) der etableres en sammenhængende Løsning, som overholder de mellem Parterne aftalte krav, og (iii) de i Kontrakten anførte ressourcer er tilstrækkelige til etablering af Løsningen

Konstaterer Leverandøren risiko for, at en aftalt milepæl ikke kan overholdes eller eventuelt kun vil kunne overholdes ved tilføjelse af yderligere ressourcer, skal Leverandøren straks gøre Kunden opmærksom herpå, idet Leverandøren samtidig skal foreslå korrigerende tiltag. Korrigerende tiltag kan f.eks. være en ændret prioritering af krav og opgaver.

5.8.5 Styring af og opfølgning på økonomi

Regler vedrørende den løbende rapportering og opfølgning på Projektets økonomi er angivet i Bilag 14.

5.8.6 Kvalitetssikring

Leverandøren skal løbende anvende forsvarlige og relevante procedurer, der sikrer kvaliteten af alle projektbidrag og Leverancer. Den nærmere beskrivelse heraf fremgår af beskrivelsen af den Iterative Metode i Bilag 14.

5.8.7 Kundens interesser

Leverandøren skal tilrettelægge Projektet samt brugen af Kundens ressourcer med behørig hensyntagen til Kundens interesser, herunder Kundens behov for fortsat i øvrigt at kunne gennemføre sine sædvanlige forretningsmæssige aktiviteter uden afbrydelse, herunder navnlig at Kundens eksisterende systemer påvirkes til mindst mulig gene for Kundens daglige drift. Det påhviler Kunden at styre sine egne ressourcer, sikre at de har den fornødne viden om Kundens forhold og er til rådighed som aftalt.

5.8.8 Underretningspligt

Leverandøren skal give en begrundet Meddelelse til Kunden, straks Leverandøren må forudse, at der vil indtræde risiko for forsinkelse eller for, at Kontrakten ikke i øvrigt bliver behørigt opfyldt.

5.8.9 Risikolog

Leverandøren har som en del af Løsningsbeskrivelsen for en Delleverance udarbejdet en Risikolog. Risikologgen udgør en del af Bilag 6. Heri har Leverandøren identificeret og vurderet væsentlige risici og usikkerhedselementer, som kan have betydning for gennemførelsen af Projektet og Delleverancerne. Umiddelbart efter Etape 1 for en Delleverance skal Risikologgen være elektronisk tilgængelig for Kunden på et projektsite eller lignende.

Leverandøren skal opdatere Risikologgen løbende i delprojektets løbetid og som minimum én gang månedligt. Parternes projektledere drøfter forud for hver opdatering indholdet heraf. Ved uenighed om indholdet, skal dette eskaleres til styregruppen. Risikologgen skal fremlægges og gennemgås ved hvert styregruppemøde.

5.9 Audit

Kunden har til enhver tid ret til at kontrollere, at Leverandørens ydelser lever op til det aftalte, herunder at sikkerhedskrav og persondatakrav er opfyldt jf. Bilag 3 og 10.

Kontrollen gennemføres af en uvildig sagkyndig, der udpeges i overensstemmelse med bestemmelserne i punkt 26.2. Den uvildige sagkyndiges afgørelse er endelig og bindende for begge Parter.

Tvister 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, medmindre der konstateres væsentlig misligholdelse fra Leverandørens side, herunder overtrædelse af væsentlige sikkerhedsmæssige forhold eller alvorlige brud på fx persondatareglerne. Omkostningerne til den uvildige sagkyndige afholdes af Kunden.

Hver Part er forpligtet til i rimeligt omfang at yde den bistand, der er nødvendig til gennemførelse af kontrollen, og Kunden vil betale for Leverandørens medvirken til de i Bilag 9 angivne priser.

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 pkt. 6 og pkt. 27.2.

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

5.10 Sikkerhed

Leverandøren, dennes medarbejdere, underleverandører og disses medarbejdere skal implementere og overholde de krav til sikkerhed, der er angivet i Bilag 3 og 10, i forbindelse med Kontrakten opfyldelse. Såfremt en opfyldelse af disse krav indebærer krav til Kundens medvirken, udover de aktiviteter Kunden i forvejen forventes selv at håndtere på baggrund af egne forskrifter og arbejdsrutiner, skal Leverandøren angive det i Bilag 6.

Leverandøren vil under Projektet få adgang til persondata eller systemer der indeholder persondata, ligesom Løsningen vil indeholde persondata, og Leverandøren vil i den situation være databehandler

og skal ubetinget iagttage Databehandlerloven og Persondataforordning (GDPR), og sikre overholdelse af forpligtelserne som databehandler og alene agere efter instruks fra Kunden.

Kravene til sikkerhed til løsningen i øvrigt fremgår af Bilag 3 og 10, og i forbindelse med Leverandørens efterfølgende vedligeholdelse og drift af Løsningen, vil Leverandøren være at betragte som databehandler, ligesom Leverandøren er forpligtet til at underskrive Kundens til enhver tid gældende standard databehandleraftale, med tilhørende instruks jf. Bilag 10. I det omfang der sker ændring heraf, og dette medfører forøgede omkostninger for Leverandøren, kan Leverandøren kræve, at Kunden anvender reglerne om ændringsanmodning jf. pkt. 6.4.

Kunden kan kontrollere Leverandørens opfyldelse af kravene til sikkerhed efter tilsvarende regler, som anført for audit, jf. punkt 5.9, og Leverandøren skal uden ugrundet ophold og uden yderligere vederlag udlevere relevant information, som Kunden skal bruge i forbindelse med sikring af, at der sker overholdelse af den til enhver tid gældende persondatalovgivning. Herudover kan Kunden kræve kopi af Leverandørens informationssikkerhedspolitik og it-sikkerhedspolitik udleveret, idet Leverandøren dog kan ekstrahere særlig følsomme konkrete oplysninger af betydning for konkrete sikkerhedsforhold. Har Leverandøren angivet af være certificeret i relation til en given standard, kan Kunden efter påkrav kræve den seneste dokumentation for certificeringen udleveret.

Leverandøren skal på anfordring og mod særskilt betaling fra Kunden eller tredjemand til enhver tid være i stand til at afgive nødvendige erklæringer vedrørende sikkerhed.

Leverandøren er herudover forpligtet til løbende at foretage opfølgning på og rapportering af informationssikkerheden, herunder it-sikkerheden, i Kontrakten, jf. bilag 3, med henblik på at sikre, at Kunden får den nødvendige og tilstrækkelige information om den specifikke informationssikkerhed i forhold til det aktuelle risikobillede. I forbindelse med den løbende opfølgning, jf. bilag 3 og 10, skal Leverandøren og Kunden i fællesskab fastlægge behov for gennemførelse af løbende risikovurderinger med henblik på at justere kravene til it-sikkerheden.

Leverandørens ændringer af sikkerhedsforanstaltninger, der ikke er kundespecifikke, men derimod foretages som led i tilpasning til overholdelse af God it-skik, generelle sikkerhedsforskrifter og lovgivning gældende samlet for flere af Leverandørens kunder, sker for Leverandørens egen regning. Kunden skal skriftligt orienteres om ændringer i informationssikkerhedsniveauet.

Såfremt Kunden stiller krav til sikkerhed, der rækker ud over Leverandørens forpligtelser i henhold til Kontrakten, er Leverandøren forpligtet til at opfylde sådanne med et mellem parterne aftalt varsel og i det omfang, dette er teknisk muligt. Sådanne yderligere sikkerhedskrav håndteres i overensstemmelse med retningslinjerne for ændringshåndtering.

Konstaterer Leverandøren en sikkerhedsbrist hos Leverandøren, der indebærer en risiko for, at tredjepart kan skaffe sig uberettiget adgang til Kundens data, skal Leverandøren hurtigst muligt underrette Kunden herom. Dette gælder også, selvom sikkerhedsbristen er afhjulpet, og Kundens data ikke er blevet kompromitteret. Senest 5 Arbejdsdage efter underretningen skal Leverandøren fremsende en analyse, der redegør for årsagen til bristen samt en beskrivelse af, hvordan forholdet vil blive udbedret. For så vidt angår brud på persondatasikkerheden henvises til de særlige regler herfor i Databehandleraftalen.

Ovenstående gælder også i forhold til eventuelle underleverandører.

5.11 Katastrofeberedskab og beredskabsplan

Leverandøren skal til enhver tid have et opdateret katastrofeberedskab, jf. kravene hertil i bilag 3, der sikrer, at driftsafbrydelser begrænses mest muligt, og at aftalte maksimale retableringstider kan

overholdes. Kunden er berettiget til på ethvert tidspunkt at kræve dokumentation for det af Leverandøren oprettede katastrofeberedskab.

Leverandøren er forpligtet til - mod særskilt vederlag og med rimeligt varsel - at stille personale til rådighed for afprøvning af katastrofeberedskabet. Kunden har ret til én vederlagsfri årlig uvarslet afprøvning af katastrofeberedskabet.

Under evalueringsforløbet jf. pkt. 5.2.3 udarbejder Leverandøren og Kunden i fællesskab en beredskabsplan og plan for data-backup som angivet i bilag 3.

Beredskabsplanen gennemgås én gang årligt af Leverandøren og Kunden i fællesskab med henblik på at vurdere, om der er behov for ændring heraf.

Det påhviler Leverandøren i hele Kontraktens løbetid at holde beredskabsplanen opdateret og holde Kunden informeret om eventuelle ændringer heraf.

5.12 Benyttelse af underleverandører

Leverandøren kan ikke uden Kundens forudgående skriftlige samtykke anvende underleverandører i videre udstrækning end angivet i Kontrakten. Kunden skal angive saglige og ikke uvæsentlige grunde, såfremt samtykke nægtes.

Selvom Kunden har samtykket i anvendelsen af en bestemt underleverandør, kan Kunden i alle forhold rette henvendelse til Leverandøren, og Kunden kan kræve dokumentation for, at underleverandøren overholder de samme krav i Kontrakten, som Leverandøren er forpligtet til, herunder kræve at underleverandører underskriver Kundens til enhver tid gældende databehandlaftale, jf. Bilag 10.

6. ÆNDRINGER OG VIDEREUDVIKLING

6.1 Generelt

Under Delprojekt 2 og i de underliggende Delleverancer og Faser vil der forekomme løbende ændringer og justeringer af projektplan, Leverancebeskrivelse (herunder backlog), ressourceindsats m.v. som led i den Iterative Metode. Parterne skal udvise fleksibilitet, og sådanne ændringer skal så vidt mulig, for bl.a. at sikre fremdrift og en smidig håndtering, holdes inden for den Iterative metode og ikke betragtes som ændringsanmodninger efter nærværende bestemmelse. Sker der imidlertid en væsentlig ændring af estimer, projektplaner, ressourceindsats, kritiske milepæle, krav til funktionalitet m.v., kan Parterne hver især kræve, at ændringen betragtes som en ændringsanmodning efter nærværende bestemmelse.

