

KONTRAKT

MELLEM

[KUNDENS NAVN]

[Kundens adresse1]

[Kundens adresse2]

CVR-nr.: [Kundens CVR nr.]

(herefter "**Kunden**")

og

[LEVERANDØRENS NAVN]

[Leverandørens adresse1]

[Leverandørens adresse2]

CVR-nr.: [Leverandørens CVR nr.]

(herefter "**Leverandøren**")

OM IT INFRASTRUKTUR SERVICES (IT DRIFT)

(HEREFTER "**KONTRAKTEN**")

INDHOLDSFORTEGNELSE

KAPITEL I: KONTRAKTENS BAGGRUND, STRUKTUR OG DEFINITIONER	5
1 KONTRAKTENS BAGGRUND	5
2 KONTRAKTENS STRUKTUR	5
3 DEFINITIONER	6
KAPITEL II: DUE DILIGENCE, ANALYSE- OG TRANSITIONSFASER	6
4 DUE DILIGENCE FØR INDGÅELSE AF KONTRAKTEN	6
5 ANALYSEFASEN	7
6 TRANSITIONSFASEN	8
KAPITEL III: DRIFTSFASEN	11
7 LEVERANDØRENS TOTALANSVAR OG KUNDENS MEDVIRKEN	11
8 LEVERANDØRENS SERVICES	11
9 SERVICEMÅL	11
10 SIKKERHED	12
11 RAPPORTERING	13
12 REVISIONSERKLÆRING	14
13 AUDIT	14
14 UDLEVERING AF DATA	16
15 OVERDRAGELSESPPLAN	16
KAPITEL IV: OPHØRSFASEN	17
16 GENERELT OM BISTAND VED OPHØR	17
17 UDLEVERINGSPLIGT	17
18 UDLEVERING OG SLETNING AF KUNDENS DATA VED OPHØR	18
19 ØVRIG BISTAND VED OPHØR	18
KAPITEL V: PRISER OG BETALINGSBETINGELSER	18
20 PRISER	18
21 FAKTURERING, BETALING, PRISREGULERING, BENCHMARKING	19
KAPITEL VI: SAMARBEJDE, MEDARBEJDERE, TREDJEPARTER, VIDENOPBYGNING OG ÆNDRINGSHÅNDBTERING	20
22 SAMARBEJDE	20
23 PARTERNES MEDARBEJDERE	20
24 KUNDENS RET TIL INDDRAGELSE AF TREDJEMAND	21

25	KUNDENS ØVRIGE LEVERANDØRER	21
26	VIDENOPBYGNING OG OPTIMERING	22
27	ÆNDRINGER	22
	KAPITEL VI: RISIKOSTYRING OG PROAKTIVE HANDLINGER.....	23
28	RISIKOSTYRING OG PROAKTIVE HANDLINGER.....	23
	KAPITEL VII: GENERELLE KONTRAKTVILKÅR	23
29	OVERHOLDELSE AF LOVKRAV MV.	23
30	GARANTIER	24
31	LEVERANDØRENS MISLIGHOLDELSE	24
32	KUNDENS MISLIGHOLDELSE	27
33	ANSVARSBEGRÆNSNING.....	28
34	FORCE MAJEURE.....	29
35	FORSIKRING	29
36	RETTIGHEDER TIL PROGRAMMEL, DOKUMENTATION MV.	29
37	RETTIGHEDER TIL DATA.....	31
38	BEHANDLING AF PERSONOPLYSNINGER	31
39	UNDERLEVERANDØRER	32
40	FORTROLIGHED.....	33
41	OVERDRAGELSE	34
42	IKRAFTTRÆDEN, VARIGHED OG OPSIGELSE.....	34
43	FORTOLKNING	34
44	TVISTER	35
45	UNDERSKRIFTER	36

BILAGSFORTEGNELSE

Bilag 1:	Definitioner
Bilag 2:	Due diligence
	2a: Information og materiale udleveret i forbindelse med due diligence
	2b: Leverandørens forudsætninger
	2c: Analyserapport
Bilag 3:	Transition og transformation
	3a: Transitions- og transformationsplan
	3b: Overdragelse af medarbejdere
	3c: Kontrakter, hvor Leverandøren overtager administration
	3d: Kontrakter, som overdrages til Leverandøren
	3f: Kundens aktiver, som stilles til rådighed for Leverandøren
	3g: Prøver i transitions- og transformationsfasen
Bilag 4:	Leverandørens Services
	4a: Leverandørens lokationer
	4b: Sikkerhedskrav
	4c: Ophørsbistand
	4d: Overdragelsesplan
	4e: Kundens medvirken
	4f: Dokumentation
	4g: Associerede virksomheder
	4h: Godkendte Underleverandører
Bilag 5:	Leverandørens rapportering
Bilag 6:	Priser
	6a: Benchmarking
	6b: Incitament, bod, bonus
	6c: Pris ved eskalation af services og servicemål
Bilag 7:	Servicemål
Bilag 8:	Samarbejdsorganisation
Bilag 9:	Kundens ansvarsområder
Bilag 10:	Ændringshåndtering
Bilag 11:	Risikostyring og proaktive handlinger
Bilag 12:	Databehandleraftale

KAPITEL I: KONTRAKTENS BAGGRUND, STRUKTUR OG DEFINITIONER

1 Kontraktens baggrund

1.1.1 [XX]

2 Kontraktens struktur

2.1.1 Kontrakten angiver i afsnit II-IV Services til levering i samarbejdets faser fra den indledende analyse til ophør. Afsnit V angiver priser og betalingsbetingelser, mens den generelle regulering knyttet til Parternes ydelser fremgår af afsnit VI-VIII.

2.1.2 Kontrakten er inddelt i følgende afsnit:

I: Baggrund, struktur og definitioner

II: Analyse og transitionsfaser

III: Driftsfasen

IV: Ophørsfasen

V: Priser og betalingsbetingelser

VI: Samarbejde, medarbejdere og ændringshåndtering

VII: Risikostyring og proaktive aktiviteter

VIII: Generelle kontraktvilkår

3 Definitioner

- 3.1.1 Kontrakten anvender en række definerede begreber, som fremgår af bilag 1 (Definitioner). Medmindre andet er konkret angivet i forbindelse med anvendelsen af et begreb i Kontrakten, gælder den betydning, der fremgår af bilag 1.

KAPITEL II: DUE DILIGENCE, ANALYSE- OG TRANSITIONSFASER

4 Due diligence før indgåelse af Kontrakten

4.1 Due diligence Information

- 4.1.1 Før Kontraktens indgåelse har Leverandøren gennemført en due diligence. Af Bilag 2a (Due Diligence Information) fremgår hvilken Due Diligence Information Leverandøren har modtaget før Kontraktens indgåelse. Kunden har ansvaret for at alle informationer, som Leverandøren har efterspurgt, eller som Kunden i øvrigt burde indse var relevante for Leverandøren, er blevet udleveret som led i due diligencen. I bilag 2a er angivet hvilke efterspurgte oplysninger, materiale og anden dokumentation, Kunden ikke har været i stand til at give Leverandøren. Leverandøren har herudover fået adgang til alle efterspurgte oplysninger mv.

- 4.1.2 Bilag 3b (Overdragelse af medarbejdere) angiver de medarbejdere, der overgår til ansættelse hos Leverandøren. Det er Kundens ansvar, at Leverandøren har modtaget alle oplysninger om den enkelte medarbejders ansættelsesvilkår, herunder oplysninger om sådanne overenskomster, kollektive arbejdsaftaler, fælles pensionsaftaler og lignende, som medarbejderne måtte være omfattet af.

4.2 Leverandørens forudsætninger

- 4.2.1 Leverandørens forudsætninger for de angivne priser, levering af Services i overensstemmelse med Kontraktens krav og Leverandørens forpligtelser under Kontrakten i øvrigt er angivet i bilag 2b (Leverandørens Forudsætninger). Såfremt det ud fra Due Diligence Informationen er konstaterbart for Leverandøren, at forudsætningen ikke er i overensstemmelse med de faktiske forhold på kontrakttidspunktet, skal dette være angivet i tilknytning til den pågældende forudsætning.

5 Analysefasen

5.1 Efterfølgende analyse og verifikation af Due Diligence Information

- 5.1.1 Efter Kontraktens indgåelse skal Leverandøren foretage en verifikation af Due Diligence Informationen.
- 5.1.2 Kunden skal loyalt bistå Leverandøren med denne verifikation og i den forbindelse give adgang til sine systemer og netværk i nødvendigt omfang, herunder det eksisterende driftsmiljø, og efter behov deltage i møder indkaldt af Leverandøren. Har Kunden en eksisterende leverandør, som ikke er forpligtet til at give Kunden eller Leverandøren adgang til sine systemer, netværk og driftsmiljø, skal Kunden søge at fremskaffe den skriftlige information fra denne leverandør, der er nødvendig for, at Leverandøren kan verificere Due Diligence Informationen.
- 5.1.3 Leverandøren foretager en gennemgang af de ovennævnte oplysninger og den foreliggende dokumentation. Som led i denne gennemgang skal Leverandøren vurdere, om den supplerende tilvejebragte information er tilstrækkelig, eller om der er behov for yderligere information. Leverandøren skal underrette Kunden, såfremt Kunden ikke medvirker som aftalt, eller der måtte vise sig behov for fremskaffelse af yderligere information. Kunden skal loyalt oplyse om alle relevante forhold og give leverandøren adgang til relevante oplysninger til brug for Leverandørens verifikation.

5.2 Analyserapport

- 5.2.1 Leverandøren udarbejder en analyserapport på baggrund af verifikationen. Rapporten skal som minimum indeholde:

- Beskrivelse af forhold, der ikke er i overensstemmelse med Due Diligence Informationen,
- Beskrivelse af forhold, som fortsat måtte være udokumenterede, eller hvor fyldestgørende oplysninger fortsat mangler, og hvor yderligere afklaring er nødvendig,
- Angivelse af konstaterede afvigelser fra Leverandørens forudsætninger anført i Bilag 2b (Leverandørens forudsætninger),
- Forslag til tilpasning af Kontraktens bilag ud fra det konstaterede, herunder særligt Bilag 3 (Transition og Transformation) samt Bilag 4 (Leverandørens Services), med angivelse af hvorfor tilpasninger er påkrævede,
- Forslag til eventuel deraf afledt justering af vederlag. I det omfang der er aftalt enhedspriser beregnes justeringen på baggrund heraf og
- Forslag til eventuelle supplerende ændringer, der kan medføre effektiviseringer eller andre forbedringer for Kunden.

- 5.2.2 Analyserapporten indgår i Kontrakten som bilag 2c (Analyserapport).

5.3 Kontraktjustering

- 5.3.1 Afdækker analyserapporten forhold af væsentlig betydning for kontraktens opfyldelse forårsaget af

- 1) afvigelser fra Due Diligence Informationen, som Leverandøren ikke burde have taget højde for, eller
- 2) afvigelser fra Leverandørens forudsætninger i bilag 2b (Leverandørens forudsætninger) afgivet i overensstemmelse med punkt 4.2, skal Parterne loyalt tilpasse Kontraktens bilag ud fra det faktisk konstaterede, så bilag, herunder beskrivelser af Service, tidsplaner og vederlag, tilpasses sådanne forhold.

5.3.2 Leverandøren kan kræve ændringer af vederlag efter punkt 5.3.1, såfremt analyserapporten har dokumenteret, at de konstaterede forhold påvirker Leverandørens omkostninger forbundet med Kontraktens opfyldelse. Ændring i vederlag skal beregnes ud fra samlede nettoændring i omfang af Leverandørens Services samt, i det omfang de foreligger, ud fra enhedspriser angivet i Bilag 6 (Priser).

5.4 Kundens udtrædelsesadgang

5.4.1 Hvis Parterne ikke opnår enighed om justering af Kontrakten, jf. punkt 5.3.1, inden 4 uger efter, at analyserapporten foreligger, kan Kunden inden for 10 Arbejdsdage vælge enten (a) at acceptere de rimelige ændringer, Leverandøren berettiget måtte kræve, eller (b) at opsig Kontrakten mod betaling for udtræden som angivet i Bilag 6 (Priser). Hvis Leverandøren afviser Kundens rimelige ændringer til Leverandørens justeringsforslag, kan Kunden udtræde uden betaling, medmindre afvisningen skyldes, at ændringen er teknisk umulig eller i øvrigt er til væsentlig gene for Leverandøren på en måde, der ikke kan kompenseres gennem prisjusteringen.

6 Transitionsfasen

6.1 Udførelse af Transitionen

- 6.1.1 Efter analysefasens afslutning gennemføres transitionsfasen i henhold til nedenstående.
- 6.1.2 Transition udføres som angivet i Bilag 3 (Transition og Transformation), idet Bilag 3a (Transitions- og transformationsplan) angiver frister for gennemførte transition og Leverandørens levering af Services.
- 6.1.3 Den i Bilag 3a (Transitions- og transformationsplan) indeholdte transitionsplan skal senest, på den i planen fastlagte dato, nedbrydes i en detailplan, der fastlægger samtlige aktiviteter og forpligtelser for hver af Parterne i transitionsfasen, herunder (i) Kundens forpligtelser i forhold til koordinering med og levering af services fra Kunden og Kundens øvrige leverandører; (ii) etablering af samarbejde i henhold til Bilag 8 (Samarbejdsorganisation); (iii) etablering af processer og rapportering, jf. punkt 9.3; og (iv) løbende udarbejdelse af Dokumentation for etablerede miljøer.
- 6.1.4 Leverandøren er ansvarlig for fremdrift i transitionsfasen, herunder for ledelse og kvalitetssikring af alle aktiviteter, og Leverandøren skal forestå de aktiviteter, der ikke udtrykkeligt er anført som Kundens ansvar. Leverandø-

ren har initiativpligt med hensyn til alle aktiviteter og skal som led heri løbende orientere Kunden om alle forhold af betydning for transitionens korrekte og rettidige opfyldelse. Endvidere skal Leverandøren af egen drift sikre, at Leverandørens forpligtelser om muligt opfyldes, også selvom Leverandøren afventer information, beslutning eller lignende fra Kunden, og Leverandøren skal til stadighed søge fremdrift, herunder rykke Kunden for afklaring eller lignende. Leverandøren er ikke ansvarlig for forsinkelser i transitionsfasen forårsaget af Kundens manglende medvirken og kan kræve betaling af hertil afledte dokumenterede meromkostninger.

6.2 Overtagelse af medarbejdere

6.2.1 Som led i transitionen overgår de i bilag 3b (Overdragelse af medarbejdere) angivne medarbejdere til ansættelse hos Leverandøren på de i Bilaget angivne vilkår og som nærmere fastlagt i transitionsplanen.

6.3 Administration af tredjepartskontrakter

6.3.1 Leverandøren overtager fra Overtagelsesdagen administrationen af de kontrakter om licens, leasing, vedligeholdelse, support, telekommunikation, etc., der er angivet i Bilag 3c (Kontrakter hvor Leverandøren overtager administrationen). Kunden forbliver kontraktpart i disse kontrakter. Kunden dækker udgifter under sådanne kontrakter, som f.eks. løbende udgifter til licens og vedligeholdelse. Leverandøren skal sørge for, at kontrakterne overholdes og skal behørigt påtale eventuel misligholdelse overfor tredjemand. Leverandøren har ikke ansvaret for tredjemands eventuelle misligholdelse af de administrerede kontrakter, medmindre denne misligholdelse skyldes mangler ved Leverandørens administration af den pågældende kontrakt i henhold til betingelserne i Bilag 3c. Eventuel førelse af retssager sker for Kundens regning og gennemføres enten af Kunden selv eller efter særskilt aftale på Kundens vegne af Leverandøren som repræsentant for Kunden.

6.4 Overtagelse af tredjepartskontrakter

6.4.1 Leverandøren skal med bistand fra Kunden overføre de i bilag 3d (Kontrakter som overdrages til Leverandøren) angivne tredjepartskontrakter, herunder licens- og vedligeholdelsesaftaler, fra Kunden til Leverandøren med virkning fra Overtagelsesdagen, således at Leverandøren bliver kontraktpart i stedet for Kunden. Kunden skal bistå Leverandøren med at indhente nødvendigt samtykke til overførelsen fra relevante tredjepartsleverandører.

6.4.2 Såfremt samtykke ikke kan opnås, skal Leverandøren med rimelig assistance fra Kunden og for Kundens regning fastlægge og indføre alternative fremgangsmåder, der er rimelige, nødvendige og tilstrækkelige for levering af Services i overensstemmelse med de i Kontrakten indeholdte krav. Såfremt Kunden ikke kan godkende Leverandørens forslag til alternativ fremgangsmåde, skal dette meddeles til Leverandøren uden ugrundet ophold. Indtil alternativ fremgangsmåde er aftalt, skal Leverandøren administrere tredjepartskontrakterne i henhold til punkt 6.3.

- 6.4.3 Kunden er forpligtet til at afholde ethvert overførsels- eller opgraderingsgebyr eller andet vederlag, som skal betales til en tredjepartsleverandør som følge af overførslen eller skift af driftsoperatør.
- 6.4.4 Enhver betaling under de overtagne kontrakter er omfattet af den faste periodiske betaling.
- 6.5 Afprøvning og idriftsættelse
- 6.5.1 Afprøvning gennemføres i overensstemmelse med tidsplanerne i Bilag 3a (Transitions- og transformationsplan) og Bilag 3g (Prøver i transitions- og transformationsfasen).
- 6.5.2 Leverandøren leverer senest [XX] Arbejdsdage efter prøvens afslutning en rapport med behørig dokumentation i forhold til startkriterier, testforløb, eventuelle testcases og godkendelseskriterier, eventuelle problemer og andre væsentlige hændelser under prøverne samt forklaring på, hvorledes disse løses og inden for hvilken frist.
- 6.5.3 Leverandørens udkast til rapport forelægges Kunden til skriftlig godkendelse. På baggrund af rapporterne med dokumentation vurderer Kunden, om Leverandøren har opfyldt kravene til prøvernes godkendelse i henhold til Bilag 3f. Kundens godkendelse eller afvisning skal foreligge senest [XX] Arbejdsdage efter rapporten er modtaget. Såfremt Kunden ikke overholder fristen, kan Leverandøren afgive meddelelse om, at prøven anses for godkendt, medmindre Kunden inden [XX] Arbejdsdage afgiver begrundet meddelelse om afvisning af prøven.
- 6.5.4 Såfremt Kunden berettiget afviser at godkende en overtagelsesprøve, har Kunden ud over sine eventuelle misligholdelsesbeføjelser følgende muligheder:
- (i) At forlænge Leverandørens afprøvningsperiode for alle Services med et af Kunden fastsat tidsrum, hvor Leverandøren skal udbedre de forhold, der har medført en afvisning af prøven samt gentage prøven; eller
 - (ii) At idriftsætte alle Services og anmode Leverandøren om at udbedre de forhold, der har medført en afvisning af prøven inden for en rimelig periode. Indtil udbedring er sket, reduceres Kundens betaling for Services med et beløb svarende til prisen for de Services, der ikke er godkendt; eller
 - (iii) At idriftsætte dele af Services i henhold til punkt (ii) og forlænge Leverandørens afprøvningsperiode for de resterende dele af Services i henhold til punkt (i). Kunden betaler for de Services, der idriftsættes med et afslag som angivet i punkt (ii).
- 6.5.5 Kunden stiller det nødvendige antal kvalificerede medarbejdere til rådighed for gennemførelse af afprøvningsaktiviteter. Bilag 8 (Samarbejdsorganisation) indeholder Leverandørens estimat af, hvor mange medarbejdere, Kunden skal stille til rådighed.

KAPITEL III: DRIFTSFASEN

7 Leverandørens totalansvar og Kundens medvirken

7.1.1 Leverandøren har det totale ansvar for at levere Services. Leverandøren skal foretage enhver handling og levere enhver service, der er et naturligt eller nødvendigt led i leveringen af de aftalte Services, uanset om den relevante handling eller service konkret er nævnt i Kontrakten.

7.1.2 Kundens ansvarsområder i forbindelse med leveringen af de aftalte Services er beskrevet i bilag 4e (Krav til Kundens medvirken). Kunden skal endvidere medvirke og opfylde de forpligtelser, som fremgår af Kontrakten i øvrigt.

8 Leverandørens Services

8.1 Services

8.1.1 Leverandøren skal levere de i Bilag 4 (Leverandørens Services) beskrevne Services under overholdelse af de i Kontrakten angivne garantier og de i Bilag 7 (Servicemål) angivne Servicemål og i øvrigt i overensstemmelse med god it-skik. Leverandøren skal skalere Services, når kriterierne herfor som beskrevet i bilag 4 er opfyldt. Betaling for skalering er angivet i bilag 6 (Priser).

8.1.2 Det fremgår af Bilag 4 (Leverandørens Services) i hvilket omfang Kontrakten omfatter følgende typer af Services:

- a) Netværkservices
- b) Datacenterservices
- c) Applikationsdrift
- d) Service-desk
- e) Desktopservices
- f) Tværgående Services.

8.2 Adgang til Services for andre juridiske enheder

8.2.1 Kunden kan lade de i bilag 4g (Associerede virksomheder) nævnte juridiske enheder få adgang til Services til de i bilag 6 (Priser) angivne priser. Kunden kan endvidere lade andre juridiske enheder få en tilsvarende adgang efter ændringshåndteringsproceduren i bilag 10 (Ændringshåndtering).

9 Servicemål

9.1 Overholdelse af Servicemål

9.1.1 Services skal løbende overholde Servicemål som beskrevet i Bilag 7 (Servicemål). Bilag 7 angiver for hvert Servicemål omfattede miljø(er), lokation(er)

etc., samt hvornår måling, opfyldelse og rapportering af servicemål påbegyndes.