Hver af Parterne kan under Delprojekt 1 og 2 fremsætte anmodning om ændringer efter nedenstående retningslinjer. Nedenstående omfatter alene ændringer i forhold til Delprojekt 1 eller allerede gennemførte Leverancer og Faser samt justeringer, som ikke er et led i den iterative proces, der er beskrevet ovenfor i punkt 5.2.3 samt Bilag 14, eller ændringer til (eller videreudvikling af) allerede godkendte Delleverancer. Når Leverandøren således modtager en ændringsanmodning fra Kunden, som relaterer sig til den eller de Faser, der endnu ikke er afsluttet med en Delleveranceprøve, skal Leverandøren tage stilling til, om ændringsanmodningen er omfattet af punkt 6.2 eller 6.3, eller om anmodningen ligger inden for rammerne af den Iterative Metode.

Ved igangsætning af nye udviklingsopgaver, herunder videreudvikling/ændring af allerede leverede Leverancer, drøfter parterne, hvorvidt opgaven skal gennemføres som en ændring efter pkt. 6 eller som en efterfølgende Delleverance jf. pkt. 5.3 eller som en Mindre Opgave jf. pkt. 6.5.

6.2 Ændringer til levering som en del af Hovedleverancen eller en Delleverance

Ændringer kan bestilles til levering samtidig med og som en del af Hovedleverancen (forudsat at den ikke er afsluttet) eller en Delleverance under Delprojekt 2. I så fald bliver ændringen en del af Hovedleverancen eller den specifikke Delleverance og skal i enhver henseende behandles som om, den oprindeligt var indgået i Kontrakten som en del af Hovedleverancen/Delleverancen, herunder med hensyn til afprøvning og vederlag.

6.3 Ændringer til levering som en Selvstændig Opgave eller Mindre Opgave

Ved bestilling af ændringer, som ikke bestilles som en del af Hovedleverancen eller en Delleverance, sker sådan levering som en Selvstændig Opgave jf. pkt. 6.4 eller som en Mindre Opgave jf. pkt. 6.5.

For en Selvstændig Opgave gælder samme krav til afprøvning, garantier, bod, vedligeholdelse og support, som er gældende for Delleverancer i øvrigt jf. Kontrakten, medmindre andet er angivet i den aftalte ændring.

Ved opgørelse af erstatning m.v. sker dette på baggrund af det aftalte estimat for den Selvstændige Opgave eller Mindre Opgave, og eventuelle garantisvigt eller anden form for misligholdelse relateret til disse opgaver behandles isoleret for den konkrete opgave og uafhængigt af øvrige Leverancer i øvrigt.

6.4 Kundens fremsættelse af ændringsanmodning

Kundens ændringsanmodninger skal fremsendes skriftligt til Leverandøren.

Leverandøren skal uden ugrundet ophold efter modtagelsen meddele Kunden, hvorvidt anmodningen behandles som en ændringsanmodning i henhold til nærværende punkt, eller om der er tale om en anmodning, som behandles inden for rammerne af den Iterative Metode evt. som en ny Fase under eksisterende delprojekt, der er beskrevet i punkt 5.3 samt Bilag 14, eller om Leverandøren ønsker ændringen behandlet som en selvstændigt Delleverance. I førstnævnte fald skal Leverandøren udarbejde et estimat over det vederlag, der påregnes at være forbundet med at udarbejde et løsningsforslag for den ønskede ændring. Estimeringen skal ske på grundlag af de i Bilag 9 anførte timepriser. Estimatet fremsendes til Kunden for dennes godkendelse.

Kunden skal snarest efter estimatets modtagelse meddele Leverandøren, om det kan godkendes eller ej. Når Kundens godkendelse af estimatet foreligger, iværksætter Leverandøren behandlingen af ændringsanmodningen.

Leverandøren skal uden ugrundet ophold efter, at Kunden ved Meddelelse har godkendt Leverandørens estimat, fremsende et løsningsforslag med angivelse af eventuelle konsekvenser for Løsningen, tidligere Leverancer eller allerede aftalte fremtidige Leverancer, vedligeholdelse og support, herunder leveringstid, driften, Kundens medvirken og forøgelse eller formindskelse af Leverandørens vederlag samt estimat for timebaserede ydelser. Løsningsforslaget skal i øvrigt have et indhold, som beskrevet i Bilag 11.

Såfremt Leverandøren i løsningsforslaget påviser, at ændringsanmodningen af væsentlige tekniske eller funktionsmæssige hensyn ikke kan gennemføres, er Leverandøren ikke forpligtet til at efterkomme ændringsanmodningen. Dette gælder dog ikke ændringer, der ved Kontraktens underskrivelse er angivet i Bilag 3 som en mulig ændring, herunder i form af Optioner.

Ved uoverensstemmelser mellem Parterne om konsekvenserne af en ændringsanmodning har Kunden ret til fornøden indsigt i grundlaget for Leverandørens løsningsforslag. Ved prisberegningsmodeller og lignende erhvervshemmeligheder kan Leverandøren forlange, at

gennemgangen foretages af en uvildig tredjemand, som er underlagt tavshedspligt. Kunden har til enhver tid ret til at lade en uvildig tredjemand, som er underlagt tavshedspligt, gennemgå Leverandørens løsningsforslag i overensstemmelse med punkt 26.2.

Kunden skal snarest efter løsningsforslagets modtagelse meddele Leverandøren, om det kan godkendes eller ej, idet det i modsat fald ikke længere er gældende. Såfremt Kunden kan godkende Leverandørens løsningsforslag, indarbejdes ændringen i Kontrakten i overensstemmelse med punkt 27.2.

Leverandøren kan kræve et rimeligt vederlag for udarbejdelsen af løsningsforslaget. Vederlaget opgøres efter dokumenteret medgået tid og til de i Bilag 9 anførte timepriser samt under hensyntagen til Leverandørens estimat.

6.5 Mindre Opgave

Bestilling af mindre arbejdsopgaver, herunder mindre tilpasninger eller videreudviklinger, løbende assistance til konkrete formål eller andre ydelser, hvor Kunden vurderer, at det ikke er nødvendigt at følge proceduren for Selvstændige Opgaver jf. pkt. 6.4, gennemføres efter proceduren for Mindre Opgaver i Bilag 11 og afregnes på basis af medgået tid.

6.6 Leverandørens fremsættelse af ændringsanmodning

Såfremt Leverandøren ønsker at foretage ændringer i forhold til det aftalte, som ikke med rimelighed kan rummes inden for den Iterative Metode, fremsætter Leverandøren en skriftlig anmodning herom til Kunden.

Leverandørens ændringsanmodning skal indeholde en udførlig beskrivelse af ændringen og dens konsekvenser for Løsningen, fremtidige Leverancer, drift, vedligeholdelse og support, herunder ændringer i Kravspecifikation, Løsningsbeskrivelse, leveringstid, Kundens medvirken og forøgelse eller formindskelse af Leverandørens vederlag samt estimat for timebaserede ydelser. Ændringsanmodningen skal i øvrigt have et indhold, som beskrevet i Bilag 11.

Kunden skal ved Meddelelse snarest efter modtagelsen meddele, hvorvidt ændringsanmodningen kan imødekommes.

Såfremt Leverandørens ændringsanmodning kun har ubetydelige konsekvenser for opfyldelsen af Kundens behov set i forhold til Løsningens samlede omfang og kompleksitet og kun medfører ubetydelige afledte omkostninger for Kunden, er Kunden forpligtet til at efterkomme ændringsanmodningen, uden at Kunden er berettiget til at opnå økonomisk compensation herfor.

6.7 Ændringslog

Leverandøren skal opretholde en fælles ændringslog, der indeholder al relevant Dokumentation vedrørende ændringer, herunder dateret ændringsanmodning og løsningsforslag samt indarbejde ændringerne i Kontrakten i overensstemmelse med bestemmelserne i punkt 27.2. En yderligere beskrivelse af processen vedrørende ændringshåndtering er indeholdt i Bilag 11.

6.8 Ændringer efter Overtagelsesdagen

Kunden og Leverandørens ændringsanmodninger efter Overtagelsesdagen og i resten af kontraktens løbetid håndteres efter principperne i dette afsnit 6 samt Bilag 11, og kan gennemføres enten som en efterfølgende Delleverance (større og mere grundlæggende ændringer der indebærer behov for grundig afprøvning m.v.), en Selvstændig Opgave eller som en Mindre Opgave.

7. LEVERING

7.1 Leveringssted

Leverandøren skal som led i Leverancen stille et test-, udviklings- og driftsmiljø til rådighed for Kunden, og selve opsætningen og leveringen af Løsningen sker således hos Leverandøren. Kundens tildeles en online adgang til Løsningen.

7.2 Hovedtidsplan og detailtidsplan

7.2.1 Hovedtidsplan

En overordnet tidsplan – hovedtidsplan - for Projektet og gennemførelsen af Leverancerne fremgår af tidsplanen i Bilag 2. En tidsplan for de enkelte Leverancer planlægges mellem parterne i henholdsvis afklaringsforløbet for Hovedleverancen og de efterfølgende afklaringsetaper for de enkelte Delleverancer under Delprojekt 2. Hovedtidsplanen beskriver på et overordnet niveau de planlagte Delprojekter og de enkelte Delprojektforløb (når disse er aftalt under evalueringsforløbet i Delprojekt 1) og aktiviteter og de forventede tidsintervaller for igangsatte Delleverancer og mulige fremtidige Delleverancer. Hovedleverancen, Delprojekt 1 er dog ved kontraktunderskrift detaljeret beskrevet med en Hovedtidsplan. Hovedtidsplanen for så vidt angår Delprojekt 2 fastlægges først endeligt under evalueringsforløbet i slutningen af Delprojekt 1.

7.2.2 Detaljerede tidsplaner - projektplaner

Leverandøren skal i samarbejde med Kunden under Afklaringsfasen for hver Delleverance udarbejde en detaljeret plan for Delleverancen og for de enkelte Etaper samt Faser, som angiver parternes ressourcers medvirken og hvordan samarbejdet skal foregå inden for rammerne af hovedtidsplanen. Projektplaner indgår som underbilag til Bilag 2.

7.2.3 Opdatering af tidsplaner

Leverandøren har ansvaret for at opdatere tidsplanerne omtalt i punkt 7.2.2 og den overordnede tidsplan i Bilag 2 i takt med, at Parterne aftaler ændringer, enten som led i de enkelte Delleverancer og Iterationer eller i tilknytning til vedtagelsen af ændringsforslag, jf. punkt 6.

En opdateret version af tids- og ressourceplanerne skal være elektronisk tilgængelig for både Kunden og Leverandøren på et projektsite eller lignende, hvilket Leverandøren skal sikre. Tidligere versioner af tidsplaner skal opbevares og være tilgængelige på samme måde.

7.2.4 Ikrafttrædelse af vedligeholdelse og driftspligten.

Leverandøren skal vedligeholde, supportere, og drifte Løsningen fra Overtagelsesdagen.

7.2.5 Leveringstidspunkt for ændringer

En ændring, der senere bestilles til levering som en Selvstændig Opgave jf. punkt 6.3, skal leveres i henhold til den tidsplan, der aftales herfor.