9.2 Ændring af krav til Servicemål

9.2.1 Såfremt der er aftalt en særlig procedure for Kundens ret til at ændre Servicemål, følger denne af Bilag 7 (Servicemål). Såfremt der ikke er aftalt en særlig procedure, kan Kunden kræve ændringer af Servicemål i overensstemmelse med den almindelige procedure for ændringshåndtering i punkt 27 og bilag 10 (Ændringshåndtering).

9.3 Måling

9.3.1 Servicemål skal overholdes, måles og rapporteres fra Overtagelsesdagen, og Leverandøren skal etablere de i Bilag 7 (Servicemål) angivne målinger og procedurer, så rapportering kan overholde kravene i punkt 11.

10 Sikkerhed

10.1 Generelt

10.1.1 Leverandøren skal iagttage de sikkerhedsforanstaltninger, der følger af Bilag 4 (Leverandørens Services), herunder særligt Bilag 4b (Sikkerhedskrav), og Kontrakten i øvrigt.

10.2 Kundens interne sikkerhedsforskrifter

10.2.1 Leverandøren skal behandle data, herunder persondata, i overensstemmelse med Kundens interne sikkerhedsforskrifter, som disse foreligger ved Kontraktens indgåelse, jf. Bilag 4b (Sikkerhedskrav).

10.2.2 Kundens eventuelle krav om ændringer af Services som følge af ændringer i Kundens interne sikkerhedsforskrifter håndteres som en ændringsanmodning fra Kunden efter punkt 27.1.

10.3 Leverandørens egne ændringer

10.3.1 Leverandørens ændringer af sikkerhedsforanstaltninger, der ikke er kundespecifikke, men derimod foretages som led i tilpasning til overholdelse af god it-skik og generelle sikkerhedsforskrifter gældende samlet for flere af Leverandørens kunder, sker for Leverandørens egen regning og håndteres som en ændringsanmodning fra Leverandøren efter punkt 27.2.

10.3.2 Såfremt ændringerne medfører, at Leverandøren ikke kan overholde Servicemål eller andre krav til Services, skal ændringerne behandles efter reglerne om ændringshåndtering i punkt 27 og Bilag 10 (Ændringshåndtering).

10.3.3 Leverandøren er, uanset indholdet i Kundens interne sikkerhedsforskrifter, berettiget til for egen regning at foretage tekniske ændringer i sit Driftsmiljø med det formål løbende at forebygge eller afhjælpe kendte sikkerhedsrisici. Medfører sådanne ændringer afvigelser fra Kundens interne sikkerhedsforskrifter, skal ændringerne behandles efter reglerne om ændringshåndtering i punkt 27 og Bilag 10 (Ændringshåndtering).

10.4 Antivirus og beskyttelse mod hacking

10.4.1 Leverandøren skal til enhver tid have systemer og procedurer til beskyttelse af Services og Kundens data mod virus og hacking mv., herunder løbende installere og opgradere antivirus programmel i overensstemmelse med god it-skik. En nærmere beskrivelse af disse krav fremgår af bilag 4 (Leverandørens Services).

10.5 Beredskabsplaner og back-up

10.5.1 Leverandøren skal til enhver tid have systemer, procedurer og aftaler, der sikrer back-up i henhold til bilag 4b (Sikkerhedskrav).

10.5.2 Leverandøren skal til enhver tid have beredskabsplaner med tilhørende systemer, procedurer og aftaler, der sikrer genetablering af Services, hvor Leverandøren måtte være udsat for brand, oversvømmelse, lynnedslag og lignende ekstraordinære begivenheder. Beredskabsplanerne, herunder systemerne, procedurerne og aftalerne til brug for sikring af Services skal på Kundens anfordring dokumenteres af Leverandøren. Leverandøren skal en gang årligt dokumentere overfor Kunden, at beredskabet er blevet testet og fungerer i overensstemmelse med beredskabsplanen.

10.6 Leverandørens oplysningspligt ved sikkerhedsbrist

10.6.1 Konstaterer Leverandøren en sikkerhedsbrist, herunder brud på persondatasikkerheden, skal Leverandøren uden unødigt forsinkelse underrette Kunden herom. Dette gælder også, selvom sikkerhedsbristen er afhjulpet, og Kundens data ikke er blevet kompromitteret.

10.6.2 Underretningen skal følges op af en nærmere redegørelse for sikkerhedsbristen, der efterlever de krav, som følger af Persondataforordningens art. 33, herunder kravene til indholdet af en anmeldelse til tilsynsmyndigheden. Redegørelsen skal så vidt muligt afgives inden for 48 timer efter Leverandøren er blevet bekendt med sikkerhedsbristen. Såfremt Leverandøren ikke er i stand hertil, skal Leverandøren oplyse Kunden herom som led i den første underretning med angivelse af årsagen til forsinkelsen.

10.6.3 Leverandøren skal i øvrigt oplyse om manglende overholdelse af sikkerhedskrav i henhold til den generelle oplysningspligt efter punkt 10.1.

11 Rapportering

11.1 Generel gensidig oplysningspligt

11.1.1 Parterne skal løbende informere hinanden om ethvert forhold, som skønnes at have betydning for opfyldelse af Kontrakten. Herunder skal Parterne loyalt udveksle information, data og dokumentation i det omfang, det er relevant for Kontraktens opfyldelse.

11.2 Leverandørens rapportering

11.2.1 Bilag 5 (Leverandørens rapportering) angiver regler vedrørende indhold, form og frekvens af Leverandørens rapportering til Kunden.

- 11.2.2 Kunden skal løbende forholde sig til indholdet af Leverandørens rapporter. Kundens eventuelle bemærkninger til en rapport skal fremsendes til Leverandøren senest [XX] Arbejdsdage efter, Kunden har modtaget rapporten. Er Kunden ikke fremkommet med bemærkninger inden for denne frist, er rapporten godkendt. Dette forudsætter dog, at Leverandøren ved fremsendelsen har gjort opmærksom på, at rapporten anses for godkendt, hvis ikke Kunden er fremkommet med bemærkninger inden for fristen.
- 11.2.3 Leverandøren skal senest [XX] Arbejdsdage efter udløbet af hver måleperiode fremsende rapport over periodens realiserede Servicemål med tilhørende beregning af eventuel bod, medmindre Bilag 7 (Servicemål) angiver en anden konkret regel for rapportering af Servicemål. Er der ikke sket rettidig rapportering af alle Servicemål, kan Kunden kræve maksimal bod for Servicemål omfattet af manglende rapportering, såfremt Leverandøren fortsat ikke har fremsendt rapportering senest [XX] Arbejdsdage efter at have modtaget skriftligt varsel herom fra Kunden med angivelse af, at manglende fremsendelse indebærer krav om betaling af maksimal bod. Dette gælder dog ikke, (i) såfremt den manglende rapportering skyldes forhold, som Leverandøren ikke har ansvaret for i henhold til punkt 31.9, eller (ii) såfremt Leverandøren ikke har haft mulighed for at gennemføre måling af Servicemål, f.eks. som følge af fejl i måleværktøjer, og på anden måde kan dokumentere, at Servicemål er overholdt.

12 Revisionserklæring

12.1 Frekvens

- 12.1.1 Leverandøren skal én gang årligt levere en revisionserklæring til Kunden som angivet i Bilag 4 (Leverandørens Services). Erklæringen skal fremsendes til Kunden uden ugrundet ophold efter dens færdiggørelse.

12.2 Konsekvens af anmærkninger mv.

- 12.2.1 Såfremt en revisionserklæring indeholder anmærkninger eller anden form for kritik relateret til Leverandørens opfyldelse af sine forpligtelser under Kontrakten, skal Leverandøren bringe forholdene i orden uden ugrundet ophold. Samtidig med fremsendelse af erklæringen skal Leverandøren levere en fyldestgørende handlingsplan, der beskriver, hvordan og hvornår de omhandlede forhold bringes i orden. Efter forholdene er bragt i orden, skal Leverandøren sende Kunden en erklæring, som dokumenterer dette. Erklæringen skal udfærdiges af det revisionsfirma, der udfærdigede den oprindelige revisionserklæring med anmærkninger, medmindre dette ikke er muligt, f.eks. fordi det pågældende revisionsfirma er ophørt med at bestå, eller parterne blive enige om at anvende et andet revisionsfirma.

- 12.2.2 Punkt 12.2.1 hindrer ikke Kunden i at påberåbe sig misligholdelsesbeføjelser i henhold til Kontrakten.

13 Audit

13.1 Interval og varsel

- 13.1.1 Som supplement til revisionserklæringen, kan Kunden én gang årligt kræve, at der gennemføres en ekstern audit specifikt med det formål at verificere Leverandørens overholdelse af Kontrakten inden for de i anmodningen afgrænsede områder.
 - 13.1.2 Audit kan kun finde sted efter forudgående varsel på minimum 4 uger og skal udføres således, at det sker til mindst mulig gene for Leverandørens øvrige virksomhed.
 - 13.1.3 Kunden kan kræve yderligere audits i særligt presserende tilfælde, f.eks. ved begrundet mistanke om kriminelle forhold hos Leverandøren eller andre forhold, der kan være til væsentlig gene for Kunden. I disse tilfælde skal audit gennemføres hurtigst muligt.
- 13.2 Valg af auditør
- 13.2.1 Kunden skal anvende en uvildig auditør, der er generelt anerkendt til at udføre sådanne audits vedrørende it-drift. Valg af auditør forelægges Leverandøren til godkendelse, idet godkendelse ikke kan nægtes uden saglig grund. Leverandøren kan altid modsætte sig udpegning af direkte konkurrenter som auditør. Såfremt auditøren benytter underleverandører, skal disse ligeledes kunne godkendes af Leverandøren.
 - 13.2.2 Leverandøren kan forlange, at auditøren underskriver en sædvanlig fortrolighedserklæring og i øvrigt overholder Leverandørens sikkerhedsforskrifter inden audit iværksættes.
- 13.3 Audit hos underleverandør
- 13.3.1 Leverandøren skal informere Kunden om Leverandørens egne audits hos underleverandører. Kunden kan kræve, at Leverandøren foretager audit én gang årligt hos de i bilag 4g (Godkendte underleverandører) angivne underleverandører, medmindre andet fremgår af bilaget. Kunden kan endvidere kræve, at Leverandøren foretager en årlig audit hos øvrige underleverandører, medmindre Leverandøren har saglige grunde til at modsætte sig dette. Kunden er berettiget til at deltage i Leverandørens audits af underleverandører i relation til underleverandørens services, der vedrører Leverandørens Services, medmindre Leverandøren har saglige grunde til at modsætte sig dette.
- 13.4 Audit-rapport
- 13.4.1 Auditørens rapport fremsendes til Parterne samtidig, eller præsenteres af auditøren på et fælles møde. Hver af Parterne kan herefter inden 10 Arbejdsdage fremkomme med bemærkninger til rapporten, og auditøren kan herefter inden yderligere 10 Arbejdsdage ændre rapporten eller meddele at den fastholdes.
- 13.5 Omkostninger ved audit
- 13.5.1 Kunden afholder alle omkostninger til audit. Såfremt en audit afdækker væsentlige mangler ved Leverandørens overholdelse af Kontrakten, skal Leverandøren afholde omkostningerne til auditøren. Såfremt auditen afdækker

ikke-væsentlige mangler bestemmer auditøren fordelingen af omkostningerne på baggrund af manglernes karakter og omfang.