7.3 Udskydelse

7.3.1 Udskydelsesadgang

Kunden har ret til efter drøftelse med Leverandøren at udskyde en i tidsplanen fastsat tidsfrist. Udskydelse kan ske ved Meddelelse med et varsel på mindst 10 Arbejdsdage. En fristudskydelse vil samtidig omfatte en eller flere efterfølgende tidsfrister med indtil samme antal Arbejdsdage.

Ønsker Kunden at udskyde en eller flere tidsfrister, kan Leverandøren kræve, at en eller flere af de efterfølgende tidsfrister udskydes med indtil det højeste antal Arbejdsdage, som Kunden har udskudt en tidsfrist. En contra-udskydelse kan dog altid udgøre indtil 20 Arbejdsdage. Meddelelse om contra-udskydelse skal ske senest 5 Arbejdsdage efter modtagelse af Meddelelsen fra Kunden om udskydelse.

Kundens samlede udskydelser af tidsplanen under hvert Delprojekt kan højst udgøre 20 Arbejdsdage. I beregningen heraf indgår ikke Leverandørens contra-udskydelse af tidsfrister. Betalinger udskydes tilsvarende. Leverandøren har krav på godtgørelse af direkte omkostninger i anledning af en udskydelse, herunder rente af udskudte betalinger.

7.4 Faseopdeling

Analyse-, design-, udviklings- og implementeringsetapen (etape II) i de enkelte Delleverancer er opdelt i en række Faser, jf. punkt 5.3.2 og 5.3.3. Disse Faser, skal være specificeret i projektplanen i Bilag 2 med angivelse af, hvilke dele af Leverancen, som skal tilvejebringes inden for den enkelte Fase.

8. AFPRØVNING

8.1 Generelt

Delprojekt 1 afsluttes med en Hovedleveranceprøve, og en driftsprøve herefter.

Under Delprojekt 2 vil der som led i den Iterative Metode gennemføres en række interne tests løbende (kontrolpunkter). Disse tests er nærmere beskrevet i Bilag 5 og 12. Herudover sker afprøvning af en Delleverance ved udførelse af en Delleveranceprøve der kan inkludere af testning af performance, jf. Bilag 5.

Hovedleveranceprøve, Delleveranceprøver og driftsprøve skal gennemføres under forhold, der i videst muligt omfang svarer til en normal brugs- og driftssituation. Som en del af Delleveranceprøven og Hovedleveranceprøven skal der ske af testning af, at Løsningen har den aftalte anvendelighed.

Når en prøve er afsluttet, udarbejder Leverandøren straks en rapport over prøveforløbet med angivelse af eventuelle konstaterede Fejl på en liste. For så vidt angår driftsprøve, udarbejder Kunden rapporten i forbindelse med driftsprøvens gennemførelse.

En prøve er bestået, når kravene til prøvens resultat er opfyldt og er godkendt af Kunden. Kunden skal afgive Meddelelse om, hvorvidt prøven kan godkendes. Kan prøven ikke godkendes, skal Kunden senest 10 Arbejdsdage efter prøvens afslutning give Leverandøren Meddelelse om årsagen til den manglende godkendelse. Såfremt Kunden ikke afgiver Meddelelse om godkendelsen inden fristen, kan Leverandøren afgive Meddelelse om, at prøven anses for godkendt, medmindre Kunden inden 5 Arbejdsdage afgiver Meddelelse om afvisning af prøven.

Såfremt Kunden udsteder godkendelse af en prøve, uanset at der består Fejl, som Parterne er opmærksomme på, skal disse anføres på listen. Manglende optagelse på denne liste indebærer intet afkald fra Kundens side på at kræve en Fejl afhjulpet. Dette gælder dog ikke, såfremt Kunden ved udstedelse af godkendelse er gjort udtrykkeligt opmærksom på Fejlen eller fravigelsen i øvrigt, og Parterne samtidig har ændret Kravspecifikationen jf. Bilag 3 Dokumentation, jf. Bilag 3 og øvrige bilag, således at disse stemmer overens med de ændringer, som den manglende fejlafhjælpning er udtryk for.

Det påhviler Leverandøren at rette sådanne Fejl, som Parterne var opmærksomme på, men som ikke har hindret godkendelse af prøven. Er der ikke aftalt en tidsplan herfor i forbindelse med godkendelse af prøven, rettes Fejl inden Delleveranceprøven under næstkommende Delleverance og afprøves så i forbindelse med denne Delleverance, og ved sådanne ikke-hindrende fejl, der konstateres under sidste prøve, rettes de i overensstemmelse med de i vedligeholdelsesordningen fastsatte tidsfrister jf. Bilag 4 og 7. Leverandøren skal i fornødent omfang over for Kunden dokumentere, at afhjælpning er sket.

Såfremt en prøve ikke består, er Leverandøren berettiget til at gentage denne prøve, indtil Kunden måtte hæve Kontrakten helt eller delvist efter bestemmelserne herom. Gentagelse af en prøve skal ske med et varsel på mindst 3 Arbejdsdage, medmindre Kunden konkret acceptere en kortere frist. Leverandøren er når som helst i forløbet berettiget til at standse en prøve, såfremt godkendelseskriterierne for en prøve ikke er opfyldt, således at alle ressourcer kan anvendes på at rette Fejlen. Ved en sådan standsning betragtes prøven som ikke bestået, og Kunden har ret til at kræve hele prøven gentaget. Leverandøren skal godtgøre Kundens rimelige og sædvanlige meromkostninger ved prøvens gentagelse/udskydelse.

8.2 Hovedleveranceprøven

Formålet med Hovedleveranceprøven er primært at konstatere, om den leverede Løsning og Dokumentation opfylder Kontraktens krav til Hovedleverancen, herunder at Leverandøren har etableret et egnet test- og udviklingsmiljø samt driftsmiljø, og at Hovedleverancen herefter kan danne grundlag for en "gap-analyse" under evalueringsforløbet efter Hovedleveranceprøven, med henblik på at vurdere hvad der fortsat mangler af funktionalitet m.v. Såfremt dette er angivet i Bilag 5, kan Hovedleveranceprøven tillige omfatte test af visse servicemål og performancekrav. Hovedleveranceprøven gennemføres af Leverandøren med Kundens aktive deltagelse.

Hovedleveranceprøvens procedurer, indhold og godkendelseskriterier er fastsat i Bilag 5.

Såfremt Kunden godkender Hovedleveranceprøven på trods af Fejl, skal disse anføres i en liste. Såfremt Fejlene ikke er afhjulpet på tidspunktet for den først følgende Delleveranceprøve, anses de tillige som Fejl ved denne prøve, medmindre Parterne har aftalt en anden plan for afhjælpning af Fejlene. Såfremt Fejlene ikke er afhjulpet på tidspunktet for overtagelsesprøven, anses de tillige som Fejl ved denne prøve.

8.3 Delleveranceprøver

Formålet med Delleveranceprøven er primært at konstatere, om den leverede funktionalitet og Dokumentation i den pågældende Delleverance opfylder Kontraktens krav. Såfremt dette er angivet i Bilag 5, kan Delleveranceprøven tillige omfatte test af visse servicemål og performancekrav i tillæg til den test, der finder sted som led i driftsprøven samt eventuelt andre forhold. Delleveranceprøven gennemføres af Leverandøren med Kundens aktive deltagelse.

Delleveranceprøven gennemføres for hver Delleverance, som anført i Bilag 5. Delleveranceprøven omfatter den pågældende Delleverance samt integration med Hovedleverancen og eventuelle tidligere Delleverancer. Der foretages som udgangspunkt ikke test af funktionalitet m.v., som er

godkendt under Hovedleveranceprøven eller i en tidligere Delleveranceprøve, medmindre dette er angivet i Bilag 5, eller Kunden kan påvise en særlig anledning hertil.

Delleveranceprøvens procedurer, indhold og godkendelseskriterier er fastsat i Bilag 5.

Såfremt Kunden godkender en Delleveranceprøve på trods af Fejl, skal disse anføres i en liste. Såfremt Fejlene ikke er afhjulpet på tidspunktet for den følgende Delleveranceprøve, anses de tillige som Fejl ved denne prøve, medmindre Parterne har aftalt en anden plan for afhjælpning af Fejlene. Såfremt Fejlene ikke er afhjulpet på tidspunktet for Overtagelsesprøven, anses de tillige som Fejl ved denne prøve.

8.4 Driftsprøve

Driftsprøven tager sigte på at måle servicemål jf. Bilag 4 i Kundens normale driftssituation, samt sikre, at der ikke i driftssituationen opstår Fejl og Mangler. Driftsprøven gennemføres af Kunden med aktiv bistand fra Leverandøren.

Driftsprøven gennemføres for Hovedleverancen.

Ved ændringer, herunder Optioner, der bestilles til levering som en Selvstændig Opgave, jf. punkt 6.3, skal driftsprøven tillige omfatte tidligere Leverancer.

Driftsprøvens procedurer, indhold og godkendelseskriterier er fastsat i Bilag 5.

Kunden skal påbegynde driftsprøven senest 20 Arbejdsdage efter Overtagelsesdagen.

Under driftsprøven skal Leverandøren løbende optimere Løsningen i det omfang, det måtte være nødvendigt samt afhjælpe eventuelle konstaterede Fejl. Desuden skal Leverandøren være Kunden behjælpelig i forbindelse med besvarelse af Kundens spørgsmål vedrørende brug af Løsningen, herunder yde support jf. Bilag 7.

Driftsprøven skal omfatte mindst 20 Arbejdsdage i træk, hvori Løsningen har været i drift med normale funktioner.

Ved forhold, som Leverandøren ikke bærer risikoen for, og som hindrer Løsningens normale brug, skal der gøres et ophold i driftsprøven. Derefter skal fristen for driftsprøven forlænges med lige så mange Arbejdsdage, som er tabt ved afbrydelsen. Det tabte antal Arbejdsdage skal, hvis de ikke udgør hele tal, forhøjes til det nærmeste højere antal hele Arbejdsdage.

9. IBRUGTAGNING

Ibrugtagning og egentlig idriftsættelse sker først på Overtagelsesdagen. Det er her leverandørens vedligeholdelses- og driftsforpligtelse igangsættes.

10. DRIFT, VEDLIGEHOLDELSE OG SUPPORT

10.1 Generelt

Det nærmere omfang af drift, vedligeholdelse og support og udførelse heraf er specificeret i Bilag 7.

Drift og vedligeholdelse skal udføres i overensstemmelse med god it-skik og af kvalificeret personale, der har kendskab til Løsningen.