13.6 Konsekvenser af audit

13.6.1 Såfremt audit-rapporten dokumenterer, at dele af Leverandørens Services ikke lever op til Kontraktens krav, gælder Kontraktens bestemmelser om misligholdelse, herunder at Leverandøren skal afhjælpe forholdet i overensstemmelse med punkt 31.4.

14 Udlevering af data

14.1 Leverandøren skal på begæring fra Kunden 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 transitionsfasen og specificeres i Bilag 3 (Transition og transformation), hvor eventuelt varsel ligeledes kan være angivet. Er intet varsel angivet, skal udleveringen ske med en af Kunden angivet rimelig frist.

14.2 Med mindre udlevering eksplicit efter Bilag 3 (Transition og transformation), Bilag 4 (Leverandørens Services) eller Bilag 6 (Priser) er omfattet af et fast vederlag, faktureres Leverandørens tidsforbrug dertil efter medgået tid og til de i Bilag 6 aftalte timepriser.

15 Overdragelsesplan

15.1 Udfærdigelse af Overdragelsesplan

15.1.1 Senest 6 måneder efter Overtagelsesdagen skal Leverandøren fremsende udkast til en Overdragelsesplan i overensstemmelse med bilag 4d (Overdragelsesplan) for hel eller delvis overdragelse af Services til Kunden og/eller en af Kunden udpeget tredjemand til godkendelse. Kundens godkendelse eller afvisning skal meddeles Leverandøren senest 20 Arbejdsdage efter udkastets modtagelse. Leverandøren skal angive denne frist ved fremsendelse af udkastet. Såfremt Kunden ikke afgiver meddelelse om godkendelse eller afvisning inden for fristen, er udkastet godkendt, medmindre Leverandøren har forsømt at angive fristen ved fremsendelsen af udkastet. Kundens afvisning skal være begrundet og godkendelse må ikke nægtes uden saglig grund. Ved manglende godkendelse skal Leverandøren i rimeligt omfang tilrette udkastet, indtil Kundens godkendelse i henhold til kravene i bilag 4d er opnået. Leverandøren afvise Kundens ønsker om tilretninger, såfremt Leverandøren kan dokumentere, at tekniske forhold eller andre udefrakommende begrænsninger, eksempelvis tredjemands rettigheder, forhindrer overdragelse på den af Kunden ønskede måde. Såfremt Parterne ikke kan nå til enighed om indholdet af overdragelsesplanen, afgøres tvisten efter punkt 44.3. Når Overdragelsesplanen er godkendt af Kunden, indgår den som Bilag 4d. Leverandøren har krav på betaling for medgået tid til udarbejdelse af Overdragelsesplanen i henhold til bilag 6 (Priser).

15.2 Opdatering

15.2.1 Leverandøren skal uden særskilt betaling opdatere Overdragelsesplanen mindst én gang hver 12. måned. Opdateringen skal afspejle eventuelle ændringer i de aftalte Services samt den deraf omfattede platform og infrastruktur. Opdateringer af Overdragelsesplanen skal godkendes af Kunden på samme vilkår som angivet i punkt 15.1.1.

15.3 Kvalitet

15.3.1 Overdragelsesplanen skal til enhver tid foreligge i en sådan kvalitet, at en uafhængig tredjemand med samme kvalifikationer som Leverandøren uden unødige hindringer kan overtage levering af tilsvarende Services til Kunden. Nærværende bestemmelse omhandler alene kvaliteten af Overdragelsesplanen.

KAPITEL IV: OPHØRSFASEN

16 Generelt om bistand ved ophør

16.1.1 Uanset årsagen til Kontraktens hele eller delvise ophør, skal Leverandøren på god og forsvarlig vis medvirke til overgang af Services fra Leverandøren til Kunden eller til en af Kunden udpeget tredjemand.

16.1.2 Leverandøren modtager særskilt vederlag for sin ophørsbistand. Vederlaget baseres på medgået tid til de i Bilag 6 (Priser) anførte timepriser. Har Leverandøren hævet Kontrakten som følge af Kundens væsentlige misligholdelse, er Leverandøren berettiget til at kræve sikkerhed for vederlaget eller forudbetaling.

16.1.3 Bistand ved ophør er nærmere specificeret i Bilag 4c (Ophørsbistand).

17 Udleveringspligt

17.1.1 Bilag 4c (Ophørsbistand) angiver information, dokumentation mm., som Leverandøren ved ophør skal udlevere til Kunden eller til en tredjemand udpeget af Kunden samt eventuelle regler i den forbindelse om beskyttelse af Leverandørens immaterielle rettigheder og erhvervshemmeligheder. Bilaget angiver endvidere eventuelle krav til medium og formater.

17.1.2 Uanset punkt 17.1.1 skal Leverandøren uden ugrundet ophold udlevere andre oplysninger, der er nødvendige for at Services kan overføres til Kunden eller en tredjemand udpeget af Kunden som nærmere specificeret i bilag 4c (Ophørsbistand).

17.1.3 Udleveret information, dokumentation mm. må kun bruges af en ny leverandør til at levere services til Kunden men ikke til at levere services til leverandørens øvrige kunder. Leverandøren kan kræve, at ny leverandør underskriver erklæring herom.

17.1.4 Leverandøren har ingen tilbageholdsret i information, dokumentation mm. omfattet af udleveringspligten.

17.1.5 Ved udlevering skal Leverandøren følge Kundens rimelige anvisninger.

17.1.6 Leverandøren kan betinge udlevering til tredjemand af, at tredjemand underskriver erklæring, hvoraf fremgår, at tredjemand respekterer, at det udleverede materiale kan være ophavsretligt beskyttet og indeholde erhvervshemmeligheder og alene må anvendes i tilknytning til fremtidig leverance af Services til Kunden.

18 Udlevering og sletning af Kundens data ved ophør

18.1.1 Ved Kontraktens ophør kan Kunden kræve, at Leverandøren udleverer alle Kundens data, herunder alle logfiler og øvrige data, der er genereret i forbindelse med Kontraktens opfyldelse, ved Kontraktens ophør.

18.1.2 Efter Kontraktens ophør må Leverandøren ikke uden Kundens godkendelse bevare kopier af Kundens data. Kunden skal underrettes med et varsel på 5 Arbejdsdage, før Leverandøren sletter kopier af Kundens data.

18.1.3 Leverandørens sletning af Kundens data skal opfylde persondatalovgivningens regler om effektiv sletning af personoplysninger. Leverandøren skal på Kundens anmodning skriftligt bekræfte, at alle Kundens data er slettet i overensstemmelse med Kontraktens krav hertil.

19 Øvrig bistand ved ophør

19.1.1 På Kundens anmodning skal Leverandøren i op til 6 måneder efter Kontraktens ophør med et varsel på minimum 10 Arbejdsdage yde yderligere relevant assistance i forbindelse med overdragelsen af Services fra Leverandøren til Kunden eller til en af Kunden udpeget tredjemand. Denne bistand afregnes efter dokumenteret medgået tid til timepriserne angivet i Bilag 6 (Priser).

KAPITEL V: PRISER OG BETALINGSBETINGELSER

20 Priser

20.1 Bilag 6 (Priser) angiver de priser, Kunden skal betale for Services, herunder henholdsvis faste periodiske betalinger og forbrugsafhængige betalinger, og for skalering af Services til faste enhedspriser. Alle Services er dækket af fast periodisk betaling medmindre andet specifikt følger af Kontrakten.

20.2 Alle priser angives i danske kroner og er eksklusiv moms og øvrige afgifter. I det omfang Services er afgiftsbelagt (herunder moms, omsætningsafgift samt enhver anden form for skatter og afgifter), renter eller offentlige skatter, skal sådanne lægges til prisen i overensstemmelse med den gældende lovgivning og faktureres i overensstemmelse dermed.

20.3 Ved nye eller ændrede omsætningsafgifter, skatter, told, bidrag eller lignende offentligt pålagte skatter og afgifter, skal priserne korrigeres med den økonomiske nettokonsekvens for Leverandøren.

21 Fakturering, betaling, prisregulering, benchmarking

21.1 Fakturering og betalingsbetingelser

21.1.1 Frekvens for fakturering er angivet i Bilag 6 (priser).

21.1.2 Medmindre andet følger af Kontrakten, udstedes for alle betalinger en faktura, som skal betales senest 30 dage efter modtagelsen af faktura, der opfylder kravene i bilag 6 (Priser). Kunden betragtes som havende modtaget en faktura på den anden Arbejdsdag efter datoen for afsendelse af faktura, medmindre andet kan dokumenteres.

21.1.3 Kunden er berettiget til at tilbageholde betaling for en hvilken som helst del af en faktura, når Kunden har rimelig grund til at bestride fakturabeløbet. Kunden skal straks skriftligt oplyse Leverandøren om årsagen hertil og betale den anerkendte del af fakturabeløbet inden forfaldsdatoen. Kunden skal deponere et beløb svarende til den omtvistede del af fakturabeløbet i Kundens pengeinstitut. Deponeringsordningen skal indebære, at det deponerede beløb alene kan frigives i overensstemmelse med nærværende punkt 21.1.3. Deponeringen skal iværksættes hurtigst muligt efter det står klart, at Parterne er uenige om betalingen. Er dette ikke sket, kan Leverandøren med et skriftligt varsel på 5 dage afvise at levere Services omfattet af det omtvistede beløb, indtil deponering foretages. Det deponerede beløb frigives til Leverandøren, når der foreligger aftale herom mellem Parterne. Er Parterne ikke enige om frigivelsen af det deponerede beløb, kan hver Part begære spørgsmålet afgjort efter proceduren i punkt 44.3. En sådan afgørelse er bindende for Parterne i relation til spørgsmålet om frigivelse af det deponerede beløb men er ikke bindende i afgørelsen af den underliggende tvist, medmindre dette er aftalt. Såfremt den underliggende tvist efterfølgende afgøres ved voldgift, skal den endelige fordeling af det omtvistede beløb følge voldgiftsavgørelsen. Omkostningerne til deponeringen fordeles mellem Parterne på baggrund af sagens udfald. For eventuelle beløb til efterbetaling skal Kunden fra det oprindelige forfaldstidspunkt betale morarente med den i renteloven fastsatte morarentesats. Har Kunden betalt for meget, skal Leverandøren tilbagebetale det for meget betalte beløb og fra det oprindelige betalingstidspunkt betale tilsvarende morarente af dette beløb.

21.1.4 Leverandøren fratrækker eventuelle bod i førstkommende faktura.

21.2 Prisregulering

21.2.1 Bilag 6 (Priser) angiver eventuelle regler for regulering af priser, herunder ved skalering af Services til faste enhedspriser og eventuel regulering efter pristal.

21.3 Benchmarking

21.3.1 Kunden er berettiget til at anmode om benchmarking af Leverandørens Services i overensstemmelse med Bilag 6a (Benchmarking).