Leverandøren skal for egen regning vedligeholde it-miljøerne, herunder al hardware, software, Leverandørens kommunikationslinjer m.v. Leverandøren skal på eget initiativ og på Kundens eventuelle opfordring bl.a.:

- Foretage overvågning af it-miljøerne
- Foretage daglig back-up af alle Kundens data
- Foretage forebyggende vedligeholdelse
- Afhjælpe fejl og mangler
- Planlægge opdateringer, implementere og gennemføre test heraf
- Administration af regelstyrede aktioner
- Lovvedligehold og opdatering som følge af generelle ændringer af love, bekendtgørelser, cirkulærer, overenskomster og følgeændringer i rapporter m.v.
- Etablering af nye og ændring af eksisterende integrationer
- Tilpasning og ændring af integrationer og snitflader til andre systemer
- Løbende kapacitetsstyring og monitorering
- Løbende tilpasning og årlig afprøvning af beredskabsplan

Ovenstående skal gennemføres til mindst mulig gene for Kundens drift og sædvanlig brug af Løsningen, og vedligeholdelsen kan ikke uden forudgående varsel reducere serviceniveauer, funktionalitet eller Kundens aftalte brug af Løsningen. Vedligeholdelse skal ske inden for aftalte servicevinduer jf. Bilag 7, medmindre vedligeholdelsen ikke kan afvente næstkommende servicevindue, da Kunden eller Leverandøren ellers risikerer at blive påført et tab.

Lovvedligehold skal være gennemført og klar til ibrugtagning senest på tidspunkter for ikrafttrædelse af den relevante ændringer af love, bekendtgørelser, cirkulærer, overenskomster og følgeændringer i rapporter m.v.

Vedligeholdelsen skal ske, så Løsningen til stadighed under hele Kontraktens løbetid overholder kravene til sikkerhed jf. Bilag 3, opfylder servicemålene i Bilag 4, og så det til enhver tid opfylder gældende lovgivning og øvrige regler jf. Bilag 3.

Såfremt Leverandøren ikke leverer de aftalte driftsydelser, eller Løsningen ikke overholder de aftalte servicemål eller på anden måde ikke overholder sine forpligtelser efter nærværende Kontrakt, har Kunden de under punkt 16 og 18 angivne beføjelser.

10.2 Rapportering og løbende driftsstatusmøder

Leverandøren skal løbende månedsvist rapportere om driftsproblemer, sikkerhedshændelser, opnåede servicemål, fejlårsager, afhjælpningsforanstaltninger og status herpå, samt planlagt vedligeholdelsesarbejder i den kommende periode jf. Bilag 7, og Parternes mødes med jævne mellemrum til driftsstatusmøder jf. bilag 6, med gennemgang af drifts- og vedligeholdelsesforhold, sikkerhedstrusler, kommende lov og regelændringer m.v.

10.3 Vedligeholdelsesordningens tidsfrister

Tidsfrister for Leverandørens påbegyndelse af fejlafhjælpning fremgår af Bilag 4 og 7, jf. dog pkt. 15.3 vedrørende tredjepartsprogrammel.

Kategoriseringen af en Fejl afhænger særligt af, om Fejlen er kritisk for løsning af Kundens opgaver, og om Fejlen kan omgås (work-around). Ved omgåelse forstås blandt andet anvendelse af andre og/eller yderligere indtastninger eller funktioner samt Kundens benyttelse af ændrede arbejdsprocesser, forudsat at Kundens indsats i forhold til omgåelsen står i rimeligt forhold til manglens karakter og har et omfang, der må anses for tålelig for Kunden.

Fejl kategoriseres af Parterne i fællesskab i forbindelse med Kundens rapportering af Fejlen. Ved uenighed om kategorisering af Fejlen finder bestemmelserne i punkt 26.2 anvendelse. Indtil der er truffet afgørelse i tilfælde af uenighed om kategorisering af den rapporterede Fejl, skal Leverandøren af hjælpe denne i forhold til Kundens kategorisering.

Tidsfristerne for påbegyndt og gennemført fejlafhjælpning fremgår af Bilag 4 og 7.

11. SERVICEMÅL

Servicemålene har til formål at opstille krav til svartid, reaktionstid og tilgængelighed. Servicemålene er fastsat i Bilag 4. Servicemålene opdeles så de retter sig mod henholdsvis vedligeholdelsesdelen og driftsdelen.

Servicemålene omfatter hele Løsningen, medmindre andet er udtrykkeligt angivet i Bilag 4.

Fra Overtagelsesdagen jf. pkt. 1, skal Leverandøren opfylde servicemålene angivet i Bilag 4.

Ved uenighed mellem Parterne om kategorisering af en Fejl eller om kravene til servicemål er opfyldt, finder punkt 26.2 anvendelse.

12. PRISER

12.1 Generelt

Alle priser er angivet i danske kroner. I priserne er inkluderet told og øvrige afgifter bortset fra moms. Ved ændring af danske afgifter skal priserne reguleres med den økonomiske nettokonsekvens heraf, så Leverandøren stilles uændret.

I priserne er inkluderet transport, fortæring og ophold for Leverandørens ansatte, medmindre andet er anført i Bilag 9.

12.2 Pris for Delprojekt 1 – Hovedleverancen

Etableringsvederlaget for Hovedleverancen er fast og omfatter samtlige ydelser, der indgår i Hovedleverancen, som er nødvendige for at levere Hovedleverancen til og med godkendelse af Hovedleveranceprøven.

For Leverandørens medvirken og bistand under evalueringsforløbet efter Hovedleveranceprøven betales der efter medgået tid til de i Bilag 9 aftalte timepriser jf. pkt. 12.4.

12.3 Priser og estimater for et Delleverancer under Delprojekt 2

Under Afklaringsfasen for hver Delleverance aftales en pris med estimater for Delleverancen, som indgår i et opdateret Bilag 9.

Leverandørens vederlag er i Bilag 9 angivet som en pris pr. forbrugt time eller anden enhedspris for alt arbejde og alle Leverancer under Delleverancen frem til og med bestået Delleveranceprøve.

Prisen for en Delleverance består af følgende elementer:

- a. En fast pris for de leverancer, hvor prissætningen af disse er uafhængig af omfanget af Leverandørens ydelser, eksempelvis standardprogrammel, moduler eller licensudvidelser.

- b. En forventet pris på de dele af Leverancen, som skal udføres efter medgået tid, hvilket vil sige alt Leverandørens arbejde i tilknytning til Delleverancen, opdelt med estimater for de enkelte Faser/Iterationer. Denne pris og estimater er Leverandørens mest realistiske vurdering på tidspunktet for opstart af Etape 2 og 3 i Delleverancen. Prisen er baseret på Leverandørens forventninger i relation til det antal timer, som skal medgå til udførelsen i forhold til sammensætningen af Leverandørens projektteam, jf. Bilag 6 og de aftalte timepriser, jf. Bilag 9.

Prisen og estimaterne består således af et fastpriselement (punkt a), et samlet estimat over Leverandørens timebaserede vederlag (punkt b). Det betegnes herefter samlet som Målprisen for den pågældende Delleverance. Målprisen for en Delleverance må i princippet ikke overskrides, medmindre forudsætningerne ved Afklaringsfasen har ændret sig, eller parterne har aftalt en ændring jf. pkt. 6.2. Leverandøren skal styre sit ressourceforbrug således, at Leverancebeskrivelsen opfyldes, uden at Målprisen overskrides, jf. punkt 12.4.

Målprisen omfatter ikke vederlag for vedligeholdelse og support, jf. punkt 12.5. En specifikation af Målprisen samt eventuelle løbende betalinger for anvendelse af Programmel anføres i Bilag 9 for hver Delleverance.

Ved ændringer, herunder Optioner, der leveres som en Selvstændig Opgave, jf. punkt 6.3, fastsættes et selvstændigt estimat.

Afklaringsfasen for en Delleverance anses først for afsluttet, når der foreligger en af Kunden godkendt Målpris for Delleverancen.

12.4 Særligt om timebaserede vederlag

Medmindre andet aftales, afregnes Leverandørens ydelser på baggrund af medgået tid efter de i Bilag 9 angivne priser.

For ydelser under Delleverancer, der vederlægges på grundlag af medgået tidsforbrug, har Leverandøren, jf. pkt. 12.3, i Bilag 9 estimeret sit vederlag pr. Fase/Iteration under delprojektets løbetid og for de enkelte Etaper med angivelse af forventet ressourceindsats for de allokerede medarbejdere for de pågældende Faser/Iterationer. For andre opgaver fx afklaringsforløb/-etaper, ændringer og videreudviklingsopgaver aftales et estimat for opgaven.

Det er i enhver henseende Leverandørens ansvar, at estimater er realistiske, dog under forudsætning af at Kunden har afgivet korrekte oplysninger og medvirker som aftalt.

Det er Leverandørens ansvar til stadighed at give Kunden et retvisende og fyldestgørende billede af projektets økonomi baseret på Projektets status.

Leverandøren skal senest hver den 5. i en måned for hver Delleverance sende Kunden en detaljeret opgørelse af tidsforbruget i den forgangne måned, og om nødvendigt (i) Leverandørens eventuelle forslag til ændret prioritering, (ii) og aftalte ændringer eller udvidelser af Delleverancen.

Enhver afvigelse i op- eller nedadgående retning i forhold til det senest meddelte estimat skal begrundes.

Målprisen for en Delleverance må ikke overskrides uden Kundens forudgående godkendelse. Opstår der risiko for, at prisen og det samlede estimat vil blive nået før Delleverancens færdiggørelse, skal Leverandøren omgående orientere Kunden herom og foreslå relevante tiltag til imødegåelse af denne risiko.

Leverandøren kan ikke kræve større vederlag end Målprisen, hvis dette skyldes omstændigheder, som Leverandøren med rimelighed burde have forudset ved afgivelsen af estimatet. Leverandøren har pligt til at give Kunden underretning uden ugrundet ophold, såfremt det må forudses, at en Målpris eller et vederlagsestimat i øvrigt ikke kan forventes overholdt. Underretningen skal indeholde en nærmere redegørelse for årsagen til den forventede overskridelse og et specificeret vederlagsestimat for den resterende del af Delleverancen opdelt på Faser/Iterationer.

Ved overskridelse af Målprisen nedsættes timeprisen for overskydende timer som anført i Bilag 9, medmindre Leverandøren kan godtgøre at overskridelsen skyldes Kundens manglende medvirken eller forhold som ligger uden for Leverandørens kontrol.

12.4.1 Tidsregistrering

Ved alle ydelser, der kan faktureres efter medgået tidsforbrug, skal Leverandøren for hver medarbejder omhyggeligt og løbende føre et timeregnskab med detaljeret angivelse af, hvad tiden er anvendt til, idet en samlet detaljeret og aktivitetsopdelt specifikation månedligt udleveres til Kunden, jf. pkt. 12.4 med eventuelt understøttende materiale. Det skal fremgå hvilken Delleverance, Fase, Selvstændig Opgave eller anden aftalt ydelse, de erlagte timer vedrører. Dette skal holdes op imod fremdriften af projektet og de enkelte estimerede faser.

Leverandøren skal justere specifikationen for Kundens eventuelle rimelige begrundede indsigelser, inden forbruget faktureres. Leverandøren skal til enhver tid på anfordring give Kunden adgang til yderligere indsigt i den løbende tidsregistrering.

Samme krav til rapportering og adgang til indsigt gælder i forhold til eventuelle udlæg og materialer, som Kunden skal betale efter forbrug.

12.5 Drift, Vedligeholdelse og support

12.5.1 Vederlag

Vederlag for drift, vedligeholdelse og support betales med de i Bilag 9 anførte beløb. Løbende vederlag betales fra Overtagelsesdagen jf. punkt 9. Vederlaget for drift, vedligeholdelse og support fremgår af Bilag 9 ud fra Hovedleverancen, og Leverandøren kan i Bilag 9 angive, hvorledes dette vederlag kan forhøjes som følge af den udvikling og udvidelse af Løsningen, der sker under Delleverancer i Delprojekt 2.

Beregningsmetoden for fastlæggelse af dette vederlag skal klart fremgå af Bilag 9, herunder om og hvordan det justeres op og ned.

Timebaserede vederlag betales månedsvis bagud. Tidsregistreringen jf. pkt. 12.4.1 skal relateres til de konkrete vedligeholdelses- og supportopgaver udført for Kunden.

12.5.2 Fejlafhjælpning

Leverandøren har ikke krav på selvstændig betaling for afhjælpning af Fejl og Mangler idet prisen for sådan afhjælpning er inkluderet i afgiften for vedligeholdelse.

Hvis afhjælpning af Fejl foretages ved levering af en ny Version eller Release, og Kunden ikke ønsker installation af en sådan, er Leverandøren berettiget til særskilt vederlag for yderligere arbejde relateret til afhjælpning af de pågældende Fejl, som ellers kunne have været udbedret ved installation af den pågældende Version eller Release. Det er dog i den sammenhæng forudsat, at den nye Version eller Release kunne være installeret uden funktionalitetsnedgang og uden at ville påføre Kunden ikke uvæsentlige ekstraordinære omkostninger eller ulemper.

12.5.3 Forkert fejlrapportering

Hvis Kunden fejlagtigt rapporterer et forhold som en Fejl, og det efterfølgende viser sig, at Kundens rapportering beror på manglende uddannelse, forkert brug eller andre forhold, som ikke kan tilregnes Leverandøren, kan Leverandøren kræve et rimeligt vederlag for behandling af Kundens henvendelse beregnet efter de i Bilag 9 angivne timepriser.

Hvis Kunden fejkategoriserer en Fejl, og det efterfølgende viser sig, at Fejlen burde have været kategoriseret, som anført af Leverandøren, kan Leverandøren kræve betaling af dokumenterede meromkostninger, herunder i forbindelse med nødvendiggjort overarbejde og arbejde uden for normal arbejdstid, som følge af Kundens fejlagtige kategorisering.

13. PRISREGULERING

Priserne i Bilag 9 kan af Leverandøren justeres en gang årligt med virkning fra 1. januar, første gang 1. januar 2023. Reguleringen kan ikke overstige den procentuelle udvikling i det danske Nettoprisindeks målt fra tidspunktet for Kontraktens ikrafttrædelsesdato eller tidspunktet for efterfølgende tidligere reguleringer.

14. BETALINGSBETINGELSER

Kunden er forpligtet til at betale Leverandørens vederlag under forudsætning af, at Leverandøren på fakturerings tidspunktet har udført alt, hvad Leverandøren i henhold til tidsplanen i Bilag 3 skal have udført på dette tidspunkt.

Vederlag for vedligeholdelse, support og løbende betalinger for anvendelse af Programmet skal betales af Kunden, som angivet i Bilag 9.

Etableringsvederlaget for Hovedleverancen betales i henhold til betalingsplanen i Bilag 9.

Timebaserede ydelser betales månedsvis bagud. Dog tilbageholdes 25 % af betalingerne under en Delleverance, indtil Delleveranceprøven er godkendt.

Såfremt der ved Delleveranceprøven konstateres Fejl, som ikke hindrer godkendelse af Delleveranceprøven, tilbageholdes fortsat et beløb svarende til 5 % af betalingerne for timebaserede ydelser knyttet til den konkrete Delleverance, indtil Fejlene er afhjulpnet, eller listen over Fejl på anden måde er afsluttet ved aftale mellem Parterne.

Leverandørens krav er forfalden til betaling 30 dage efter Kundens modtagelse af fyldestgørende faktura. Ved for sen betaling er Leverandøren berettiget til morarente efter rentelovens regler.

15. GARANTI

15.1 Generel garanti

Under forudsætning af at Kunden yder den aftalte medvirken, jf. punkt 5.6, garanterer Leverandøren, at Løsningen og vedligeholdelse samt drift opfylder alle de i Kontrakten stillede krav og god it-skik. Såfremt dette ikke er tilfældet, påhviler det Leverandøren inden for de fastsatte tidsfrister at levere det, der er nødvendigt for at opfylde Kontrakten.

Leverandøren garanterer ved udførelse af ydelser i henhold til Kontrakten at anvende tilstrækkelige og kvalificerede ressourcer.

Leverandøren garanterer, at Leverancerne opfylder de krav til funktion, kapacitet, arkitektur, sikkerhed, grænseflader og integration, som fremgår af den løbende ajourførte Leverancebeskrivelse (Bilag 3) samt Kontrakten i øvrigt.

Leverandøren garanterer, at der anvendes designmetoder, kvalitetsstandarder, programmeringssprog og programudviklingsværktøjer i overensstemmelse med god it-skik, samt at der anvendes åbne grænseflader, idet omfang Kundens øvrige systemer ikke dikterer bestemte lukkede eller egne grænseflader.

15.2 Kundens medvirken

Kunden garanterer at yde den aftalte medvirken, jf. pkt. 5.6.

Leverandøren garanterer, at de krav til Kundens medvirken, der fremgår af Bilag 6, er egnede og i væsentlighed er tilstrækkelige til, at Leverancen opfylder kravene efter Kontrakten, jf. dog pkt. 5.6, 3. afsnit.

Såfremt det er en forudsætning for Kundens anvendelse af Leverancen, at Kundens brugere har deltaget i et af Leverandøren anbefalet og gennemført uddannelsesforløb, er dette angivet i Bilag 6.

15.3 Hæftelse for underleverandører

Leverandøren hæfter for underleverandørers produkter og tjenesteydelser, der leveres af Leverandøren efter Kontrakten på ganske samme måde som for sine egne forhold.

Såfremt der er tale om en Fejl i tredjepartsprodukter, som Leverandøren ikke burde have erkendt eller forudset på tidspunktet for Kontraktens indgåelse, og som har karakter af en Fejl i Programmet i forhold til underleverandørens specifikationer (programfejl) og ikke en Fejl i forhold til kravene til Leverancen i Kontrakten (systemfejl), gælder følgende begrænsninger i Leverandørens afhjælpningspligt:

- Leverandøren skal straks rapportere Fejlen til producenten af Standardprogrammet og indhente dennes bekræftelse på, at forholdet er accepteret som en Fejlrapportering. Leverandøren skal med passende mellemrum følge op på fejlrapporteringen og rapportere tilbage til Kunden.
- Leverandøren skal gøre sit yderste for at reducere problemets omfang, herunder anviser relevant omgåelse.
- Når tredjemand har leveret en rettelse af den pågældende eller eventuelt andre Fejl eller har anvist relevant omgåelse, skal Leverandøren straks sørge for orientering af Kunden herom samt installation heraf.

Programmet fra Leverandørens koncernforbundne selskaber kan ikke omfattes af ovenstående begrænsning.

Begrænsningen indebærer ingen begrænsning i kravene jf. Databehandleraftalen eller til godkendelse af Hovedleveranceprøven, Delleveranceprøve eller driftsprøve eller i Kundens andre misligholdelsesbeføjelser.

15.4 Garanterede servicemål

Leverandøren garanterer, at de i Bilag 4 anførte servicemål opretholdes fra Overtagelsesdagen, og indtil ophør af kontrakten.

Til opretholdelse af de garanterede servicemål skal Leverandøren udføre forebyggende og afhjælpende vedligeholdelse, som angivet i pkt. 10 og Bilag 3.

15.5 Tredjemands rettigheder

Leverandøren garanterer, at Løsningen og de leverede ydelser ikke krænker andres rettigheder, herunder patenter eller ophavsrettigheder.

Leverandøren skal ved krænkelse af tredjemandsrettigheder uden ugrundet ophold og uden omkostninger for Kunden skaffe Kunden de nødvendige rettigheder, så Løsningen eller ydelsene ikke krænker tredjemand. Alternativt skal Leverandøren ændre Løsningen, så den ikke længere krænker tredjemand enten ved at udskifte den krænkende del med et andet produkt med minimum samme funktionalitet eller ved at foretage ændringer i Løsningen.

Leverandøren skal uden begrænsning skadesløsholde Kunden fra ethvert erstatningskrav (inklusive vederlagskrav, sagsomkostninger m.v.) fra tredjemand i relation til krænkelser af dennes rettigheder, samt erstatte kundens rimelige udgifter til juridisk repræsentation.

15.6 Overholdelse af regler og forskrifter

Leverandøren garanterer, at Løsningen og leverede ydelser opfylder relevante præceptive regler (Love, bekendtgørelser, cirkulærer m.v.), således som disse foreligger ved Kontraktens indgåelse og på tidspunktet for opstart af de enkelte Delleleverancer, henholdsvis på tidspunktet for bestilling af en ændring.

For persondata gælder det at Løsningen og leverede ydelser skal overholde Databehandleraftalen i Bilag 10, EU-Persondataforordningen og Databeskyttelsesloven, og der gælder et selvstændigt ansvar for Leverandøren som databehandler.

Kunden har selv ansvaret for, at Kunden og brugerne af Løsningen, konkret overholder gældende lovgivning, men Løsningen skal understøtte lovlig brug og gøre det muligt at overholde gældende lovgivning ved korrekt brug af Løsningen. Samtidig skal Løsningen udvikles med en funktionalitet der har fokus på "Security & Privacy by Design" og "Security & Privacy by Default", så Løsningen indeholder hensigtsmæssige sikkerhedsfunktioner, og således at ulovlig eller uhensigtsmæssig brug så vidt mulig hindres.

Det påhviler Leverandøren at sikre, at Løsningen og de leverede ydelser, herunder navnlig driftsydelserne til stadighed opfylder præceptive regler, der træder i kraft efter ovenstående tidspunkter, men sådanne ændringer behandles som en af Kunden fremsat ændringsanmodning jf. pkt. 6, og Leverandøren er således berettiget til betaling for dette ændringsarbejde og de yderligere udgifter, dette medfører fx i forhold til drift. Det gælder dog ikke for så vidt angår EU-Persondataforordningen og Databeskyttelsesloven, idet Kunden lægger til grund, at der er taget højde for disse regler.

16. LEVERANDØRENS MISLIGHOLDELSE

16.1 Forsinkelse

16.1.1 Underretningspligt

Det påhviler Leverandøren at give en begrundet Meddelelse til Kunden straks, når Leverandøren må forudse, at der vil indtræde risiko for forsinkelse eller for, at Kontrakten ikke i øvrigt bliver rigtigt opfyldt, uanset om det skyldes Leverandørens eller Kundens forhold. Leverandøren har herefter initiativpligten i forhold til at indlede dialog med Kunden om, hvorledes risikoen formindskes fx ved omprioritering, tilretning af Leverancebeskrivelsen, tilførsel af yderligere ressourcer m.v.