KAPITEL VI: SAMARBEJDE, MEDARBEJDERE, TREDJEPARTER, VIDENOPBYGNING OG ÆNDRINGSHÅNDTERING

22 Samarbejde

22.1 Samarbejdsorganisation og kompetencer i samarbejdet

22.1.1 Parterne skal loyalt deltage i den Samarbejdsorganisation, der er specificeret i Bilag 8 (Samarbejdsorganisation). Bilag 8 angiver frekvens for faste møder. Parterne skal endvidere deltage i de møder, den anden Part med rimelighed anmoder om.

22.1.2 Parterne skal løbende og med kort varsel træffe forretningsmæssige og tekniske beslutninger af betydning for udførelsen af de aftalte Services og samarbejdet generelt. Parterne skal hver især sikre den fornødne organisatoriske struktur herfor. Parterne skal sikre tilstedeværelse af den fornødne bemyndigelse og beslutningskompetence hos Parternes deltagere i Samarbejdsorganisationen med henblik på at sikre den fornødne dialog og fremdrift.

22.2 Principper for samarbejde

22.2.1 Parterne anerkender, at Services 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 levering eller modtagelse af Services eller samarbejdet generelt efter princippet om "udbedre først – afklar senere" - og i øvrigt i henhold til Bilag 8 (Samarbejdsorganisation).

22.2.2 Princippet "udbedre først – afklar senere" indebærer, at de konkrete omtvistede Services skal leveres af Leverandøren på Kundens anfordring uanset Parternes uoverensstemmelse. Er det dertil knyttede vederlag omtvistet følges proceduren i punkt 21.1.3.

22.3 Kundens medvirken

22.3.1 Krav til Kundens medvirken er angivet i Bilag 4e (Kundens medvirken) eller Bilag 8 (Samarbejdsorganisation). Herudover skal Kunden leve op til de forpligtelser, der i øvrigt følger af Kontrakten.

23 Parternes medarbejdere

23.1 Kompetencer og ressourcer

23.1.1 Parternes driftsledere, øvrige nøglemedarbejdere og medarbejdere i øvrigt samt eventuelle underleverandører, der deltager i leveringen af Services, skal alle være i besiddelse af de kompetencer og kvalifikationer, herunder relevant og nødvendig uddannelse, viden og erfaring, der er nødvendige for at kunne varetage deres roller i forbindelse med levering og modtagelse af Services. Herunder skal Kundens medarbejdere have et fornødent kendskab til og forståelse for brugen af de systemer, som Services knytter sig til.

23.1.2 Parterne skal sikre, at den relevante og fornødne kapacitet og viden, herunder i form af tilstrækkelige og kvalificerede medarbejderressourcer på de relevante niveauer i Parternes organisation, opretholdes i hele Kontraktens løbetid.

23.2 Leverandørens nøgleperson

23.2.1 Leverandørens skal udpege en nøgleperson, som skal have et indgående kendskab til (i) Kontraktens krav, (ii) de anvendte værktøjer og metoder, (iii) eventuelle særlige regler, der regulerer Kundens virksomhed, som nærmere angivet af Kunden.

23.3 Udskiftning af medarbejdere

23.3.1 Af hensyn til fremdriften og kvaliteten i arbejdet samt det tætte daglige samarbejde mellem Parterne, skal Parterne i videst muligt omfang undgå udskiftning af medarbejdere.

23.3.2 Leverandøren skal efterkomme enhver rimelig anmodning fra Kunden om udskiftning af personer, der varetager opfyldelse af Kontrakten.

23.3.3 Leverandøren må kun med forudgående skriftlig accept fra Kunden udskifte de personer, der i Bilag 8 (Samarbejdsorganisation) er identificeret som nøglepersoner. Accept kan ikke afslås uden anførelse af væsentlig grund. Kravet om accept gælder ikke ved sædvanlige karriereskift begæret af den pågældende nøgleperson selv, længerevarende sygdom eller ved fratræden af ansættelse hos Leverandøren.

24 Kundens ret til inddragelse af tredjemand

24.1.1 Kunden kan når som helst inddrage en tredjemand til støtte for Kunden i forbindelse med samarbejdet eller dets ophør. Den pågældende tredjemand har adgang til samme møder, oplysninger og dokumenter som Kunden selv. En sådan tredjemand kan f.eks. være en af Kundens øvrige leverandører, der skal bistå Kunden med integration af andre systemer, løsninger eller services til Driftsmiljøet. Leverandøren kan betinge sig, at tredjemand underskriver en sædvanlig fortrolighedserklæring, såfremt der gives adgang til Leverandørens fortrolige oplysninger.

25 Kundens øvrige leverandører

25.1.1 I det omfang Kundens vedligeholdelse, projekter eller implementeringsaktiviteter udføres af Kundens øvrige leverandører, skal Leverandøren loyalt bistå sådanne leverandører på samme vis, som hvis opgaverne blev udført af Kunden selv.

25.1.2 Leverandøren skal med Kundens bistand sikre sig kendskab til relevante grænseflader til leverancer fra Kundens øvrige leverandører, der vedrører Leverandørens Services. Som led i sine Services, skal Leverandøren samarbejde med Kundens øvrige leverandører for at reducere problemer med grænsefladerne mellem Leverandørens services og services fra øvrige leverandører.

- 25.1.3 Leverandøren skal sørge for etablering af samarbejdsfora og faste kontaktpersoner, med henblik på identificering og løsning af driftsforstyrrelser som følge af grænseflader til Kundens øvrige leverandører. Bilag 8 (Samarbejdsorganisation) angiver nærmere retningslinjer for etablering af samarbejdsfora og behandling af grænseflader.
- 25.1.4 På Leverandørens begæring skal Kunden bistå med at formidle kontakt direkte mellem Leverandøren og Kundens øvrige leverandører, når dette er relevant for Leverandørens opfyldelse af Kontrakten.
- 25.1.5 Leverandørens Services efter denne bestemmelse afregnes efter medgået tid i henhold til timepriserne i bilag 6 (Priser). I det omfang Leverandørens tidsforbrug skyldes mangler ved Leverandørens Services eller andre forhold, som Leverandøren har ansvaret for i henhold til Kontrakten, kan Leverandøren ikke kræve betaling herfor.

26 **Videnopbygning og optimering**

- 26.1 Leverandøren skal i relevant omfang baseret på karakterne af leverede Services overvåge teknologiudviklingen og løbende vedligeholde sin viden og opdatere sine kompetencer, så Leverandøren kan opfylde sin rolle som en kompetent leverandør til og rådgiver for Kunden. Dette gælder udelukkende de platforme og teknologier, der har betydning for Leverandørens levering af Services under Kontrakten.
- 26.2 På baggrund af Leverandørens vidensgenerering og indsamling af erfaringer om Kundens systemer, skal Leverandøren proaktivt foreslå sådanne ændringer i udførelsen af Services, som vil kunne føre til forbedringer eller omkostningsreduktioner for Kunden. Sådanne forslag fremsættes og behandles i overensstemmelse med punkt 27.

27 **Ændringer**

27.1 Kundens ændringer

- 27.1.1 Kunden kan kræve ændringer af Services og Kontrakten i øvrigt i overensstemmelse med bilag 8 (Samarbejdsorganisation) under iagttagelse af den deri angivne ændringshåndteringsprocedure.
- 27.1.2 Såfremt Leverandøren påviser, at ændringsanmodningen af væsentlige tekniske eller funktionsmæssige grunde ikke kan gennemføres, er Leverandøren ikke forpligtet til at efterkomme ændringsanmodningen. Uenighed omkring dette eller konsekvenserne ved en ændring kan kræves behandlet i henhold til punkt 44.3.

27.2 Leverandørens ændringer

- 27.2.1 Leverandøren kan kræve ændringer af Services, såfremt dette nødvendiggøres af præceptiv lovgivning eller i øvrigt følger af Kontrakten. Leverandøren er endvidere berettiget til at foreslå ændringer til Services. Ændringerne foretages i overensstemmelse med bilag 10 (Ændringshåndtering) under iagttagelse af den deri angivne ændringshåndteringsprocedure.

27.3 Ændringslog

27.3.1 Leverandøren skal løbende føre en log over alle ændringer til Kontrakten, herunder til Services. Leverandøren skal gøre loggen tilgængelig for Kunden.

27.3.2 En gang årligt, første gang 12 måneder efter Overtagelsesdagen, skal Leverandøren levere en opdateret Kontrakt, hvor alle de seneste 12 måneders aftalte ændringer er indskrevet. Kunden skal meddele eventuelle indsigelser mod opdateringen senest 1 måned efter modtagelsen.

KAPITEL VI: RISIKOSTYRING OG PROAKTIVE HANDLINGER

28 Risikostyring og proaktive handlinger

28.1.1 Leverandøren skal udføre risikostyring og foretage proaktive handlinger som beskrevet i Bilag 11.

KAPITEL VII: Generelle kontraktvilkår

29 Overholdelse af lovkrav mv.

29.1 Generelt

29.1.1 Leverandørens Services skal overholde præceptiv lovgivning i Kontraktens løbetid, inklusive eventuelle ændringer hertil. Dette gælder dog ikke lovgivning, der er specifik for Kundens branche, medmindre Parterne udtrykkeligt har aftalt andet.

29.1.2 Kunden har selv ansvaret for, at Kundens konkrete anvendelse af Services er lovlig, medmindre den pågældende Service er indrettet således, at en sædvanlig anvendelse vil være i strid med præceptiv lovgivning.

29.2 Ændringer i lovgivning

29.2.1 Leverandøren skal holde sig orienteret om ændringer i præceptiv lovgivning, der nødvendiggør ændringer af Leverandørens Services og oplyse Kunden om sådanne ændringsbehov. Kunden har dog selv ansvaret for at holde sig orienteret om ændringer af præceptiv lovgivning, der er specifik for Kundens branche, og orientere Leverandøren herom, medmindre Parterne udtrykkeligt har aftalt andet.

29.2.2 Ændringer i Services nødvendiggjort af ændringer i præceptiv lovgivning håndteres som en ændringsanmodning efter punkt 27. Leverandøren er berettiget til betaling for sådanne ændringer, uanset om de begæres af Kunden eller Leverandøren. Betalingen fastsættes med udgangspunkt i de omkostninger, som gennemførelsen af ændringerne påfører Leverandøren og ud fra et princip om, at Leverandørens samlede omkostningerne ved ændringen i rimeligt omfang fordeles blandt de berørte Kunder.

29.2.3 Ændringer i Services nødvendiggjort af Persondataforordningens anvendelse fra den 25. maj 2018 håndteres som en ændringsanmodning fra Leverandøren efter punkt 27.2. Leverandøren kan ikke kræve betaling for ændringerne.

Er ændringerne specifikke for Kundens branche, er Kunden dog selv ansvarlig for at anmode Leverandøren om ændringen, der håndteres som en ændringsanmodning fra Kunden efter procedurerne i punkt 27.1. Leverandøren kan i denne situation kræve betaling for ændringen.

29.3 Ændringer i revisions- eller sikkerhedsstandarder

29.3.1 Ændringer i Services nødvendiggjort af ændringer i aftalte revisions- eller sikkerhedsstandarder håndteres som en ændring fra Kundens side efter procedurerne i punkt 27.

30 **Garantier**

30.1 Leverandøren garanterer følgende:

- [XX]
- [XX]

31 **Leverandørens misligholdelse**

31.1 Generelt

31.1.1 Medmindre andet følger af Kontrakten, gælder dansk rets almindelige regler for Leverandørens misligholdelse og Kundens hertil knyttede misligholdelsesbeføjelser.

31.1.2 Uanset årsagen til en forsinkelse eller mangel skal Leverandøren straks give Kunden meddelelse, såfremt Leverandøren forventer eller ved, at der vil opstå eller er opstået en forsinkelse eller mangel.

31.2 Leverandørens forsinkelse

31.2.1 Der foreligger forsinkelse, når tidspunktet for en aftalt milepæl for gennemførelse af Transitionen overskrides, eller når forpligtelser under Kontrakten eller en Service eller ændring til en Service i øvrigt ikke leveres til den aftalte tid.

31.3 Mangler ved Leverandørens Services

31.3.1 Der foreligger en mangel ved Leverandørens Services, når disse ikke opfylder Kontraktens krav eller ikke i øvrigt fremtræder, som Kunden med føje kunne forvente.

31.4 Afhjælpning

31.4.1 Leverandørens afhjælpning skal overholde de frister, procedurer og servicemål, der er angivet i Kontrakten.

31.4.2 For forhold, hvor Kontrakten ikke konkret angiver frister, procedurer eller servicemål, skal Leverandøren uden ugrundet ophold afhjælpe enhver årsag til forsinkelse og mangel ved Services. Dette gælder uanset årsagen til forsinkelsen eller manglen og uanset eventuel uenighed herom. Leverandøren skal for egen regning tilføre yderligere ressourcer kvalitativt og kvantitativt i nødvendigt omfang. Afhjælpningspligten efter dette punkt 31.4.231.4.2 gæl-

der dog ikke, såfremt den pågældende forsinkelse eller mangel kun har bagatelagtig betydning for Kunden og afhjælpning vil påføre Leverandøren uforholdsmæssige omkostninger.

31.4.3 Skyldes forsinkelsen eller manglen forhold, som Leverandøren ikke har ansvaret for, er Leverandøren berettiget til at kræve betaling for sin afhjælpningsbistand efter medgået tid i henhold til priserne i bilag 6 (Priser).

31.4.4 Kundens krav på afhjælpning fratager ikke Kunden retten til at gøre øvrige misligholdelsesbeføjelser gældende.

31.5 Forholdsmæssigt afslag

31.5.1 Kunden er berettiget til at kræve forholdsmæssigt afslag i overensstemmelse med dansk rets almindelige regler. Forholdsmæssigt afslag afskærer ikke Kunden fra at kræve erstatning, jf. punkt 31.6. Såfremt Kunden kræver bod for en forsinkelse eller manglende overholdelse af Servicemål, kan Kunden ikke kræve forholdsmæssigt afslag for samme forhold.

31.6 Erstatning

31.6.1 Kunden kan kræve erstatning i overensstemmelse med dansk rets almindelige regler med de begrænsninger, der følger af nærværende Kontrakt.

31.6.2 Såfremt Kunden kræver bod, kan der kun kræves erstatning, hvis Kunden har lidt et tab, der overstiger bodsbeløbet, og i så fald kun for differencen mellem bodsbeløbet og tabet.

31.6.3 Kunden eventuelle ret til erstatning omfatter ret til erstatning for Kundens interne tidsforbrug direkte forårsaget af Leverandørens misligholdelse. Kundens tab opgøres til det rimelige tidsforbrug for de enkelte medarbejdere ganget med den pågældende medarbejders timelønsomkostning (dækkende løn, arbejdsgiverbetalt pension og arbejdsmarkedsbidrag). Erstatningen for den enkelte medarbejders tidsforbrug kan ikke overstige Kundens faktisk afholdte timelønsomkostninger.

31.7 Bod

31.7.1 Kundens eventuelle ret til bod ved forsinkelse med frister i forbindelse med Transition eller overdragelse ved ophør fremgår af Bilag 3 (Transition og transformation).

31.7.2 Kundens ret til bod ved Leverandørens manglende overholdelse af Servicemål fremgår af Bilag 6b (Incitament, bod, bonus).

31.7.3 Leverandøren ifalder bod, uanset om det bodsudløsende forhold ikke kan tilregnes Leverandøren som uagtsomt. Leverandøren ifalder ikke bod for forhold, som Leverandøren ikke har ansvaret for.

31.7.4 Leverandøren skal opgøre boden løbende i forbindelse med rapporteringen nævnt i punkt 11 og modregne boden i den førstkomende afregning. For sent afregnet bod forrentes i henhold til rentelovens regler om morarente.

31.7.5 Den samlede bod for forsinkelse med Transition kan ikke overstige [XX] % af Transitionsvederlaget. Den samlede bod pr. måned for manglende overholdelse af Servicemål kan ikke overstige [XX] % af Kundens samlede betalinger for den pågældende måned. Den samlede bod for manglende overholdelse af Servicemål kan for en løbende 12 måneders periode ikke overstige [XX] % af Kundens samlede betalinger for den pågældende 12 måneders periode.

31.8 Ophævelse

31.8.1 Kunden kan hæve Kontrakten helt eller delvist i tilfælde af Leverandørens væsentlige misligholdelse af Kontrakten.

31.8.2 Følgende forhold anses altid for væsentlig misligholdelse, der berettiger Kunden til at hæve Kontrakten uden varsel, medmindre disse forhold skyldes omstændigheder, som Leverandøren ikke har ansvaret for:

- a) Forsinkelse med Overtagelsesdagen med mere end 40 Arbejdsdage.
- b) Manglende overholdelse af
 - i. samme Servicemål i tre (3), på hinanden følgende, måleperioder, såfremt afvigelsen i alle tre måleperioder er på mindst [XX],
 - ii. samme Servicemål i tre (3) ud af seks (6) måleperioder, såfremt afvigelsen i alle tre måleperioder er på mindst [XX], eller
 - iii. Samme Servicemål i seks (6) på hinanden følgende måleperioder.

31.8.3 I andre situationer end de i punkt 31.8.2 angivne, kan Kunden kun hæve Kontrakten, hvis den væsentlige misligholdelse ikke er afhjulpet før udløb af et modtaget skriftligt varsel på mindst 30 Arbejdsdage. Det skal fremgå af varslet, hvori den væsentlige misligholdelse består samt, at en manglende overholdelse vil medføre en ophævelse af Kontrakten. Er det umuligt at afhjælpe den væsentlige misligholdelse inden for 30 Arbejdsdage, kan Kunden hæve uden forudgående varsel.

31.8.4 Kundens ophævelse har virkning fra ophævelsestidspunktet (ex nunc), hvis ophævelsen sker efter Overtagelsesdagen og fra tidspunktet for Kontraktens indgåelse (ex tunc), hvis ophævelsen sker før Overtagelsesdagen. Foretages ophævelsen efter Overtagelsesdagen, kan Kunden således ikke kræve tilbagebetaling af betalinger knyttet til tiden før ophævelsen men vil efter omstændighederne for tiden før ophævelsen kunne kræve et forholdsmæssigt afslag samt erstatning.

31.8.5 Uanset Kundens ophævelse skal Leverandøren fortsætte levering af Services samt yde Kunden den nødvendige ophørsbistand som nærmere angivet i punkt 16-18.

31.9 Forhold Leverandøren ikke har ansvaret for

31.9.1 Leverandøren er ikke ansvarlig for forsinkelse og mangler ved Services, i det omfang forsinkelsen eller manglen skyldes et af følgende forhold:

- Kundens misligholdelse, uanset om denne er forårsaget af Kunden selv eller af dennes underleverandører.
- Mangler ved Kundens eget programmel, herunder tredjepartsprogrammel, eller øvrige systemer stillet til rådighed af Kunden, medmindre Leverandøren kendte eller burde have kendt manglerne forud for idriftsættelsen.
- Force majeure i hold til punkt 34.
- Forhold som Leverandøren i henhold til øvrige dele af Kontrakten ikke har ansvaret for.

Ovenstående er ikke nødvendigvis en udtømmende opregning af de forhold, der fritager Leverandøren for ansvar.

31.9.2 Leverandøren har bevisbyrden for, at en forsinkelse eller mangel er forårsaget af forhold, som Leverandøren ikke har ansvaret for.

32 Kundens misligholdelse

32.1 Generelt

32.1.1 Ved Kundens misligholdelse forstås, at Kunden ikke bidrager til Kontraktens opfyldelse som aftalt, enten ved at Kunden ikke foretager betaling til den aftalte tid, eller ved at Kunden ikke bistår Leverandøren som aftalt eller i øvrigt ikke lever op til sine forpligtelser under Kontrakten.

32.1.2 Medmindre andet følger af Kontrakten gælder dansk rets almindelige regler for Kundens misligholdelse og Leverandørens hertil knyttede misligholdelsesbeføjelser.

32.2 Morarente

32.2.1 Såfremt Kunden misligholder sine betalingsforpligtelser, er Leverandøren berettiget til rente i overensstemmelse med rentelovens regler om morarente.

32.3 Erstatning

32.3.1 Leverandøren kan kræve erstatning for tab påført ved Kundens misligholdelse i overensstemmelse med dansk rets almindelige regler.

32.3.2 Leverandøren kan kræve erstatning for internt tidsforbrug direkte forårsaget af Kundens misligholdelse beregnet på baggrund af de i Bilag 6 (Priser) angivne timepriser.

32.4 Ophævelse

32.4.1 Leverandøren kan hæve Kontrakten, hvis Kunden ikke betaler aftalte beløb til tiden, og betalingsmisligholdelsen udgør en væsentlig misligholdelse af den samlede Kontrakt.

32.4.2 Er betalingen omtvistet, kan midlertidig afhjælpning af den manglende betaling ske ved at deponere det omtvistede beløb. I så fald kan Leverandøren ikke hæve Kontrakten som følge af betalingsmisligholdelse. Deponering sker i henhold til punkt 21.3.1.

32.4.3 Leverandøren kan endvidere hæve Kontrakten, såfremt Kundens manglende medvirken til opfyldelse af Kontrakten har karakter af en væsentlig misligholdelse af den samlede Kontrakt.

32.4.4 Ophævelse kan kun finde sted, hvis misligholdelsen ikke er afhjulpet med et skriftligt varsel på mindst 30 Arbejdsdage. Varslet skal stiles til Kundens driftsansvarlige med kopi til Kundens juridiske eller økonomiske chef. Det skal fremgå af varslet, hvori misligholdelsen består, og at en manglende overholdelse vil medføre en ophævelse af Kontrakten.

32.5 Afhjælpningspligt

32.5.1 Punkt 31.4 om Leverandørens afhjælpningspligt og eventuel betaling herfor gælder også, når afhjælpningen er nødvendiggjort af Kundens misligholdelse. Leverandøren kan i denne situation betinge sig, at afhjælpning kun sker efter behørig sikkerhedsstillelse fra Kunden.

32.6 Fortsat levering af Services trods misligholdelse

32.6.1 Leverandøren skal fortsat levere Services i henhold til Kontrakten, selvom Kunden er i misligholdelse. Dette gælder også, når Leverandøren hæver Kontrakten som følge af Kundens væsentlige misligholdelse indtil det tidligste af følgende tidspunkter: (i) Kunden anerkender ophævelsens berettigelse, (ii) Leverandøren får medhold i ophævelsens berettigelse ved endelig og bindende tvistløsning, (iii) Kunden giver besked om, at Services ikke længere skal leveres. Kontraktens bestemmelser vil fortsat være gældende for levering af Services efter Kontraktens ophævelse. Leverandørens forpligtelse til fortsat levering af Services er betinget af, at Kunden stiller sikkerhed for betaling i overensstemmelse med punkt 21.3.1.

33 Ansvarsbegrænsning

33.1.1 En Parts samlede krav på forholdsmæssigt afslag, erstatning og bod er for en løbende 12 måneders periode begrænset til [XX] % af det beløb, Leverandøren har modtaget i de foregående 12 måneder. Såfremt en 12 måneders periode ikke er gået, beregnes ansvarsbegrænsningen som gennemsnittet af modtagne beløb i de måneder, som er gået, ganget med 12.

33.1.2 En Parts ansvar omfatter ikke indirekte tab.

33.1.3 En Parts ansvar omfatter ikke følgende typer af tab, uanset om de har karakter af direkte eller indirekte tab:

- Kundens mistede indtægter og besparelser
- Goodwilltab
- [XX]

33.1.4 Nødvendige udgifter til tabsbegrænsning, herunder dækningskøb, betragtes som direkte tab. Den skadelidte Part skal om muligt indhente den anden Parts bemærkninger om sådanne udgifter, inden de afholdes.

33.1.5 Leverandøren skal erstatte Kundens rimelige udgifter til retablering eller rekonstruktion af tabte eller forvanskede data, såfremt tab eller forvanskning

af data er forårsaget af forhold, som Leverandøren har ansvaret for. Dette gælder dog ikke, såfremt Kunden har fravalgt backup, og Leverandøren i forbindelse hermed har gjort Kunden opmærksom på, at Kunden i så fald selv bærer risikoen for tab eller forvanskning af data.

33.1.6 Ovenstående ansvarsbegrænsninger gælder ikke ved forsætligt eller groft uagtsomt forvoldt skade.

34 **Force majeure**

34.1.1 Ingen af Parterne er ansvarlige for manglende overholdelse af deres forpligtelser, når dette skyldes forhold, der ligger udenfor Partens kontrol, og som Parten ikke ved Kontraktens underskrift burde have taget i betragtning og ej heller burde have undgået eller overvundet.

34.1.2 Forhold hos en underleverandør anses kun for force majeure, såfremt der foreligger en hindring, der omfattes af punkt 34.1.1, og som hverken underleverandøren eller Leverandøren burde have undgået eller overvundet.

34.1.3 Force majeure ved forsinkelse kan højst gøres gældende med det antal Dage, som force majeure-situationen varer. Såfremt en tidsfrist for Leverandøren udskydes på grund af force majeure, udskydes de tilknyttede betalinger tilsvarende.

34.1.4 Force majeure kan kun påberåbes, såfremt den pågældende Part har givet skriftlig meddelelse herom til den anden Part senest 10 Dage efter, at force majeure er indtrådt.

34.1.5 Den Part, der ikke er ramt af force majeure-situationen, kan opsige Kontrakten uden varsel, såfremt force majeure-situationen varer mere end 30 Dage.

35 **Forsikring**

35.1.1 Leverandøren skal opretholde en generel ansvarsforsikring med en rimelig og for Leverandørens branche sædvanlig dækning i forhold til Services, herunder for det produktansvar, som Leverandøren måtte have efter dansk rets almindelige regler.

35.1.2 Forsikringen skal have en dækningssum på minimum [XX] kr.

36 **Rettigheder til programmel, dokumentation mv.**

36.1 Generelt

36.1.1 Begge Parter bevarer deres eventuelle immaterielle rettigheder, som eksisterede inden Kontraktens indgåelse.

36.2 Kundens programmel, herunder tredjepartsprogrammel

36.2.1 Med virkning fra Kontraktens indgåelse giver Kunden, Leverandøren, en tidsbegrænset, ikke eksklusiv og uoverdragelig brugsret, til det programmel, der i bilag 2 (Due Diligence), bilag 3 (Transition og transformation) eller bilag 4

(Leverandørens Services) er listet som Kundens programmel, og det programmel, som Kunden til enhver tid overlader til Leverandøren som led i dennes levering af Services.

36.2.2 Brugsretten omfatter alene brug, der er nødvendig til opfyldelse af Kontrakten og ophører ved Kontraktens ophør.

36.3 Leverandørens programmel, herunder tredjepartsprogrammel

36.3.1 Med virkning fra Kontraktens indgåelse giver Leverandøren, Kunden, en ikke-eksklusiv og uoverdragelig brugsret til det programmel, der i bilag 2 (Due Diligence), bilag 3 (Transition og transformation) eller bilag 4 (Leverandørens Services) er listet som Leverandørens programmel, i det omfang dette er nødvendigt for Kontraktens opfyldelse. Brugsretten omfatter alene Kundens interne brug og er ophører ved Kontraktens ophør. Brugsretten kan være yderligere beskrevet i bilag 4. Sådanne vilkår kan alene påberåbes, såfremt de i øvrigt ikke strider mod indholdet i Kontrakten. Brugsretten er omfattet af den faste periodiske betaling, og Kunden betaler således ikke særskilt herfor.

36.4 Tredjemands rettigheder til programmel

36.4.1 Parterne har hver især ansvaret for at have de fornødne rettigheder til at anvende tredjepartsprogrammel eller stille det omhandlede programmel til rådighed for den anden Part som forudsat i Kontrakten. Licensvilkår for sådant tredjepartsprogrammel er indeholdt i bilag 2 (Due Diligence), bilag 3 (Transition og transformation) eller bilag 4 (Leverandørens Services).

36.4.2 Rejser en tredjemand krav mod en Part med påstand om retskrænkelser som følge af Partens anvendelse eller tilrådighedsstillelse af programmel under Kontrakten, skal Parten give skriftlig meddelelse til den anden Part, såfremt den anden Part har anvendt eller fået stillet det omhandlede programmel til rådighed. Den Part, der har eller burde have tilvejebragt rettighederne til det omhandlede programmel, overtager herefter sagen og samtlige hermed forbundne omkostninger og er pligtig i enhver henseende at skadesløsholde den anden Part for ethvert direkte tab i forbindelse med sagen, herunder omkostninger til rådgivere, sagsomkostninger, erstatning og godtgørelse, som måtte blive tildelt en sagsøger. Ansvarsbegrænsningen i punkt 33 finder ikke anvendelse for sådanne tab.

36.5 Rettigheder til dokumentation mv.

36.5.1 Leverandøren bevarer alle immaterialrettigheder til sin dokumentation, værktøjer og metoder udarbejdet til eller stillet til rådighed for Kunden som grundlag for udførelse eller brug af Services under Kontrakten.

36.5.2 Kunden erhverver en ubegrænset brugsret til enhver beskrivelse og dokumentation af Kundens egne systemer og forretningsprocesser, som Leverandøren har udarbejdet under Kontrakten. Kunden har således ubegrænset ret til brug, ændring, overdragelse, versionering af sådanne rapporter, specifikationer, anbefalinger, diagrammer og andre kundespecifikke beskrivelser af

Kundens systemer og forretningsprocesser, der måtte blive udfærdiget under Kontrakten. Brugsretten gælder også efter Kontraktens ophør.

36.5.3 Såfremt Kunden ikke har adgang til Leverandørens driftsdokumentation eller kun har begrænset adgang til denne, kan Kunden på anfordring kræve denne udleveret i kopi i et almindeligt anderkendt læsbart format på et gængs medium. Kunden har en tidsubegrænset, uoverdragelig brugsret til driftsdokumentationen. Uanset de begrænsninger, der følger af punkt 40, kan Kunden givetredjemand den indsigt i driftsdokumentationen, der er nødvendig for at den pågældende tredjemand kan overtage leveringen af tilsvarende services.

36.6 Generel viden

36.6.1 Leverandøren kan frit anvende den generelle viden og knowhow, der opnås under arbejdet for Kunden, hvilket dog ikke omfatter kundespecifikke forhold.

37 Rettigheder til data

37.1 Rettigheder til data

37.1.1 Kunden har alle rettigheder til alle data, som Kunden overlader til Leverandøren, og som lagres, behandles og genereres som led i leveringen af Services. Leverandøren må ikke anvende Kundens data til andet end opfyldelse af Kontrakten.

37.2 Ingen tilbageholdsret

37.2.1 Leverandøren må ikke tilbageholde Kundens data, som måtte være kommet i Leverandørens besiddelse som led i Kontraktens opfyldelse. Dette gælder også selvom Kunden har misligholdt sine forpligtelser under Kontrakten, eller der mellem Parterne er opstået anden form for tvist eller uoverensstemmelse.

38 Behandling af personoplysninger

38.1.1 Kunden er dataansvarlig for de personoplysninger, der behandles i Kundens it-systemer, mens Leverandøren er databehandler for Kunden og dermed underlagt Kundens instruktionsbeføjelse.

38.1.2 Leverandøren skal træffe fornødne tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger mod, at personoplysninger hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller forringes samt mod, at de kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med lov om behandling af personoplysninger og eventuel anden lovgivning, der regulerer behandlingen af personoplysninger.

38.1.3 Leverandøren skal på anmodning fra Kunden give Kunden tilstrækkelige oplysninger og kontroladgang til, at denne kan verificere Leverandørens overholdelse af Kontraktens krav til sikkerhedsforanstaltninger.

38.1.4 Leverandøren må kun overlade behandling af personoplysninger til underleverandører med Kundens forudgående skriftlige samtykke.

- 38.1.5 Leverandøren må ikke overføre personoplysninger til lande uden for EU uden Kundens forudgående skriftlige samtykke, der dog ikke må nægtes uden saglig grund.
- 38.1.6 Kravene til leverandørens behandling af personoplysninger og Parternes indbyrdes forhold i relation hertil er yderligere reguleret i bilag 12 (Databehandlingsaftale).

39 **Underleverandører**

39.1 Hæftelse for underleverandører

- 39.1.1 Leverandøren hæfter for sine underleverandørers ydelser på samme måde som for sine egne ydelser.
- 39.1.2 Leverandøren skal etablere kontrakter, procedurer og arbejdsgange, der sikrer Kontraktens overholdelse ved Leverandørens brug af underleverandører, herunder Kontraktens regler om fortrolighed, adgang til audit, udlevering af data og oplysninger samt revisionserklæring til levering under Kontrakten.

39.2 Krav om godkendelse

- 39.2.1 Leverandøren må kun anvende væsentlige eller for branchen usædvanlige underleverandører med Kundens forudgående skriftlige godkendelse, der ikke kan nægtes uden saglig grund
- 39.2.2 Anvender Leverandøren underleverandører, der leverer specifikke Services til Kunden, kan Kunden betinge brugen af sådanne underleverandører af, at Kunden har ret til at indtræde og overtage kontrakten med underleverandøren ved ophør af Kontrakten.
- 39.2.3 De i Bilag 4g (Godkendte underleverandører) anførte underleverandører er godkendt af Kunden med angivelse af, hvilke underleverandøraftaler, Kunden har indtrædelsesret i.

39.3 Underleverandørers behandling af personoplysninger

- 39.3.1 Hvis Leverandørens underleverandører opbevarer eller behandler Kundens personoplysninger på Leverandørens vegne, garanterer Leverandøren, at underleverandøren overfor Leverandøren har påtaget sig samme forpligtelser, som Leverandøren har overfor Kunden efter denne Kontrakt. Brug af underleverandører til behandling af personoplysninger forudsætter Kundens forudgående skriftlige samtykke.

39.4 Fejl i tredjepartsprogrammel

- 39.4.1 Såfremt Leverandørens Services ikke opfylder det aftalte, og kan dette henføres til fejl i tredjepartsprogrammel godkendt eller bestilt af Kunden, skal Leverandøren søge at afhjælpe forholdet gennem work around, eller, hvis producenten af det pågældende programmel ikke inden rimelig tid afhjælper forholdet, udskifte det fejlbehæftede programmel med en alternativ løsning. Så længe Leverandøren udfører rimelige bestræbelser ved opfyldelsen af ovenstående, kan Kunden ikke påberåbe sig andre misligholdelsesbeføjelser i sådanne tilfælde, dog forudsat at Leverandøren har fulgt god it-skik ved

etablering af den pågældende Service og ikke ved overholdelse af god it-skik burde have kendt, forudset eller hindret det pågældende problem.

40 Fortrolighed

40.1 Krav om fortrolighed

40.1.1 Parterne, disses medarbejdere og Leverandørens underleverandører skal iagttage tavshed i sædvanligt omfang med hensyn til oplysninger vedrørende hinandens eller andres forhold, som de får kendskab til ved Kontraktens opfyldelse, og som ikke er eller bliver alment kendte ("Fortrolige Oplysninger"). Ingen af Parterne må anvende eller videregive sådanne oplysninger, medmindre det sker som led i opfyldelse af Kontrakten og i henhold til denne bestemmelse.

40.2 Undtagelser til fortrolighed

40.2.1 Leverandøren kan videregive Fortrolige Oplysninger til sine underleverandører i det omfang videregivelsen er nødvendig for at underleverandøren kan bistå Leverandøren med levering af Kontrakten. Leverandøren skal pålægge sine underleverandører en tilsvarende skriftlig fortrolighedsforpligtelse, som Leverandøren er underlagt efter denne Kontrakt.

40.2.2 Kunden kan videregive Fortrolige Oplysninger til konsulenter, øvrige leverandører og andre, der bistår Kunden, mod at disse pålægges en tilsvarende skriftlig fortrolighedsforpligtelse, som Kunden er underlagt efter denne Kontrakt. Dette gælder også Kundens dialog med potentielle nye leverandører i forbindelse med Kontraktens ophør. Retten til indsigt omfatter ikke erhvervs-hemmeligheder.

40.2.3 Parterne kan videregive Fortrolige Oplysninger i det omfang det er påkrævet efter lovgivning, domsafsigelse fra domstole eller påbud fra offentlige myndigheder eller administrative nævn.

40.2.4 Fortrolighedsforpligtelsen er tillige gældende efter Kontraktens ophør, uanset årsagen til ophøret.

40.3 Leverandørens reference og offentliggørelse

40.3.1 Leverandøren kan medtage Kunden på referenceliste, medmindre Kunden udtrykkeligt frabeder sig dette. Leverandøren må ikke derudover bruge Kundens navn i markedsføringsøjemed, medmindre Kunden giver skriftlig tilladelse hertil.

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

40.3.3 Parterne er uberettiget til at frigive oplysninger om forhold vedrørende nærværende Kontrakt til pressen uden den anden Parts forudgående skriftlige godkendelse, medmindre der udelukkende er tale om allerede offentliggjorte forhold.

41 Overdragelse

41.1 En Part kan med den anden Parts skriftlige samtykke overdrage sine rettigheder og forpligtelser efter Kontrakten til tredjemand. Samtykke kan kun nægtes, hvis den ikke-overdragende Part har berettigede indsigelser af økonomisk eller anden karakter.

42 Ikrafttræden, varighed og opsigelse

42.1 Ikrafttræden

42.1.1 Kontrakten træder i kraft ved begge Parterers underskrift og løber i [XX] år fra Overtagelsesdagen.

42.1.2 Med et skriftligt varsel på mindst 3 måneder til udgangen af ovennævnte kontraktperiode kan Kunden på uændrede vilkår forlænge Kontrakten med 12 måneder. Med et skriftligt varsel på mindst 3 måneder til udgangen af denne 12 måneders-periode kan Kunden på uændrede vilkår forlænge Kontrakten med yderligere 12 måneder, således at den samlede maksimale forlængelse udgør 24 måneder.

42.2 Opsigelse og førtidig udtræden samt godtgørelse herfor

42.2.1 Kontrakten er uopsigelig for Leverandøren.

42.2.2 Kunden kan opsiges Kontrakten med et skriftligt varsel på 6 måneder til udgangen af en måned.

42.2.3 Kunden kan dog tidligst opsiges med virkning [XX] måneder efter Kontraktens ikrafttræden uden betaling af godtgørelse som angivet nedenfor. Opsiger Kunden Kontrakten til tidligere ophør, skal Kunden betale en godtgørelse, der beregnes som angivet i Bilag 6 (Priser).

42.2.4 I følgende situationer kan Kunden opsiges Kontrakten uden at iagttage 6 måneders varslet i punkt 42.2.2 og uden betaling af godtgørelse efter punkt 42.2.3:

- Såfremt Leverandøren begår væsentlige lovbrud eller væsentlige brud på UN Global Compact principperne
- [XX]
- [XX]

42.2.5 Såfremt overdragelsen af Services fra Leverandøren til Kunden eller til en af Kunden udpeget tredjemand ikke er tilendebragt ved Kontraktens ophør, kan Kunden med 1 måneders varsel forlænge Kontrakten med 3 måneder på uændret vilkår. Kunden kan gentage denne forlængelse indtil overdragelsen af Services er tilendebragt. Påfører forlængelsen Leverandøren ekstraomkostninger, kan disse kræves dækket af Kunden, medmindre forsinkelsen med overdragelsen af Services skyldes forhold, som Leverandøren har ansvaret for.

43 Fortolkning

43.1 Forrang

43.1.1 Ved eventuel indbyrdes modstrid gælder følgende rangordning: (i) Kontrakten har forrang frem for bilagene, (ii) bilag 1 (Definitioner) har forrang frem for øvrige bilag, og (iii) bilag har forrang frem for underbilag til det konkrete bilag.

43.2 Henvisninger

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

44 **Tvister**

44.1 Lovvalg

44.1.1 Kontrakten er undergivet dansk ret.

44.2 Forhandling mellem Parterne

44.2.1 Såfremt der er uenighed mellem Parterne om Kontrakten og dens opfyldelse, kan hver af Parterne henvise spørgsmålet til Kundens og Leverandørens dagligt ansvarlige, der da sammen afgør uenigheden. Kan der ikke opnås enighed mellem de dagligt ansvarlige, skal forhandlingerne eskaleres til styregruppen. Såfremt enighed ikke opnås i styregruppen, skal uenigheden eskaleres til et højere plan i Parternes organisationer.

44.3 Tvistløsning ved sagkyndig teknisk og/eller juridisk ekspert

44.3.1 Kan Parterne ikke opnå en løsning ved forhandling inden 5 Arbejdsdage, kan hver af Parterne begære tvistløsning efter Voldgiftsinstitutets "Regler for juridisk/teknisk udtalelse i IT-sager" og den heri beskrevne proces.

44.4 Mediation

44.4.1 Såfremt ingen af Parterne har ønsket at udnytte muligheden for tvistløsning ved sagkyndig teknisk og/eller juridisk ekspert, kan tvisten på begæring fra en Part søges løst ved mediation ledet af en mediator udpeget af Parterne. Har Parterne ikke opnået enighed om valg af mediator inden 10 Arbejdsdage efter, at en af dem har fremsat ønske om mediation, kan enhver af Parterne indgive begæring til foreningen Danske IT-advokater (DITA) om at udpege en mediator. Mediation udføres i overensstemmelse med DITA's mediationsprocedure.

44.4.2 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 10 Arbejdsdage efter DITA's modtagelse af påkrav om mediation.

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

44.4.4 Såfremt en Part meddeler, at Parten ikke ønsker at fortsætte mediationen efter første møde, eller såfremt konflikten ikke er løst ved mediation inden 8

uger efter, at der blev fremsat skriftligt påkrav om mediation, kan hver af Parterne indbringe tvisten til endelig afgørelse ved voldgift efter bestemmelserne nedenfor.

44.5 Voldgift

- 44.5.1 Stedet for voldgiftsretten er i den kommune, hvor Kunden er registreret.
- 44.5.2 Såfremt den samlede værdi af tvisten ikke overstiger 1 mio. kr., afgøres tvisten ved voldgift efter "Regler om forenklet voldgiftsproces ved Det Danske Voldgiftsinstitut", således som disse er gældende på tidspunktet for voldgiftsagens indledning.
- 44.5.3 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. Parterne er enige om i fællesskab at søge at udpege en voldgiftsdommer efter indhentet indstilling fra Danske IT-advokater (DITA).
- 44.5.4 Såfremt den samlede værdi af tvisten overstiger 1 mio. kr., afgøres tvisten ved voldgift efter "Regler for behandling af voldgiftssager ved Det Danske Voldgiftsinstitut", således som disse er gældende på tidspunktet for voldgiftsagens indledning.
- 44.5.5 Voldgiftsretten udpeges af Voldgiftsinstituttet i overensstemmelse med "Regler for behandling af voldgiftssager ved Det Danske Voldgiftsinstitut". Medmindre Parterne er enige om andet nedsættes voldgiftsretten med tre dommere. Når tvisten skal afgøres af tre dommere, kan klageren i sit klageskrift komme med forslag til sin voldgiftsdommer. Indklagede kan i sit svar komme med forslag til sin voldgiftsdommer. Den tredje voldgiftsdommer, der er voldgiftsrettens formand, bringes i forslag af Voldgiftsinstituttet, medmindre Parterne inden udløb af fristen for indklagedes svar i fællesskab foreslår en formand. Parterne er enige om i fællesskab at søge at udpege en formand efter indhentet indstilling fra DITA.

45 Underskrifter

Dato: _____

For Kunden

[Navn]

[Navn, stilling]

Dato: _____

For Leverandøren

[Navn]

[Navn, stilling]

Underskrift

Underskrift

[Navn]

[Navn, stilling]

[Navn]

[Navn, stilling]

Underskrift

Underskrift