16.1.2 Bod ved forsinket Hovedleveranceprøve

Såfremt de i Bilag 2 anførte frister for godkendt Hovedleveranceprøve overskrides som følge af forhold, Leverandøren bærer ansvaret eller risikoen for, betaler Leverandøren en bod for hver påbegyndt Arbejdsdag, som den aftalte frist overskrides.

Boden udgør 0,25% af Etableringsvederlaget for Hovedleverancen jf. Bilag 9 pr. påbegyndt Arbejdsdag.

Den samlede bod for forsinkelse vedrørende Hovedleverancen kan ikke overstige 10% af Etableringsvederlaget for Hovedleverancen.

I relation til boden overfor skal Etableringsvederlaget dog som minimum fastsættes til et beløb svarende til 24 måneders drifts- og vedligeholdelsesvederlag.

Påløbet bod betales efter påkrav fremsat i Meddelelse fra Kunden. Har Leverandøren ikke senest 12 måneder efter den aftalte Overtagelsesdag modtaget Meddelelse herom fra Kunden, bortfalder Kundens ret til bod.

16.1.3 Reduceret timesats ved forsinkelse af Delleverance

Såfremt en af de i Bilag 2 anførte frister for en Delleveranceprøve overskrides, som følge af Leverandørens forhold eller forhold han bærer risikoen for, foretages en reduktion på 25 % af de aftalte timepriser for arbejde relateret til den pågældende Delleverance, der udføres efter tidsfristens overskridelse, og indtil Delleveranceprøven er bestået.

Kunden skal uden ugrundet ophold skriftligt give Leverandøren Meddelelse, såfremt Kunden vil påberåbe sig sin ret til at kræve Leverandørens vederlag reduceret i henhold til ovenstående afsnit. Reduktionen træder i givet fald i kraft fra Leverandørens modtagelse af en sådan Meddelelse.

16.1.4 Håndtering af tvister om Kundens krav på reduceret timesats

Såfremt Leverandøren vil anfægte Kundens ret til vederlagsreduktion i henhold til ovenstående, skal Leverandøren give Kunden Meddelelse herom senest 10 Arbejdsdage efter modtagelsen af Kundens Meddelelse. Leverandøren er ikke berettiget til at standse sit arbejde i en sådan situation, men begge Parter kan kræve tvisten løst i henhold til pkt. 26.2.

Så længe tvisten består, skal Leverandørens vederlag for arbejde omfattet af ovenstående afsnit reduceres med 25%. Får Leverandøren helt eller delvist medhold i sit krav på fuldt vederlag, kan Leverandøren efterfakturere det resterende vederlag med tillæg af renter fra det oprindelige forfaldstidspunkt.

16.1.5 Kundens beføjelser i øvrigt

Herudover gælder dansk rets almindelige regler om beføjelser i anledning af forsinket eller udeblevet levering, jf. dog pkt. 18, 19 og 20.

16.2 Mangler

16.2.1 Afhjælpning

Afhjælpning af Fejl og Mangler skal påbegyndes henholdsvis være afsluttet inden for de i Bilag 4 og 7 angivne frister.

Når Leverandøren har foretaget afhjælpning, skal Leverandøren give underretning herom til Kunden.

Såfremt der er uenighed om, hvorvidt Leverandørens afhjælpning er fyldestgørende, afgøres spørgsmålet i overensstemmelse med pkt. 26.2.

Der henvises i øvrigt til de i pkt. 15.3 indeholdte begrænsninger i Leverandørens afhjælpningspligt i relation til tredjepartsprodukter.

16.2.2 Bod for overskridelse af servicemål

Såfremt servicemålene i Bilag 4 overskrides, betaler Leverandøren en bod i henhold til principperne anført i Bilag 4.

16.2.3 Forholdsmæssigt afslag

Dansk rets almindelige regler om forholdsmæssigt afslag finder anvendelse.

Ved beregning af den relevante værdiforringelse, der udgør afslaget, skal der tages hensyn til den nytteværdi, som Kunden ikke kan udnytte som følge af Fejlen og de afhjælpningsomkostninger, Kunden med rimelighed må afholde for at afhjælpe eller omgå påberåbte mangler.

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

16.2.4 Kundens beføjelser i øvrigt

Om andre beføjelser i anledning af Mangler gælder dansk rets almindelige regler, jf. dog pkt. 18, 19 og 20.

16.3 "Udbedre først – afklar senere" princippet

Parterne anerkender, at de af Kontrakten omfattede ydelser er komplekse og fordrer en betydelig grad af samarbejde. Parterne forpligter sig til loyalt at løse problemer eller uenigheder, som måtte opstå i relation til Løsningen og den efterfølgende drift og vedligeholdelse eller samarbejdet generelt, efter princippet om "udbedre først – afklar senere".

Princippet "udbedre først – afklar senere" indebærer, at de konkrete omtvistede Fejl og Mangler skal leveres af Leverandøren på Kundens anfordring. Er det dertil knyttede vederlag omtvistet, skal Kunden betale de ikke-omtvistede dele af vederlaget efter Kontraktens almindelige bestemmelser om betaling og forfald. Den omtvistede del af vederlaget skal først betales, når der foreligger aftale eller bindende retsafgørelse, der fastlægger pligten til betaling.

For eventuelle beløb til efterbetaling skal Kunden fra det oprindelige forfaldstidspunkt betale morarente med den i renteloven fastsatte morarentesats. Viser endelig aftale eller retsafgørelse tilsvarende, at Kunden har betalt for meget, skal Leverandøren fra det oprindelige betalingstidspunkt betale tilsvarende morarente af de for meget betalte beløb.

17. KUNDENS MISLIGHOLDELSE

Leverandøren er berettiget til at ophæve Kontrakten, såfremt Leverandøren over for Kunden har afgivet påkrav ved Meddelelse om, dels at Kunden på nærmere specificeret måde har misligholdt sine betalingsforpligtelser vedrørende de pågældende ydelser, dels at manglende betaling inden 20 Arbejdsdage vil medføre, at Kontrakten ophæves, for så vidt angår disse ydelser, såfremt Kunden ikke har opfyldt sine betalingsforpligtelser inden fristens udløb.

Kunden er erstatningsansvarlig for Leverandørens dokumenterede tab og meromkostninger forårsaget af Kundens manglende opfyldelse af sine forpligtelser til at medvirke ved Leverancens udførelse, jf. pkt. 5.6, såfremt Leverandøren uden ugrundet ophold over for Kunden har afgivet påkrav ved Meddelelse om, at Kunden på nærmere specificeret måde har misligholdt sine forpligtelser til at medvirke.

Om øvrige beføjelser gælder dansk rets almindelige regler, jf. dog pkt. 18, 19 og 20.

18. KUNDENS OPHÆVELSE

18.1 Betingelser for ophævelse

Kunden kan ophæve Kontrakten helt eller delvist, herunder også for en eller flere Delleverancer, såfremt der foreligger væsentlig misligholdelse. For ophævelse på grund af væsentlige Mangler er det en betingelse, at Mangleerne ikke inden for rimelig tid er afhjulpet, jf. Bilag 4 og 7 om krav til reaktionstid og tilgængelighed.

18.2 Ophævelse

Parterne kan alene ophæve Kontrakten helt eller delvist med virkning for fremtidige ydelser ("ex nunc"). Det gælder dog ikke væsentlig misligholdelse i relation til Hovedleverancen eller ophævelse inden Overtagelsesdagen, idet ophævelse som følge af en sådan misligholdelse i relation til Hovedleverancen efter Kundens valg medfører fuld ophævelse også for alle tidligere Leverancer og ydelser, og det vil medføre krav om fuld tilbagebetaling af samtlige betalinger allerede betalt af Kunden. Ved ophævelse efter Overtagelsesdagen af en Delleverance under Delprojekt 2, eller en Selvstændig Opgave, kan Kunden alene kræve tilbagebetaling af samtlige betalinger erlagt i relation til den ophævede Delleverance eller Selvstændige Opgave.

18.3 Ophævelsesgrunde

Som væsentlig misligholdelse, der berettiger Kunden til at hæve Kontrakten, anses bl.a. følgende:

- Misligholdelse af projektmæssige forhold:
 - En overskridelse af fristerne for godkendt Hovedleveranceprøve, Delleveranceprøve eller driftsprøve med mere end 40 Arbejdsdage på grund af Leverandørens forhold eller forhold han bærer risikoen for.

- Overskridelse af aftalt Overtagelsesdag for en ændring, der leveres som en Selvstændig Opgave, jf. pkt. 6.3, med mere end 30 Arbejdsdage på grund af Leverandørens forhold eller forhold han bærer risikoen for. Det kræves dog at leveringen af den Selvstændige Opgave i sig selv er væsentlig for Kundens anvendelse af Løsningen.
- Misligholdelse af drift- og vedligeholdelsesmæssige forhold:
 - Manglende afhjælpning af væsentlige mangler efter Overtagelsesdagen inden 20 arbejdsdage fra Kundens reklamation.
 - Driftseffektiviteten for Løsningen beregnet for en sammenhængende periode på 3 måneder er 98% eller derunder, og dette ikke skyldes forhold kunden bærer ansvaret for.
 - Driftseffektiviteten for Løsningen for en måleperiode er under 90%, og dette ikke skyldes forhold kunden bærer ansvaret for.
 - Leverandøren pådrager sig en bod på mere end 20% af det månedlige drifts- og vedligeholdelsesvederlag jf. Bilag 4 i 3 på hinanden følgende måneder.
 - Brud på vitale databehandlings- eller øvrige sikkerhedsregler, lovgivning, tavshedspligten, m.v., der må betragtes som alvorlig, fx at Kunden pådrager sig et erstatningsansvar over for tredjemand og/eller Leverandøren eller Kunden idømmes en bøde af fx Datatilsynet, eller Datatilsynet udtrykker alvorlig kritik af Løsningen og/eller Leverandørens ydelser eller mangel herpå.
 - Væsentlig misligholdelse af Databehandleraftalen jf. Bilag 10.
- Generel misligholdelse
 - Leverandørens konkurs, såfremt konkursboet ikke på baggrund af skriftlig henvendelse fra Kunden uden ugrundet ophold tilkendegiver, at boet indtræder i Kontrakten.
 - Leverandørens indledning af forhandling om rekonstruktionsbehandling eller væsentligt forringede økonomiske forhold i øvrigt, der bringer Kontraktens rette opfyldelse i fare.
 - Leverandørens ophør med den virksomhed, som Kontrakten vedrører eller indtræden af andre omstændigheder, fx fratræden af et væsentligt antal nøglemedarbejdere, der bringer Kontraktens rette opfyldelse i alvorlig fare.

18.4 Opgørelse ved ophævelse

Ved Kundens ophævelse som følge af misligholdelse i relation til Hovedleverancen eller inden Overtagelsesdagen ophører Kundens brug af Løsningen og Leverandøren tilbagebetaler efter påkrav alle allerede betalte beløb. I øvrige tilfælde beholder Kunden adgang og brugsretten til Løsningen uden de Leverancer, der er omfattet af ophævelsen, og Kunden kan alene kræve tilbagebetaling af erlagte vederlag for sådanne ophævede Leverancer.

Ved ophævelse efter Overtagelsesdagen som følge af væsentlig misligholdelse af drifts- eller vedligeholdelsesmæssige forhold får ophævelsen alene virkning fremadrettet, idet Kunden dog kan ophæve Kontrakten med et varsel mod at betale et rimeligt drifts- og vedligeholdelsesvederlag i ophævelsesvarslet. Kunden kan ophæve med et varsel på op til 6 måneder, der inden 14 dage før udløb kan forlænges med yderligere en periode på op til 6 måneder. Leverandøren kan dog kræve drifts- og vedligeholdelsesvederlag, servicemål og øvrige betingelser for den resterende del af

Leverancen reguleret i det omfang, at dette er rimeligt begrundet, men kan dog ikke nægte opretholde drift og vedligeholdelse ved uenighed, ligesom Leverandøren ikke kan kræve at Kunden frafalder erstatningskrav eller lignende som betingelser for den fortsatte drift og vedligeholdelse i ophævelsesvarslet.

Leverandøren er fortsat forpligtet til at drifte og vedligeholde de dele af Løsningen, som ikke er omfattet af ophævelsen, samt i et evt. ophævelsesvarsel, på hidtidige vilkår.

Dette pkt. 18.4 afskærer ikke Kundens øvrige beføjelser. Kunden kan således efter omstændighederne gøre andre misligholdelsesbeføjelser gældende, herunder eventuelt kræve erstatning eller forholdsmæssigafslag i vederlag betalt frem til ophævelsen.

19. ERSTATNING OG FORSIKRING

Parterne er erstatningspligtige efter dansk rets almindelige regler. For forhold, der udløser bod, kan erstatning kun kræves i det omfang, Kunden dokumenterer et tab ud over bodsbeløbet.

Den samlede erstatning for erstatningspådragende handlinger, herunder ved ophævelse af Kontrakten, der indtræder inden 1 år efter Overtagelsesdagen er maksimeret til et beløb svarende til det aftalte leverancevederlag for Delprojekt 1 + hvad Kunden måtte have betalt under Delprojekt 2 + et beløb svarende til 12 måneders drifts- og vedligeholdelsesvederlag jf. Bilag 9, og herefter nedsættes erstatningsmaksimum til et beløb svarende til drifts- og vedligeholdelsesvederlaget for 12 måneder forud for skadesbegivenheden.

Parterne er ikke i noget tilfælde ansvarlig for driftstab, følgeskader eller andet indirekte tab. Tab af data fra seneste back-up i henhold til driftsaftalen i Bilag 3 og frem anses for indirekte tab. Omkostningerne til reetablering af data ud fra seneste back-up, anses altid som direkte tab og skal afholdes af Leverandøren, herunder kundens rimelige lønudgifter til eget personale der må genskabe data, og det samme gælder samtlige reetableringsomkostninger såfremt Leverandøren har misligholdt sin backup forpligtelse jf. driftsaftalen i Bilag 7.

Ovenstående begrænsninger gælder kun, såfremt tabet ikke kan henføres til grov uagtsomhed eller forsætlige forhold hos den skadevoldende Part.

20. FORCE MAJEURE

Hverken Leverandøren eller Kunden skal anses for ansvarlig over for den anden Part, for så vidt angår forhold, der ligger uden for Partens kontrol, og som Parten ikke med rimelighed burde have taget i betragtning og ej heller burde have undgået eller overvundet. Forhold hos en underleverandør anses kun for force majeure, såfremt der for underleverandøren foreligger en hindring, der omfattes af 1. punktum, og som Leverandøren ikke burde have undgået eller overvundet. Virkningen af force majeure skal minimeres mest mulig, og den anden part skal løbende holdes orienteret om status og forventet 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.

Force majeure kan kun påberåbes, såfremt den pågældende Part har givet Meddelelse herom til den anden Part senest 5 Arbejdsdage efter, at force majeure er indtrådt.

Den Part, der ikke er ramt af force majeure, er berettiget til at annullere Kontrakten helt eller delvist, såfremt Hovedleveranceprøven eller en Delleveranceprøve forsinkes med 40 Arbejdsdage, som følge af force majeure. I tilfælde af sådan annullation beholder hver Part, hvad de har modtaget fra den anden Part, og der består derefter ingen yderligere krav mellem Parterne i relation til den annullerede del. Herudover kan Kunden annullere vedligeholdelsen og driften med virkning for fremtidige ydelser, såfremt Leverandøren har været forhindret i at levere disse ydelser, som følge af force majeure i en periode på 20 Arbejdsdage inden for en periode på 3 måneder.

21. RETTIGHEDER TIL LØSNINGEN

21.1 Rettigheder til Løsningen

Kunden erhverver frem til ophør af Kontrakten en brugsret til Løsningen. Brugsretten gælder for alle de institutioner, der ligger i Kunden samt institutioner, der henhører under Kundens forvaltning, hvor kommunen betaler institutionernes drift helt eller delvis. Brugsretten omfatter også tilknyttede leverandører og borgere hvis forhold behandles ved brug af Løsningen.

21.2 Rettigheder til data

Kunden har ejendomsret, ophavsret, brugsret og råderet samt enhver anden rettighed til de data, der opbevares og behandles i Løsningen eller som behandlingen resulterer i.

Leverandøren har ingen rettigheder til data, der er modtaget, indlagt, opbevaret eller genereret i forbindelse med Kontraktens opfyldelse. Leverandøren erhverver hverken ejendomsret, ophavsret eller nogen anden rettighed til Kundens data, uanset i hvilken form disse data fremtræder.

Leverandøren er alene berettiget til at anvende Kundens data til brug for udførelse af de af Kontrakten omfattede ydelser og i øvrigt i overensstemmelse med de til enhver tid gældende sikkerhedsregler.

Leverandøren skal på begæring fra Kunden uden ugrundet ophold udlevere en kopi af alle eller dele af Kundens data, herunder alle logfiler og øvrige data, der er genereret i forbindelse med Kontraktens opfyldelse, på et it-læsbart medie uden transformeringer, der kan give datatab. Medie og dataformat aftales mellem Parterne i forbindelse med afklaringsfasen for Delprojekt 1. Udleveringen sker vederlagsfrit, medmindre Kunden inden for 30 dage på ny ønsker udlevering data, det dette arbejde i så afregnes efter medgået tid til Leverandørens timepriser jf. bilag 9.

21.3 Licensbetingelser

Leverandørens standardbetingelser finder ikke anvendelse, bortset fra det konkrete omfang, der følger af bilag 12.

Såfremt Bilag 12 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 Kunden skal bortses fra disse bestemmelser.

21.4 Supplerende licensbetingelser

Såfremt Kunden skal underskrive licensbetingelser direkte overfor en af Leverandørens underleverandører, skal der i alle forhold mellem Leverandøren og Kunden ses bort fra disse licensbetingelser i det omfang, bestemmelserne ikke vedrører brugsrettens indhold og omfang.

22. TAVSHEDSPLIGT

Parterne skal iagttage tavshed i sædvanligt omfang for forhold, som ikke er alment kendte.

Leverandøren må medtage Kunden på sin referenceliste, men må derudover ikke bruge Kundens navn i markedsføringsøjemed, medmindre dette er aftalt med Kunden.

Kunden afgør efter drøftelse med Leverandøren, hvorledes Kontraktens indgåelse offentliggøres.

23. OVERDRAGELSE

Kunden har ret til at overdrage sine rettigheder og forpligtelser efter Kontrakten, såfremt en sådan overdragelse sker som led i flytningen af forvaltningen og ansvaret for håndtering af henvisningerne og det område, Løsningen skal understøtte, væk fra Kunden over til en anden offentlig myndighed.

Leverandøren kan ikke uden Kundens skriftlige samtykke overdrage sine rettigheder og forpligtelser ifølge Kontrakten til tredjemand. Kunden kan ikke nægte sådant samtykke uden saglig grund.

24. VARIGHED OG OPSIGELSE

Kontrakten træder i kraft på underskriftstidspunktet.

Medmindre kontrakten er opsagt før af Kunden, udløber den 4 år efter Overtagelsesdagen. Kontrakten kan af Kunden forlænges to gange med hver 12 måneder, idet en sådan forlængelse skal varsles skriftligt overfor Leverandøren senest 6 måneder før udløb.

Kunden kan under Projektet træde ud af aftalen jf . pkt. 5.4. Efter Overtagelsesdagen kan Kontrakten af Kunden opsiges med 12 måneders skriftligt varsel til udgangen af en måned, dog tidligst med virkning 2 år efter Overtagelsesdagen.

25. OPHØRSYDELSER

Ved ophør af Kontrakten skal Leverandøren levere de i Bilag 3 angivne ophørsydelser.

Leverandøren er ikke berettiget til at udøve tilbageholdsret i Kundens data og materiale til sikkerhed for krav, Leverandøren måtte have i forhold til Kunden i anledning af Kontraktens gennemførelse eller ophør. Udlevering og levering af ophørsydelser skal således ske uanset årsag til ophør, herunder selvom Kunden måtte være i en påstået eller aktuel misligholdelse samt uanset art og omfang af en sådan misligholdelse.

Leverandøren er, uanset ophørsgrund, forpligtet til mod betaling efter dokumenteret medgået tid ud fra de i bilag 9 anførte timepriser at yde medvirken til overflytning af de af Kontrakten omfattede data til håndtering hos tredjemand. Leverandørens bistand skal sætte Kunden i stand til at overdrage varetagelsen af de af Kontrakten data til tredjemand.

Leverandøren skal udarbejde en detaljeret plan skal gennemføre relevante funktioner og testfaser hos den af Kunden udpegede tredjemand.

Overflytning af data skal baseres på udtræk i standardformat, således at data umiddelbart kan anvendes af Kunden eller stilles til rådighed for tredjemand.

Leverandørens bistand skal ydes hurtigst muligt og så vidt muligt inden ophørstidspunktet, og Leverandørens betaling fastsættes på baggrund af de i bilag 9 angivne timepriser for ad hoc bistand.

Leverandøren sørger for, at overflytningen forløber således, at Kundens daglige forretninger ikke berøres unødigt heraf.

I det omfang Kunden, Kundens rådgivere eller tredjemand som led i forberedelse eller gennemførelse af overdragelse til tredjemand - herunder i forbindelse med forberedelse og gennemførelse af et eventuelt udbud - har behov for adgang til Kundens 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.

Sker overflytningen af de af Kontrakten omfattede data som følge af Leverandørens misligholdelse, skal alle udgifter til overflytningen afholdes for Leverandørens regning. Har Kunden helt eller delvist betalt for en sådan assistance, fordi Leverandøren bestrider ophævelsens berettigelse, og får Kunden efterfølgende medhold i ophævelsens berettigelse, er Kunden berettiget til at få sådanne betalinger refunderet. Kunden har ikke hermed givet afkald på at gøre et eventuelt erstatningskrav for yderligere tab gældende eller gøre andre misligholdelsesbeføjelser gældende.

26. TVISTIGHEDER

26.1 Lovvalg

Kontrakten og alle tvister, der måtte udspringe af kontrakten, er undergivet dansk ret.

26.2 Uenighed om kategorisering af en Fejl, reducerede timepriser eller opfyldelse af servicemål

Såfremt der er uenighed om kategorisering af en Fejl, reducerede timepriser, eller hvorvidt kravene til servicemål er opfyldt i en bestemt periode, kan hver af Parterne henvise spørgsmålet til Kundens og Leverandørens projektleder, der da sammen afgør det. Kan der ikke opnås enighed mellem Parternes projektledere, skal forhandlingerne søges løftet op på højt plan i Parternes organisationer. Hvis enighed fortsat ikke opnås, kan hver af Parterne anmode Det Danske Voldgiftsinstitut om at udmelde en uvildig sagkyndig, der afgør spørgsmålet endeligt og bindende for begge Parter.

Tvister om fortolkning af Kontrakten og andre juridiske spørgsmål kan ikke afgøres af den sagkyndige. Den sagkyndige træffer afgørelse om fordelingen af sit honorar mellem Parterne under hensyntagen til afgørelsens udfald.

26.3 Øvrige tvister

26.3.1 Forhandling

Såfremt der opstår en uoverensstemmelse mellem Parterne 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.

26.3.2 Mediation

Enhver tvist, som måtte opstå i forbindelse med denne Kontrakt, skal i første omgang søges løst ved mediation i overensstemmelse med Danske IT-advokaters (DITA) mediationsprocedure (www.danske-it-advokater.dk). 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 (otte)

arbejdsdage efter DITAs modtagelse af påkravet 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 en voldgiftssag jf. nedenfor, såfremt en udsættelse deraf kan føre til retsfortabelse, f.eks. på grund af forældelse eller såfremt parten vurderer, at det er udsigtsløst at forsøge mediation.

Hvis mediationen afsluttes, uden at tvisten er bilagt, skal tvisten afgøres endeligt ved voldgift efter bestemmelserne i henholdsvis pkt. 26.3.3 eller punkt 26.3.4.

26.3.3 Mindre tvister

Såfremt der er tale om en tvist, hvor den samlede sagsgenstand ikke overstiger DKK 2.000.000 ekskl. moms og evt. renter, afgøres tvisten ved voldgift efter "Regler om forenklet voldgiftsproces ved Det Danske Voldgiftsinstitut".

Voldgiftsretten udpeges af Voldgiftsinstituttet i overensstemmelse med "Regler om forenklet voldgiftsproces ved Det Danske Voldgiftsinstitut". Voldgiftsdommeren udpeges af Det Danske Voldgiftsinstitut. Parterne kan senest samtidig med udløbet af fristen for indklagedes svar i fællesskab bringe en voldgiftsdommer i forslag.

Stedet for voldgiftsretten skal findes i Aarhus Kommune.

26.3.4 Større tvister

I tilfælde, der ikke er omfattet af pkt. 26.2 eller pkt. 26.3.3, afgøres tvisten ved voldgift efter "Regler for behandling af voldgiftssager ved Det Danske Voldgiftsinstitut".

Voldgiftsretten udpeges af Voldgiftsinstituttet i overensstemmelse med "Regler for behandling af voldgiftssager ved Det Danske Voldgiftsinstitut". Når tvisten skal afgøres af tre voldgiftsdommere, kan klageren i sit klageskrift komme med forslag til sin voldgiftsdommer. Indklagede kan i sit svar komme med forslag til sin voldgiftsdommer. Den tredje voldgiftsdommer, der er voldgiftsrettens formand, bringes i forslag af Det Danske Voldgiftsinstitut, medmindre parterne inden udløb af fristen for indklagedes svar i fællesskab foreslår en formand.

Stedet for voldgiftsretten skal findes i Aarhus Kommune.

27. KONTRAKTSTYRING

27.1 Meddelelse

Enhver Meddelelse skal sendes til de nedenfor angivne personer og på de angivne kontaktoplysninger, som hver af Parterne til enhver tid måtte have givet Meddelelse om.

De relevante personer og kontaktoplysninger vedrørende denne Kontrakt er følgende:

Kunden: [Udfyldes ved kontraktunderskrift]

[...]

[...]

Leverandøren: [Udfyldes ved kontraktunderskrift]

[...]

[...]

Ændring i ovennævnte oplysninger sker ved Meddelelse til den anden Part, hvorefter Parterne i henhold til pkt. 27.2 ændrer Kontrakten.

27.2 Kontraktstyring ved ændringer

Parterne foretager i fællesskab kontraktstyring baseret på følgende hovedprincipper:

- Alle ændringer og tilføjelser til Kontrakten skal foreligge i skriftlig form ved opdatering af selve Kontrakten eller et tillæg, der underskrives af begge Parter.
- Alle ændringer og tilføjelser til bilagene skal foreligge i skriftlig form ved opdatering af selve bilagene eller ved udarbejdelse af underbilag.
- Alle ændringer og tilføjelser af Kontrakt og Bilag skal kunne dokumenteres med fuld sporbarhed, f.eks. ved ændringsmarkering, versionshistorik og lignende.

Leverandøren har initiativpligten til at sikre denne kontraktstyring.

28. FORBEHOLD, ANNULLATION OG/ELLER UDEN VIRKNING OG PÅBUD OM OPHØR

28.1 Fornøden bevillingsmæssig hjemmel

Nærværende Kontrakt er kun bindende for Kunden under forudsætning af, at der opnås fornøden bevillingsmæssig hjemmel. Fornøden bevillingsmæssig hjemmel skal være opnået senest på det i Bilag 9 angivne tidspunkt, ellers er Leverandøren fritstillet.

28.2 Annullation og/eller uden virkning

Kunden er i tillæg til Kundens øvrige opsigelsesret berettiget til at bringe Kontrakten til ophør med et passende varsel i følgende tilfælde:

- a) Såfremt Kontrakten har været genstand for en ændring af grundlæggende elementer, som ville have krævet en ny udbudsprocedure, jf. udbudslovens § 185, stk. 1 nr. 1.
- b) Såfremt Leverandøren var omfattet af en af udelukkelsesgrundene i udbudslovens §§ 135-137 på tidspunktet for tildelingen af Kontrakten, hvorefter leverandøren skulle have været udelukket fra udbudsproceduren, jf. udbudslovens § 185, stk. 1 nr. 2.
- c) Såfremt Kontrakten ikke skulle have været tildelt Leverandøren på grund af en alvorlig overtrædelse af forpligtelserne i henhold til traktaterne og direktivet, der er fastslået af EU-Domstolen i forbindelse med en procedure efter artikel 258 i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde, jf. udbudslovens § 185, stk. 1 nr. 3.

Kunden kan desuden opsiges Kontrakten med én (1) måneds varsel, såfremt det konstateres, at Leverandøren har fået tildelt Kontrakten ved afgivelse af et tilbud, hvis indhold strider mod lovgivningen, eksempelvis konkurrencelovgivningen, forudsat at det lovstridige indhold har haft betydning for tildelingen af Kontrakten. I så fald er Leverandøren ikke berettiget til erstatning eller anden form for godtgørelse. Et eventuelt erstatningsansvar over for Kunden i den henseende afgøres i overensstemmelse med dansk rets almindelige regler.

28.3 Påbud om ophør

Kunden er berettiget til at opsiges Kontrakten helt eller delvist med et passende varsel i overensstemmelse med påbud fra Klagenævnet for Udbud, domstolene eller anden myndighed om at annullere tildelingsbeslutningen eller bringe Kontrakten til ophør, herunder påbud om at Kontrakten erklæres uden virkning. Kontrakten ophører ved opsigelse således helt/delvist, som fastsat i påbuddet. Kundens opsigelse forudsætter ikke, at der foreligger en endelig afgørelse.

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

Leverandørens eventuelle krav om erstatning eller anden form for godtgørelse som følge af, at Kontrakten erklæres uden virkning for påbud om ophør, annullation af tildelingsbeslutningen eller ophør på baggrund af udbudslovens § 185, stk. 1, nr. 1-3, herunder f.eks. for omkostninger ved at efterkomme yderligere betingelser eller krav, som Kunden har videreført i opsigelsen, skal som udgangspunkt afgøres efter dansk rets almindelige regler. Dog har Parterne aftalt, at indirekte tab ikke erstattes, ligesom erstatningen skal beregnes som negativ kontraktsinteresse og er maksimeret til samlet DKK 50.000. Endvidere er erstatningen maksimeret til Leverandørens direkte og dokumenterbare tab fratrukket uberettiget indtjening på Kontrakten. Nærværende bestemmelse ændrer ikke på, at Leverandøren oppebærer betaling i overensstemmelse med Kontrakten for Leverancer leveret frem til ophør.

Såfremt Leverandøren på tidspunktet for ikrafttrædelsesdatoen havde eller burde have haft kendskab til de faktiske og/eller retlige omstændigheder, som bevirker, at Kontrakten erklæres uden virkning, eller at tildelingsbeslutningen annulleres, eller Kontrakten ophører på baggrund af udbudslovens § 185, stk. 1 nr. 1-3, kan Leverandøren ikke over for Kunden rejse krav om erstatning eller krav om anden form for godtgørelse som følge af, at Kontrakten erklæres uden virkning eller for påbud om ophør, herunder f.eks. for omkostninger ved at efterkomme yderligere betingelser eller krav, som Kunden har videreført i opsigelsen.

I det omfang der på tidspunktet for aftaleindgåelsen er indgivet en klage til Klagenævnet for Udbud, eller der efter aftaleindgåelsen indgives en klage til Klagenævnet for Udbud med påstand om annullation eller uden virkning, er Leverandøren på Kundens anmodning forpligtet til alene at afholde udgifter, der er helt nødvendige til sikring af Kontraktens fremtidige opfyldelse på sådan vis, at Leverandøren ikke senere bringes i forsinkelse. Leverandøren er berettiget til kompensation for eventuelle direkte og dokumenterede meromkostninger som følge heraf. Kunden kan til dokumentation for sådanne omkostninger kræve en attesteret revisionserklæring. Leverandøren er forpligtet til at begrænse eventuelle meromkostninger mest muligt. Parterne kan i denne situation aftale en udskydelse af Overtagelsesdagen og Ophørsdatoen

29. KUNDENS CSR KONTRAKTBILAG

Leverandøren og dennes underleverandører skal overholde Kundens CSR-krav i bilag 13. Såfremt Leverandøren ikke lever op til CSR-kravene i Bilag 13, betaler Leverandøren en bod i henhold til principperne anført i Bilag 13.

30. UNDERSKRIFT

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

Sted:

Sted:

Dato:

Dato:

For Kunden:

For Leverandøren: