

Rammeaftale 02.19 SaaS - Cloud

## Bilag C Leveringsaftale

## Leveringsaftale vedrørende eDoc

mellem

**Midt- og Sydsjællands Brand & Redning**

**Manøvej 25**

**4700 Næstved**

**CVR. nr. 35 43 43 99**

(herefter benævnt Kunden)

**og**

**Fujitsu A/S**

**Lautrupbjerg 13**

**2750 Ballerup**

**CVR. nr. 86 63 16 28**

(herefter benævnt Leverandøren)

## Bilag

Leveringsaftalen indeholder følgende underbilag:

Bilag	C.1	: Kundens organisation og samarbejde
Bilag	C.2	: Kundens bidrag og it-miljø
Bilag	C.3	: Leverancebeskrivelse
Bilag	C.4	: Licensbetingelser og deponeringsaftale vedr. kildekode
Bilag	C.5	: Vederlag og incitamenter
Bilag	C.6	: Ændringshåndtering
Bilag	C.7	: Overtagelse
Bilag	C.8	: Exit
Bilag	C.9	: Databehandleraftale

Leveringsaftalen udgør bilag C til Rammeaftalen.

Bilag C.1 – C.9 udgør skabeloner, som Kunden og Leverandøren skal udfylde inden indgåelse af Leveringsaftalen.

Leveringsaftalen refererer derudover til Rammeaftalen og Rammeaftalens bilag. Ved henvisning til bilag F forstås Leverandørens tilbud på den Service Leveringsaftalen omfatter, og, såfremt Leveringsaftalen er tildelt ved Miniudbud, jf. bilag C.3, inklusive de elementer Leverandøren har afgivet tilbud på i Miniudbuddet, jf. bilag C.3, C.5, C.7, C.8 og/eller C.9.

## Indhold

Indhold .....	3
1 Definitioner .....	7
2 Generelt.....	9
3 Leveringsaftalens omfang .....	10
3.1 Udlån af udstyr .....	10
3.2 Kundens data .....	10
4 Levering og overtagelse .....	12
4.1 Levering.....	12
4.2 Overtagelse .....	12
5 Serviceniveau og Servicemål .....	13
5.1 Generelt.....	13
5.1.1 Servicevinduer .....	13
6 Samarbejdsorganisation, Kundens bidrag og it-miljø.....	14
6.1 Samarbejdsorganisation .....	14
6.2 Kundens bidrag og it-miljø .....	14
6.2.1 Leverandørens forudsætninger.....	14
7 Persondata og sikkerhed.....	15
7.1 Sikkerhed .....	15
7.2 Persondata .....	15
7.3 Brug af underleverandører .....	17
8 Arkivering, Danmarks Statistik og Ledelsesinformation .....	18
8.1 Arkivering .....	18
8.2 Danmarks Statistik .....	18
8.3 Ledelsesinformation .....	18
9 Rettigheder og licensbetingelser .....	20
9.1 Brugsret.....	20
9.2 Kundespecifikke elementer.....	20
9.3 Licensbetingelser .....	21
9.3.1 Supplerende licensbetingelser.....	21
10 Samarbejde.....	23
10.1 Samarbejdsorganisation .....	23
10.2 Kundens inddragelse af tredjemand .....	23

11	Orientering om vedligeholdelses- og driftsændringer .....	25
11.1	Varsel og udskydelse .....	25
11.2	Uddannelse .....	25
11.3	Brugergrupper .....	25
12	Leverandørens personale og underleverandører .....	26
12.1	Generelt.....	26
12.2	Leverandørens anvendelse af underleverandører.....	26
12.3	Eventuel solidarisk hæftelse og fælles befuldmægtiget.....	26
13	Dokumentation.....	27
14	Audit.....	28
14.1	Kundens adgang til audit.....	28
14.2	Leverandørens adgang til audit.....	28
14.3	Gennemførelse af audit.....	28
15	Ændringer .....	30
15.1	Generelt.....	30
15.2	Overdragelse af Leveringsaftalen til ny Leverandør .....	30
15.2.1	Vilkår for Kundens samtykke .....	30
15.2.2	Vilkår for SKI's samtykke .....	31
15.3	Ændringer hos Kunden .....	31
15.4	Udskydelse.....	31
15.5	Suppleringskøb .....	31
15.6	Reduktion af Servicen .....	32
15.6.1	Reduktion af Kerneydelser og Funktionelle tillægsydelser .....	32
15.6.2	Beregning af vederlag for reduceret Service .....	32
15.7	Klarmelding af integrationskomponenter til den Fælleskommunale infrastruktur .....	33
16	Leverandørens vederlag .....	34
16.1	Generelt.....	34
16.2	Indeks- og prisregulering samt prisfald .....	34
16.3	Capacity on demand .....	34
16.4	Á conto betaling og periodisk efterregulering.....	35
16.5	Betalingsplan.....	36
16.6	Fakturering .....	37
16.6.1	Elektronisk fakturering .....	37
16.6.2	Fakturaens indhold .....	38
16.6.3	Ændringer i krav til den elektroniske faktura.....	39
16.6.4	Betalingsbetingelser.....	39
16.6.5	Fejlbehæftet faktura .....	39

16.6.6	Kreditnota.....	39
17	Bod.....	41
17.1	Bod - Servicemål.....	41
17.1.1	Rapportering.....	41
17.1.2	Helpdesk og Eskalation.....	42
17.1.3	Mangelafhjælpning, Lovvedligehold, Driftseffektivitet og Svartid.....	42
17.2	Bod – Overtagelsesdag.....	43
17.3	Bod – Priser og fejlbehæftede fakturaer.....	43
18	Garantier.....	44
18.1	Generelt.....	44
18.2	It-konsulenter.....	44
18.3	Kvalitetsstyring.....	44
18.4	Business continuity.....	44
18.5	Opgraderinger.....	44
18.6	Servicens opfyldelse af lovkrav.....	45
18.7	Præceptive retsregler.....	45
18.8	Miljø og arbejdsmiljø.....	45
18.9	Prisgaranti.....	45
18.10	Tredjemands rettigheder.....	45
19	Mangler.....	47
19.1	Fejl og mangler.....	47
19.2	Tredjemands indsats til reetablering af data.....	47
19.3	Mangler ved integrationskomponenter til den Fælleskommunale infrastruktur.....	47
20	Leverandørens misligholdelsesbeføjelser.....	48
21	Kundens ophævelse.....	49
22	Erstatning.....	50
23	Force majeure.....	52
24	Fortrolighed.....	53
25	Habilitet.....	54
26	Bevillingsmæssige forbehold.....	55
27	Ikrafttrædelse, varighed og opsigelse.....	56
27.1	Ikrafttrædelse, varighed og forlængelse.....	56
27.1.1	Forlængelse i nødstilfælde.....	56

---

27.2	Generel opsigelsesadgang .....	56
27.3	Opsigelse ved underkendelse af tildelingsbeslutning mv. ....	56
27.4	Opsigelse ved uden virkning .....	57
27.5	Erstatning ved opsigelse i medfør af punkt 27.3 og 27.4.....	57
28	Bistand ved Leveringsaftalens ophør .....	58
28.1	Generelt.....	58
28.2	Optioner ved Leveringsaftalens ophør.....	58
29	Fortolkning og forrang.....	60
30	Tvister, lovvalg og værneting.....	61
31	Selvstændig aftale .....	62
32	Underskrift.....	63

## 1 Definitioner

Nedenstående definitioner anvendes i Leveringsaftalen.

Arbejdsdag	Ved Arbejdsdag forstås mandag, tirsdag, onsdag, torsdag og fredag bortset fra helligdage, juleaftensdag, nytårsaftensdag og grundlovsdag.
Critical Patch	En generel løsning til et specifikt problem, der behandler en kritisk, ikke-sikkerhedsrelateret fejl, der sikrer fortsat driftsstabilitet af Servicen.
Dag	Ved Dag forstås kalenderdag.
Direkte tildeling	Ved Direkte tildeling forstås Kundens bestilling af Ydelser ved tildeling af en Leveringsaftale i overensstemmelse med proceduren for Direkte tildeling, jf. bilag B.
Driftstid	Ved Driftstid forstås det tidsrum som Servicemålene i Serviceniveauet måles i.
Eksekvering / Eksekveringsfasen	Ved Eksekvering eller Eksekveringsfasen forstås den kontinuerlige afvikling og levering i henhold til Rammeaftalens og Leveringsaftalens krav til den Service, som er genstand for Leveringsaftalen.
Funktionelle tillægsydelser	Funktionel tillægsydelse betegner supplerende funktionalitetsmoduler i Servicen i tilknytning til Kerneydelserne, som specificeret i bilag E.2.
Incidents	Ved Incidents forstås enhver hændelse, der ikke er en del af Eksekveringen af en Service, og som medfører, eller kan medføre, forstyrrelser af eller reduktion i kvaliteten af Servicen. Et Incident kan føre til, at et problem identificeres og undersøges, men kan ikke i sig selv være et problem.
Kerneydelse	En sammenhængende ydelse, som understøtter forretningen indenfor et Ydelsesområde, som nærmere specificeret i bilag E.2.
Kunde	Ved Kunde forstås den eller de Kunder, som er Part i Leveringsaftalen, og som fremgår af Leveringsaftalens side 1. Kundens eller Kundernes abonnement(er) fremgår af oversigten i bilag A.
Leverancebeskrivelse	Leverancebeskrivelse udgøres af bilag E og F, som angivet i Bilag C.3.
Leverandør	Ved Leverandør forstås den Leverandør, som er tildelt Rammeaftalen, og som fremgår af Leveringsaftalens side 1.
Leveringsaftale	Ved Leveringsaftalen forstås nærværende aftale, som Parterne har indgået i henhold til og efter SKI's konkurrenceudsættelse af Rammeaftalen i EU-udbud, med de til Leveringsaftalen hørende bilag og eventuelle senere aftalte ændringer.
Miniudbud	Ved Miniudbud forstås Kundens bestilling af Ydelser ved konkurrenceudsættelse og tildeling af en Leveringsaftale i overensstemmelse med proceduren for Miniudbud, jf. bilag B.
Overtagelse	Ved Overtagelse forstås implementeringsfasen af den opgaveløsning Leveringsaftalen omfatter, som enten videreføres, etableres eller flyttes fra Kunden eller 3. part til Leverandøren. Overtagelsen er specificeret i bilag C.7 til Leveringsaftalen.
Overtagelsesdag	Den dag, hvor Kunden skriftligt godkender, at Leverandøren har gennemført korrekt Overtagelse, herunder bestået eventuelle prøver, jf. bilag C.7.
Part eller Parterne	Ved Part eller Parterne forstås henholdsvis Kunden og/eller Leverandøren, som angivet på Leveringsaftalens side 1.
Rammeaftale	Ved Rammeaftale forstås Rammeaftale 02.19, som SKI og Leverandøren har indgået efter SKI's konkurrenceudsættelse i EU-udbud med de tilhørende bilag, særbilag og eventuelle senere aftalte ændringer.



Service	Ved Service forstås den it-løsning, som understøtter Kundens opgaveløsning, der skal leveres i henhold til Leveringsaftalen. Servicen omfatter alle Kerneydelser og Funktionelle tillægsydelser, som angivet i bilag C.3.
Servicemål	Ved Servicemål forstås kravene i Serviceniveauet for Eksekvering af Servicen, som angivet i bilag E.2 og herunder i Leverandørens servicemålskatalog. Servicemålene angiver elementer, som Leverandørens Eksekvering af Servicen måles på, og tærskler for den kvalitet som elementerne skal leveres til.
Serviceniveau	Ved Serviceniveau forstås betegnelserne Platin, Guld, Sølv og Bronze, som angivet i bilag E.2, der hver især omfatter en række Servicemål.
Servicevindue	Ved Servicevindue forstås planlagt utilgængelighed af Servicen. Planlagt utilgængelighed omfatter enhver forudset afbrydelse af/ophold i Eksekvering af Servicen med henblik på lovvedligehold, vedligehold, ekstraordinært vedligehold, fejlrettelser og lignende.
Skriftlig	Ved Skriftlig forstås ethvert udtryk bestående af ord eller tal, som er skrevet, trykt eller printet, og som fremgår af et læsbart format, som f.eks. papir eller elektroniske dokumenter.
Tærskelværdi	Ved Tærskelværdier forstås specifikationer af grænseværdier for servicemål, fx 99.9% Driftseffektivitet
Udbudstidspunktet	Ved Udbudstidspunktet forstås tidspunktet for fremsendelse udbudsbekendtgørelsen af Rammeaftalen.
Ydelser	Ved Ydelser forstås Leverandørens præstationer til opfyldelse af Leveringsaftalen, herunder Servicen, Servicemål, Overtagelse, exitprocessen, datasikkerhed og Øvrige Ydelser.
Øvrige Ydelser	Omfatter uddannelsespakker og konsulenttimer, der supplerer Servicen. Øvrige Ydelser er nærmere beskrevet i Bilag E.1.
Åbningstid	Ved Åbningstid forstås det tidsrum, hvor Leverandøren er forpligtet til at stille Servicen til rådighed for Kunden.

## 2 Generelt

Leveringsaftalen er indgået mellem Parterne på baggrund af Kundens tildeling og regulerer køb af Servicen og Øvrige Ydelser i henhold til Rammeaftalen.

Det fremgår af bilag C.3, punkt 2.1, om Leveringsaftalen er tildelt ved Direkte tildeling eller Miniudbud.

### 3 Leveringsaftalens omfang

Leveringsaftalen omfatter den i bilag C.3 angivne Service og eventuelle Øvrige Ydelser. Kunden opnår en brugsret til Servicen under Leveringsaftalen, idet Leverandøren i henhold til Leveringsaftalens krav og vilkår stiller Servicen til rådighed for Kunden. Leverandøren leverer således Servicen ud fra konceptet "Software as a service", hvor Servicen er hostet af Leverandøren, og licenseres og leveres til Kunden på abonnementsvilkår og ud fra konceptet om "capacity on demand", jf. nærmere i punkt 16.3.

I bilag C.3 har Kunden også specificeret den servicefunktionalitet og det Serviceniveau Leveringsaftalen omfatter, samt givet en sammenfattende beskrivelse af den opgaveløsning Servicen skal understøtte. Leverandøren har angivet servicebeskrivelse og servicemålskatalog for Servicen i Rammeaftalens sortiment.

Leveringsaftalen omfatter derudover Leverandørens Overtagelse, jf. bilag C.7, og Leverandørens Exit, jf. bilag C.8.

Endelig fremgår rammerne for ændringer til Leveringsaftalen af punkt 15, herunder Kundens eventuelle reduktion af Servicen eller supplerende køb under Leveringsaftalen, f.eks. af Funktionelle tillægsydelser, uddannelse eller konsulentbistand, samt eventuel ændringshåndtering af Servicen, jf. også nærmere bilag C.6.

#### 3.1 Udlån af udstyr

Har eller får Kunden ejerskab til udstyr lokaliseret hos Leverandøren, eller skal Leverandøren have udstyr lokaliseret hos Kunden, er dette angivet i bilag C.2 eller bilag C.3.

Leverandøren skal sikre, at det pågældende udstyr er tydeligt og permanent mærket med ejerens navn. Leverandøren er endvidere ansvarlig for at tegne forsikring på det pågældende udstyr.

Ejeren har på anfordring vederlagsfri ret til at kontrollere tilstedeværelse, brug og stand af sit udstyr. I forbindelse med adgang skal gældende sikkerhedsforskrifter overholdes.

#### 3.2 Kundens data

Leverandøren og Leverandørens underleverandører opnår ingen rettigheder, herunder ejendomsret, brugsret, tilbageholdsret, immaterielle rettigheder eller andre typer af rettigheder, til Kundens data eller til software som Kunden eventuelt måtte installere på Servicen. Kundens data omfatter data, der hidrører fra Kunden eller tredjemand, herunder borgere, andre offentlige myndigheder, samarbejdspartnere eller Kundens øvrige leverandører, samt data, der hidrører fra disses brug af Servicen. Dette gælder såvel under Leveringsaftalen som efter Leveringsaftalens ophør, uanset årsagen til Leveringsaftalens ophør.

Kunden beholder alle rettigheder til data, der af Kunden eller på Kundens vegne måtte blive leveret til, opbevaret eller behandlet af Leverandøren eller dennes underleverandører.

Kundens data omfatter som minimum:

- Alle data, der er indlæst i Servicen af Kunden eller af Leverandøren eller tredjemand
- Alle data, der er oprettet i Servicen af Kunden eller af Leverandøren eller tredjemand
- Alle data, der direkte eller indirekte er vedligeholdt af brugerne af Servicen
- Alle sammensætninger af data, herunder data Leverandøren sammensætter
- Alle data, som indgår i Servicens skærbilleder, og som er gemt/persisteret i Servicen
- Alle metadata og mellemregninger
- Alle data fra øvrige løsninger, herunder eksterne nøgler (tekniske såvel som forretningsmæssige), der via informationer på snitflader fra øvrige løsninger er lagret i Servicen, og som er påkrævet til at understøtte Servicens funktionalitet (f.eks. visninger, udtræk, beregninger, logik, leverancer til øvrige

systemer, historik, osv.). Herunder data, som understøtter revisionsspor mellem Servicen og andre løsninger

- Alle data, der benyttes til validering af brugergrænsefladen og databasens konsistens, i det omfang disse er persistent i databasen. Dette gælder også data, der benyttes til at udfylde f.eks. drop-down lister o.l.
- Alle data, som er nødvendige for tolkning af værdisæt af data, herunder klassifikationer
- Data, som ligger i interne og eksterne køer, og som endnu ikke er behandlet af Servicen. Dette kan være hændelseskøer ifm. integration til andre løsninger, f.eks. en økonomiløsning

Kunden administrerer og er frit stillet til at foretage enhver/ethvert udlevering/udtræk, brug, adgangsgivelse eller tilgængeliggørelse af Kundens data til Kundens selv eller til tredjemand, herunder andre offentlige myndigheder, enheder, virksomheder, institutioner eller organer, f.eks. ATP, SKAT, Danmarks Statistik eller offentlige arkiver, borgere og virksomheder og Kundens øvrige leverandører. Kunden kan lade tredjemand udøve denne administration og brugsret, jf. også punkt 9.1.

Leverandøren er forpligtet til at sørge for og stille Servicen til rådighed således, at Kunden eller tredjemand, der udøver Kundens brugsret, indenfor den aftalte Åbningstid, dog ikke i eventuelle Servicevinduer, har fri, uhindret og elektronisk adgang gennem Servicen til at administrere, udlevere, udtrække, bruge, herunder læse, behandle, samt oprette anmodninger om ændring, opdatering og sletning til snarest mulig gennemførelse af Leverandøren, og at give adgang til og tilgængeliggørelse af, Kundens data.

Leverandøren er forpligtet til at Kundens data lagres på en sådan vis, at Kundens data er frit tilgængelige for Kunden eller tredjemand, der udøver Kundens brugsret, og frit kan udveksles med løsninger, it-systemer og it-services fra Kunden og tredjemand.

Leverandøren skal uden ugrundet ophold, og senest Dagen efter Kundens anmodning herom, stille enhver teknisk dokumentation til rådighed for Kunden eller tredjemand, der udøver Kundens brugsret, som er nødvendig for, at Kunden kan udøve sine rettigheder efter dette punkt 3.2, herunder beskrivelser og diagrammer af datamodeller, entiteter og datagrupper samt relationsbeskrivelser mellem disse, filformater, strukturer, tabeller, registre, felter og attributter.

Når Kunden eller tredjemand, der udøver Kundens brugsret, afinstallerer eller foretager opdatering af eventuelt af Kunden eller tredjemand installeret software, er Leverandøren forpligtet til, at eventuelle af Leverandøren eller dennes underleverandører lagrede kopier af den afinstallerede software og af tidligere versioner af softwaren slettes snarest muligt, herunder omfattes sletning fra alle bagvedliggende databaser.

Når Kunden eller tredjemand, der udøver Kundens brugsret, sletter oplysninger, f.eks. i henhold til reglerne i Databeskyttelsesloven (LOV nr. 502 af 23/05/2018) eller Persondataforordningen<sup>1</sup> eller når disse ikke længere er administrativt eller retligt relevante, er Leverandøren forpligtet til, at eventuelle af Leverandøren eller dennes underleverandører lagrede kopier, herunder kopier i back-up's eller bagvedliggende databaser eller registre, slettes, dog således, at hvor sagsområder, hvor data samtidig er bevaringsværdige, jf. Rigsarkivets bevaringsbestemmelser, at Kundens data forinden udleveres til Kunden, eller såfremt Kunden udnytter optionen i punkt 8.1, fremstilles i arkiveringsversion og afleveres til det af Kunden anviste offentligt arkiv, i overensstemmelse med punkt 8.1.

Varigheden af en given frist, der kan være forskellig fra opgaveområde til opgaveområde, fastsættes nærmere efter Kundens anvisning i henhold til fortegnelseskrav, jf. artikel 30 i Persondataforordningen<sup>1</sup>. På Kundens anmodning skal Leverandøren dokumentere implementeringen af sin sletningsfunktion, herunder i overensstemmelse med artikel 25 i Persondataforordningen<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (generel forordning om databeskyttelse).

## 4 Levering og overtagelse

### 4.1 Levering

Leverancen skal leveres på den eller de adresser i Danmark (inklusive Færøerne og Grønland), der er angivet af Kunden. Leverandøren skal møde op hos Kunden og/eller tredjemand i nødvendigt omfang til udførelse af Øvrige Ydelser, samt såfremt det i øvrigt viser sig nødvendigt, for at Leverandøren kan opfylde Leveringsaftalen.

Såfremt leveringssted er på Færøerne og Grønland honoreres transportomkostninger, herunder rejse- og opholdsudgifter, efter udlæg samt transporttid i forbindelse med udførelse af Øvrige Ydelser på Færøerne og Grønland. Transportomkostninger mellem lokationer fastsat af Kunden honoreres efter udlæg. Tilsvarende honoreres transporttiden mellem lokationer fastsat af Kunden.

### 4.2 Overtagelse

I bilag C.7 er Overtagelsen specificeret, herunder blandt andet projektororganisation, tids- og aktivitetsplan og prøver i forbindelse med Overtagelse.

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

Overtagelsen starter ved Leveringsaftalens ikrafttræden, og fristen for Overtagelsens gennemførelse (Overtagelsesdagen) udløber efter det maksimale antal Dage Overtagelsen må vare, jf. bilag F, og gentaget i bilag C.7.

*Eksempel: Leveringsaftalen træder i kraft den 10. januar, og Leverandøren har i bilag F angivet, at den maksimale varighed af Overtagelsen er 20 Dage. Overtagelsesdagen er i denne situation den 31. januar (selve dagen for Leveringsaftalens ikrafttræden indgår ikke i Overtagelsen).*

Eventuelle prøver, der gennemføres i forbindelse med Overtagelse, skal godkendes af Kunden, før den samlede Overtagelse er gennemført. Kunden skal godkende eller afvise prøver inden for 3 Dage efter Leverandørens fremsendelse af prøvedokumentation til Kunden heraf.

Vederlaget for Overtagelsen skal faktureres samlet, og må ikke faktureres før Overtagelsesdagen eller før Kunden har godkendt eventuelle prøver, jf. også punkt 16.6.4. Dette gælder uanset typen af Overtagelse og varigheden heraf.

## 5 Serviceniveau og Servicemål

### 5.1 Generelt

Fra Overtagelsesdagen er Leverandøren forpligtet til at overholde alle Servicemål i det Serviceniveau Leveringsaftalen omfatter, jf. bilag C.3, herunder blandt andet rapportering til Kunden.

#### 5.1.1 Servicevinduer

Leverandøren er forpligtet til at tilrettelægge Servicevinduer udenfor Driftstiden. Leverandøren skal derudover tilrettelægge Servicevinduer således, at det er til mindst mulig gene for Kunden.

Såfremt Driftstiden omfatter alle Dage, kl. 00-24, fremgår retningslinjerne for tilrettelæggelse af Servicevinduer i bilag C.3.

Leverandøren er til enhver tid forpligtet til at orientere Kunden Skriftligt om placering, varighed og formål med et Servicevindue uden ugrundet ophold efter Leverandøren har tilrettelagt Servicevinduet.

## 6 Samarbejdsorganisation, Kundens bidrag og it-miljø

### 6.1 Samarbejdsorganisation

Bilag C.1 angiver samarbejdsorganisationen mellem Kunden og Leverandøren, herunder relevante organisationsstrukturer, procesbeskrivelser, nøglepersoner og kontaktoplysninger.

### 6.2 Kundens bidrag og it-miljø

I bilag C.2 har Kunden specificeret de dele af Kundens it-miljø, der har betydning for opfyldelse af Leveringsaftalen.

Kunden har ansvaret for etablering og administration af dataforbindelse til Leverandøren.

#### 6.2.1 Leverandørens forudsætninger

Af bilag F til Rammeaftalen fremgår eventuelle krav til Kundens it-miljø, der er en forudsætning for Eksekvering af Servicen. Disse forudsætninger er gentaget i bilag C.2.

Såfremt Leverandøren vurderer, at forudsætningerne ikke opfyldes, skal Leverandøren orientere Kunden Skriftligt herom senest 5 Arbejdsdage efter Leveringsaftalen er trådt i kraft og inden Overtagelsesdagen.

Såfremt Leverandøren efter Overtagelsesdagen vurderer, at forudsætningerne ikke længere opfyldes, skal Leverandøren orientere Kunden Skriftligt herom uden ugrundet ophold.

Orienteringen skal indeholde en redegørelse for, hvilke forudsætninger der ikke anses opfyldt, samt en anvisning om, hvordan disse kan opfyldes. Kunden har i alle tilfælde ret til at opfylde forudsætningerne på en anden måde, eller at opsige Leveringsaftalen, jf. punkt 27.2, f.eks. hvis Kunden vurderer, at byrderne ved at opfylde de pågældende forudsætninger ikke står mål med Kundens nytte af Leveringsaftalen.

Leverandøren kan ikke påberåbe sig, at forudsætningerne for Eksekvering af Servicen, som angivet i bilag F til Rammeaftalen og gentaget i bilag C.2, ikke er opfyldt, medmindre Leverandøren har orienteret Kunden, jf. ovenfor.

## 7 Persondata og sikkerhed

### 7.1 Sikkerhed

Leverandøren er forpligtet til at respektere, og loyalt at samarbejde med Kunden om Kundens forpligtelser vedrørende informationssikkerhed. Dette indebærer, at Leverandørens organisation og underleverandører, der medvirker til opfyldelse af Leveringsaftalen, også skal medvirke til og respektere Kundens forpligtelser vedrørende informationssikkerhed, ved at implementere processer, der understøtter det sikkerhedsniveau, som Kundens forpligtelser og risikoprofil forudsætter, dog ikke i et omfang, der rækker videre end Kundens forpligtelser i henhold til informationssikkerhedsstandard ISO/IEC 27001, eller den til enhver tid gældende standard for informationssikkerhed, der erstatter Kundens forpligtelser i henhold til ISO/IEC 27001. Det medfører blandt andet, at Leverandøren skal indhente oplysninger hos Kunden om, hvorledes Leverandøren skal samarbejde med Kunden om at respektere Kundens krav til informationssikkerhed, herunder i forhold til etablering af relevante processer, der understøtter det sikkerhedsniveau, som Kundens forpligtelser og risikoprofil forudsætter.

Leverandøren er forpligtet til efter anmodning fra Kunden vederlagsfrit at informere, dokumentere og/eller verificere, hvorledes Leverandøren respekterer Kundens forpligtelser vedrørende informationssikkerhed, herunder ved at have etableret og/eller vedligeholde processer, der understøtter et sikkerhedsniveau, der respekterer Kundens forpligtelser i henhold til ovennævnte standarder.

Leverandøren skal opfylde kravene til udbydere af digitale tjenester angivet i kapitel 3 i NIS-loven (LOV nr. 436 af 08/05/2018). På Kundens anfordring skal Leverandøren dokumentere opfyldelsen heraf, som også angivet i punkt 13.

Leverandøren skal uden ugrundet ophold Skriftligt orientere Kunden og SKI om alvorlige sikkerhedshændelser under udførelse af Leveringsaftalen. Alvorlige sikkerhedshændelser kan være kompromittering eller systematisk forsøg på kompromittering af datafortrolighed, -tilgængelighed eller -integritet, eller forhold ved Servicen eller Eksekveringen heraf, der udgør risiko for lignende kompromittering. Kompromittering og forsøg herpå skal forstås i bredeste forstand, og det er uden betydning om oprindelsen er ukendt eller kendt, herunder om denne hidrører fra en privat eller offentlig aktør (f.eks. industrispionage fra en anden virksomhed eller efterretningsvirksomhed/spionage fra en fremmed statsmagt).

Leverandøren er forpligtet til at indberette alvorlige sikkerhedshændelser og øvrige sikkerhedshændelser, der relevante for udførelsen af Leveringsaftalen, herunder i forhold til Servicen og Øvrige Ydelser, uanset om disse endnu ikke måtte være leveret under Leveringsaftalen, til Center for Cybersikkerhed. Indberetningen kan ske gennem Forsvarets Efterretningstjenestes indberetningsordning, der findes på hjemmesiden: <https://feddis.dk/cfcs/underretning/frivilligunderretning/Pages/default.aspx>.

### 7.2 Persondata

Leverandøren må alene anvende og foretage behandling af eventuelle personoplysninger i forbindelse med Leveringsaftalen i den udstrækning, dette er nødvendigt til opfyldelsen af Leveringsaftalen, og i øvrigt under overholdelse af de begrænsninger og sikkerhedsmæssige krav m.v., der følger af bestemmelserne i dette punkt.

Når Leverandørens opfyldelse af Leveringsaftalen indebærer behandling af persondata, er Leverandøren forpligtet til at sikre, at den til enhver tid gældende persondatalovgivning i Danmark overholdes, for nuværende særligt Databeskyttelsesloven (LOV nr. 502 af 23/05/2018) og Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (generel forordning om databeskyttelse). Leverandøren er herunder endvidere forpligtet til at efterleve supplerende dansk lovgivning til databeskyttelsesforordningen samt vejledninger til den persondataretlige lovgivning



udstedt af ressortmyndigheder og/eller tilsynsmyndigheder.

Leverandørens forpligtelser som databehandler, er nærmere reguleret i den af Kunden og Leverandøren indgåede databehandleraftale, jf. bilag C.9 Databehandleraftale.

Såfremt Kunden er en kommune, jf. bilag A, er Parterne forpligtet til at indgå en databehandleraftale, der overholder minimumsreguleringen i KL og KOMBIT's skabelon for databehandleraftaler mellem kommuner og it-leverandører - version 2.0 af 30. maj 2018. Tekst i skabelonen der er sat i [ ] og markeret med gul er ikke en del af minimumsreguleringen, jf. også vejledningsteksten indledningsvis i skabelonen.

Såfremt Kunden ikke er en kommune, jf. bilag A, er Parterne forpligtet til at indgå en databehandleraftale, der overholder minimumsreguleringen i Datatilsynets standardskabelon (anført med **fed tekst** i version fra juni 2018).

Parterne kan ikke indgå aftale om vilkår i en databehandleraftale i relation til denne Leveringsaftale, der ikke er i overensstemmelse med, eller på anden vis strider mod, vilkårene i denne Leveringsaftale eller Leverandørens forpligtelser i henhold til Rammeaftalen, herunder om revisionserklæring, jf. Rammeaftalens punkt 11.5.

Leverandøren må ikke påbegynde behandling af personoplysninger forinden, databehandleraftalen er indgået.

Leverandøren stiller den årlige revisionserklæring af Servicen, jf. Rammeaftalens punkt 11.5, til rådighed for Kunden, uden ugrundet ophold efter revisionserklæringen er afgivet.

Leverandøren skal i fornødent omfang aktivt medvirke til, at Kunden overholder de regler, der gælder for den dataansvarlige, samt sikre, at Leverandøren overholder de regler, der gælder for databehandleren.

Leverandørens Ydelser i relation til dette punkt og Bilag C.9 vederlægges ikke særskilt, herunder omkostninger til revisionserklæringer og omkostninger i forbindelse med henvendelser fra den registrerede. Såfremt Kunden anmoder Leverandøren om yderligere assistance med henblik på opfyldelse af sine forpligtelser som dataansvarlig, leveres disse Ydelser som konsulenttimer i ressourcekategori 2 (Konsulent), og Leverandøren vederlægges i overensstemmelse med punkt 16.

Leverandøren skal i overensstemmelse med forpligtelserne i databehandleraftalen træffe de fornødne tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger mod, at oplysninger hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller forringes samt mod, at de kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med gældende persondatalovgivning. Dette gælder også, hvis behandlingen af personoplysninger hos Leverandøren sker ved anvendelse af hjemmearbejdspladser.

Såfremt Kunden vurderer, at der sker behandling af oplysninger omfattet af regler fastsat i medfør af databeskyttelseslovens § 3, stk. 9, hvorefter persondata, der behandles i nærmere bestemte it-systemer, som føres for den offentlige forvaltning, helt eller delvist alene må opbevares her i landet, er Leverandøren forpligtet til efter Kundens instruks at efterleve de foranstaltninger, som følger af de pågældende regler.

Hvis Leverandøren er etableret i en anden EU-medlemsstat, skal de bestemmelser om sikkerhedsforanstaltninger, som er fastsat i lovgivningen i den EU-medlemsstat, hvor Leverandøren er etableret, derudover gælde for Leverandøren. Hvis Leverandøren er etableret i en anden EU-medlemsstat, skal Leverandøren således overholde både de danske sikkerhedskrav og sikkerhedskravene i Leverandørens hjemland.

Overførsel af oplysninger til et land uden for EU/EØS kan kun ske under overholdelse af reglerne i databeskyttelsesforordningens kapitel V.

Leverandøren skal skadesløsholde Kunden, såfremt Kunden bliver mødt med krav fra tredjemand som følge af, at Leverandøren eller dennes underleverandører i rollen som databehandler har overtrådt den til enhver tid gældende persondataretlige lovgivning. Leverandøren hæfter kun for skader, hvis Leverandøren eller dennes underleverandører ikke har opfyldt forpligtelserne som databehandler, som det følger af den til enhver tid

gældende lovgivning, eller hvis Leverandøren eller dennes underleverandører som databehandler har undladt at følge eller handlet i strid med Kundens lovlige instruks. Forpligtelsen til at skadesløsholde Kunden er ikke omfattet af erstatningsmaksimeringen i Leveringsaftalen, jf. punkt 22. Leverandørens forpligtelse til at skadesløsholde Kunden efter nærværende afsnit gælder ikke for bøder pålagt Kunden i medfør af persondataforordningens artikel 83 eller for konsekvenserne af sanktioner fastlagt i Danmark i overensstemmelse med persondataforordningens artikel 84.

Kunden skal skadesløsholde Leverandøren, såfremt Leverandøren bliver mødt med krav fra tredjemand som følge af, at Kunden i sin rolle som dataansvarlig har overtrådt den til enhver tid gældende persondataretlige lovgivning. Kunden hæfter kun for skader, hvis Kunden ikke har opfyldt sine forpligtelser som dataansvarlig, som det følger af den til enhver tid gældende lovgivning. Forpligtelsen til at skadesløsholde Leverandøren er ikke omfattet af erstatningsmaksimeringen i Leveringsaftalens, jf. punkt 22. Kundens forpligtelse til at skadesløsholde Leverandøren efter nærværende afsnit gælder ikke for bøder pålagt Leverandøren i medfør af § 50 i lov om retshåndhævende myndigheders behandling af personoplysninger og/eller persondataforordningens artikel 83 eller konsekvenserne af sanktioner fastlagt i Danmark i overensstemmelse med persondataforordningens artikel 84.

### 7.3 Brug af underleverandører

Såfremt Leverandøren benytter underleverandører til opfyldelse af forpligtelserne under Leveringsaftalen, og underleverandøren opbevarer eller behandler persondata, garanterer Leverandøren, at databehandleraftaler, med samme indhold og regulering som Bilag C.9, er eller rettidigt vil blive indgået med de pågældende underleverandører, således at Leveringsaftalen og bilag C.9's bestemmelser om persondata også gælder for Leverandørens underleverandører på tilsvarende måde som for Leverandøren. Leverandøren er ansvarlig for overfor Kunden at kunne dokumentere indgåelse sådanne databehandleraftaler.

## 8 Arkivering, Danmarks Statistik og Ledelsesinformation

### 8.1 Arkivering

Leveringsaftalen omfatter en standardoption på fremstilling og aflevering af data i en godkendt arkiveringsversion til et af Kunden anvist offentligt arkiv, jf. bilag E.2 og bilag C.3.

Leverandøren er forpligtet til at fakturere det antal timer, der konkret er brugt på at levere en arkiveringsversion. I bilag C.5 har Leverandøren dog angivet det maksimale antal konsulenttimer af ressourcekategori 2, og maksimale pris, pr. option, der således udgør grænsen for, hvor mange konsulenttimer af konsulentkategori 2, og dermed den maksimale pris, Leverandøren er berettiget til at fakturere for levering af en arkiveringsversion.

På Kundens anmodning skal Leverandøren redegøre for timeforbruget for levering af en arkiveringsversion. Endvidere skal Leverandøren på Kundens anmodning dokumentere tilgangen til at opfylde arkivlovgivningens krav til aflevering af digitale data til offentligt arkiv.

Kunden er frit stillet til ikke at udnytte standardoptionen.

### 8.2 Danmarks Statistik

Leveringsaftalen omfatter en standardoption på udtræk, validering og aflevering af data til Danmarks Statistik, jf. bilag E.2 og bilag C.3.

Leverandøren er forpligtet til at fakturere det antal timer, der konkret er brugt på at levere en aflevering til Danmarks Statistik. I bilag C.5 har Leverandøren dog angivet det maksimale antal konsulenttimer af ressourcekategori 2, og maksimale pris, pr. option, der således udgør grænsen for, hvor mange konsulenttimer af konsulentkategori 2, og dermed den maksimale pris, Leverandøren er berettiget til at fakturere for levering af en aflevering til Danmarks Statistik.

På Kundens anmodning skal Leverandøren redegøre for timeforbruget for levering af en aflevering til Danmarks Statistik. Endvidere skal Leverandøren på Kundens anmodning dokumentere tilgangen til at udtrække, validere og aflevere data til Danmarks Statistik.

Kunden er frit stillet til ikke at udnytte standardoptionen.

### 8.3 Ledelsesinformation

Leveringsaftalen omfatter en standardoption på udtræk og aflevering af ledelsesinformation til Kunden, jf. bilag E.2 og bilag C.3.

Leverandøren er forpligtet til at fakturere det antal timer, der konkret er brugt på at levere et udtræk af ledelsesinformation. I bilag C.5 har Leverandøren dog angivet det maksimale antal konsulenttimer af ressourcekategori 2, og maksimale pris, pr. option, der således udgør grænsen for, hvor mange konsulenttimer af konsulentkategori 2, og dermed den maksimale pris, Leverandøren er berettiget til at fakturere for levering af et udtræk af ledelsesinformation.

På Kundens anmodning skal Leverandøren redegøre for timeforbruget for levering af en aflevering til Danmarks Statistik. Endvidere skal Leverandøren på Kundens anmodning dokumentere tilgangen til udtræk og aflevering af ledelsesinformation til Kunden.

Kunden og Leverandøren kan aftale udtrækket skal afleveres i et andet format end angivet i bilag E.2. Kunden kan kræve, at standardoptionen udnyttes med en frekvens på 1 gang pr. uge eller med en lavere frekvens, jf. også bilag E.2. Derudover er Parterne frit stillet til at aftale højere frekvens for udnyttelse af standardoptionen,

f.eks. daglig levering af ledelsesinformation.

Kunden er frit stillet til ikke at udnytte standardoptionen.

## 9 Rettigheder og licensbetingelser

### 9.1 Brugsret

Brugsretten omfatter brug, som er et naturligt led i Kundens aktiviteter og processer som offentlig myndighed, herunder i forhold til den samlede forretningsdækning, servicekapabilitet og funktionalitet, der er omfattet Kerneydelser og Funktionelle tillægsydelser i Servicen, jf. bilag C.3. Kundens brugsret relaterer sig således til udførelsen af de forvaltningsopgaver og beslægtede offentlige ydelser, der er omfattet af Servicens forretningsdækning. Efter omstændighederne kan Kunden lade andre myndigheder, borgere og virksomheder eller Kundens øvrige samarbejdspartnere og leverandører, udføre Kundens brugsret, i det omfang en sådan tredjemand varetager Kundens aktiviteter og processer som offentlig myndighed.

Kunden kan lade tredjemand benytte Ydelserne på samme vis som Kunden selv, i det omfang benyttelsen foregår som led i den pågældende tredjemands levering af ydelser til Kunden.

De af leveringsaftalen omfattede licenser og brugerrettigheder knytter sig til Kunden som helhed, og Kunden kan frit forvalte licenser og brugerrettigheder internt hos Kunden, samt til tredjemand, idet omfang Kunden lader tredjemand udføre sin brugsret, jf. ovenfor.

Kunden har ret til etablering af integration til Kundens øvrige it-systemer via de i bilag C.3 anførte integrationskomponenter eller integrationskomponenter udviklet af Kunden eller tredjemand, samt til at lade tredjemands løsninger og it-services integrere med Servicen via disse integrationskomponenter eller integrationskomponenter udviklet af Kunden eller tredjemand. Leverandøren skal stille enhver teknisk dokumentation til rådighed for Kunden eller tredjemand, der er nødvendig for at etablere en sådan integration til Servicen. Leverandøren er dog i intet tilfælde forpligtet til at udlevere forretningsfølsomme eller -kritiske oplysninger om Servicen, hverken til Kunden eller tredjemand. I det omfang Leverandøren ikke kan udlevere oplysninger, der er nødvendige for at etablere den pågældende integration, skal Leverandøren dog, uden yderligere vederlag, bistå med de nødvendige ressourcer for at etablere den pågældende integration. Leverandøren kan i en sådan situation kræve, at denne bistand gennemføres på en sådan måde, at Leverandørens forretningsfølsomme eller -kritiske oplysninger ikke kompromitteres.

Leverandøren har udelukkende adgang til ændring af integrationskomponenter i de konkrete situationer, der måtte fremgå af Rammeaftalen. En sådan ændring skal varsles Skriftligt overfor Kunden med mindst 60 Arbejdsdages forudgående varsel. Ændringen skal endvidere meddeles til de af Kundens øvrige leverandører eller tredjemand, der benytter den pågældende grænseflade som led i sine leverancer til Kunden. I bilag C.3 skal Kunden angive, hvilke leverandører og tredjemænd dette omfatter. Kunden kan løbende opdatere listen.

Som led i levering af Ydelser, udfører Leverandøren på Kundens vegne alene de af Kunden specifikt angivne dele af Kundens brugsret.

### 9.2 Kundespecifikke elementer

Kundespecifikke elementer omfatter elementer, f.eks. integrationskomponenter, programmel, specifikationer, analyser, design, rapporter, komponenter, kildekode, data/database, dokumentation, manualer, værktøj og lignende, som er udviklet specifikt til Kunden som led i opfyldelse af Leveringsaftalen. Kundespecifikke elementer omfatter således ikke elementer i Leverandørens Service, som specificeret i bilag F.

Kunden får en vederlagsfri, tidsubegrænset og uindskrænket brugsret til kundespecifikke elementer. Brugsretten til kundespecifikke elementer omfatter enhver brug og videreudvikling som led i Kundens aktiviteter som offentlig myndighed, herunder ret til at forvalte, vedligeholde, integrere og driftsafvikle, hvilket efter omstændighederne kan omfatte brug hos andre myndigheder, borgere eller hos Kundens øvrige samarbejdspartnere, herunder med bistand fra tredjemand, f.eks. Kundens øvrige leverandører.

Leverandøren skal vederlagsfrit udlevere kopi af alt materiale til kundespecifikke elementer til Kunden. Dette

omfatter blandt andet kildekoden til kundespecifikke elementer, men også kundespecifik programmel, specifikationer, analyser, design, rapporter, komponenter, data/database, dokumentation, manualer, værktøj og lignende.

Kundespecifikke elementer omfatter ikke Leverandørens Service, som specificeret i bilag F, jf. også 1. tekstafsnit, sidste punktum, og denne er derfor ikke omfattet af udleveringspligten angivet i 3. tekstafsnit. Leverandøren er således ikke forpligtet til at udlevere forretningsfølsomme eller -kritiske oplysninger om Servicen.

### 9.3 Licensbetingelser

Leverandørens licensbetingelser finder ikke anvendelse mellem Kunden og Leverandøren, bortset fra det konkrete omfang, der følger af bilag C.4.

Såfremt bilag C.4 indeholder andre eller modstridende vilkår eller bestemmelser end de vilkår og bestemmelser der fremgår af Rammeaftalen inklusive bilag og Leveringsaftalen inklusive bilag, f.eks. vedrørende priser, varighed, installation, misligholdelse, vedligeholdelse, garanti, ansvar, erstatning m.v., er Kunden og Leverandøren enige om, at der i alle forhold mellem Leverandøren og Kunden skal ses bort fra disse bestemmelser i Leverandørens licensbetingelser, jf. bilag C.4.

Angivelse af Leverandørens licensbetingelser i bilag C.4 indebærer således ikke, at samtlige vilkår eller bestemmelser i licensbetingelserne automatisk er gældende. Vilkår eller bestemmelser i licensbetingelserne der:

- begrænser Kundens rettigheder i henhold til Rammeaftalen og Leveringsaftalen,
- pålægger Kunden forpligtelser udover de forpligtelser, der følger af Rammeaftalen og Leveringsaftalen,
- begrænser Leverandørens forpligtelser i henhold til Rammeaftalen og Leveringsaftalen, eller
- giver Leverandøren rettigheder udover de rettigheder, der følger af Rammeaftalen og Leveringsaftalen,

finder ikke anvendelse mellem Kunden og Leverandøren, og kan ikke gøres gældende overfor Kunden.

Følgende indbyrdes rangorden gælder, såfremt der foreligger fortolkningstvivi og/eller uoverensstemmelser mellem Leverandørens licensbetingelser og øvrige aftalevilkår:

1. Rammeaftalen, inklusive bilag (intern rangorden følger af Rammeaftalen)
2. Leveringsaftalen, inklusive bilag (intern rangorden følger af punkt 29)
3. Leverandørens licensbetingelser som angivet i bilag C.4

Leverandørens licensbetingelser gælder således alene med de præciseringer og afvigelser, der fremgår af de dokumenter, der i denne rækkefølge er angivet at have forrang for Leverandørens licensbetingelser (1 har således forrang forud for 2, og 2 har forrang forud for 3).

Alle licenser eller supplerende licenser, der er nødvendige for Leveringsaftalens opfyldelse, herunder Kundens fulde udnyttelse af Servicen i henhold til Leveringsaftalen, er indeholdt prisen for Servicen.

Leverandøren kan ikke kræve vederlag af Kunden for licenser eller supplerende licenser, der er nødvendige for Leveringsaftalens opfyldelse, herunder Kundens fulde udnyttelse af Servicen i henhold til Leveringsaftalen, jf. også punkt 16.1.

#### 9.3.1 Supplerende licensbetingelser

Såfremt Kunden skal underskrive licensbetingelser direkte overfor en af Leverandørens underleverandører, finder punkt 9.3 og Leverandørens garanti, jf. bilag C.4, punkt 2.1, tilsvarende anvendelse overfor

Leverandøren på eventuelle supplerende licensbetingelser. Leverandøren er således overfor Kunden ansvarlig for, samt garanterer og indestår for, sine underleverandørers licensbetingelser på samme måde som Leverandøren er ansvarlig for, samt garanterer og indestår for, sine egne licensbetingelser.

Alle licenser eller supplerende licenser, der er nødvendige for Leveringsaftalens opfyldelse, herunder Kundens fulde udnyttelse af Servicen i henhold til Leveringsaftalen, er indeholdt prisen for Servicen.

Leverandøren eller Leverandørens underleverandører kan ikke kræve vederlag af Kunden for licenser eller supplerende licenser, der er nødvendige for Leveringsaftalens opfyldelse, herunder Kundens fulde udnyttelse af Servicen i henhold til Leveringsaftalen, jf. også punkt 16.1.

## 10 Samarbejde

### 10.1 Samarbejdsorganisation

Parterne skal deltage i den samarbejdsorganisation, der er specificeret i bilag C.1.

Bilag C.1 angiver principper for samarbejdet mellem Kunden, Leverandøren og Kundens øvrige leverandører. Leverandøren har accepteret bilagets betingelser, herunder reglerne omkring løsning af visse konflikter indbyrdes mellem Leverandøren og Kundens øvrige leverandører.

Leverandøren og dennes evt. underleverandører skal indgå i et løbende, aktivt, positivt og loyalt samarbejde med Kunden, herunder tredjemand inddraget af Kunden og Kundens øvrige leverandører, og de eventuelle decentrale enheder hos Kunden, som benytter Leveringsaftalen, om alle forhold af betydning for opfyldelsen af Leveringsaftalen.

Kunden er ligeledes forpligtet til loyalt at samarbejde med Leverandøren, i det omfang det er nødvendigt, for at Leverandøren kan opfylde sine forpligtelser efter Leveringsaftalen.

Såfremt Leverandøren får kendskab til forhold, der udgør en ikke uvæsentlig risiko i forhold til Leverandørens korrekte opfyldelse af Leveringsaftalen, er Leverandøren forpligtet til uden ugrundet ophold at give Kunden Skriftlig meddelelse herom, samt redegøre for hvorledes Leverandøren vil imødegå de forhold, som ligger til grund for underretningen.

Parterne er derudover forpligtede til at underrette hinanden, såfremt der opstår tvivl om, hvorledes Leveringsaftalen skal opfyldes, eller hvis der foreligger andre forhold af betydning for Leveringsaftalens opfyldelse.

Kunden og Leverandøren er forpligtede til at deltage i status- og driftsmøder i Leveringsaftalens varighed, såfremt en af Parterne anmoder herom. Tidspunkter og frekvens for møderne aftales mellem Kunden og Leverandøren.

Formålet med møderne er primært at sikre, at Parterne i fællesskab forsøger at løse de eventuelle udfordringer, som Parterne oplever i samarbejdet.

### 10.2 Kundens inddragelse af tredjemand

Kunden kan når som helst inddrage tredjemand til støtte for Kunden i forbindelse med samarbejdet eller dets ophør. En sådan tredjemand har adgang til samme møder, oplysninger og dokumenter som Kunden selv.

En sådan tredjemand kan f.eks. være en rådgivende konsulent eller en af Kundens øvrige leverandører, der skal bistå Kunden med integration mellem Servicen og andre it-systemer, løsninger eller it-services, eller det kan være en tredjemand, der i henhold til selvstændig aftale med Kunden skal varetage forretningsprocesser for Kunden.

På Leverandørens rimelige og begrundede anmodning skal Kunden begrænse den information tredjemand får adgang til, så Leverandørens forretningshemmeligheder beskyttes i rimeligt omfang. Leverandøren kan i den anledning kræve at pågældende tredjemand afgiver en fortrolighedserklæring overfor Leverandøren om de oplysninger tredjemand får adgang til.

Hvis den af Kunden udpegede tredjemand er en direkte konkurrent til Leverandøren i forhold til den konkrete Service Leveringsaftalen vedrører, skal Kunden så vidt muligt orientere Leverandøren om den af Kunden udpegede tredjemand, inden arbejdet påbegyndes. På Leverandørens rimelige og begrundede anmodning skal Kunden i så fald udskifte den pågældende af Kunden udpegede tredjemand. Kunden har ikke pligt til at imødekomme en anmodning om udskiftning, hvis den er rettet mod de samarbejdsrelationer med andre leverandører, der er beskrevet i Leveringsaftalen med tilhørende bilag.



---

Afslår Kunden en berettiget anmodning om udskiftning, skal Parterne konkret aftale procedurer, der sikrer at den pågældende tredjemand ikke får adgang til Leverandørens forretningshemmeligheder.

## 11 Orientering om vedligeholdelses- og driftsændringer

### 11.1 Varsel og udskydelse

For at Kunden kan tilrettelægge sine egne arbejdsprocesser og egen teknologiske udvikling, skal Leverandøren loyalt orientere Kunden om påtænkte ændringer i Servicen, som implementeres i Servicen i medfør af Leverandørens vedligehold, lovvedligehold, ekstraordinære vedligehold eller drift af Servicen, jf. bilag E.2, punkt 2.3.3.

Leverandøren skal varsle Kunden Skriftligt mindst 30 Dage inden Leverandøren måtte foretage ændringer som følge af vedligehold, lovvedligehold og ekstraordinært vedligehold. Kunden kan derudover eventuelt have angivet konkrete varsler i bilag C.3. I varslet skal Leverandøren informere Kunden om de påtænkte ændringer, planlagt tidsplan samt eventuelle afledte krav til ændring eller opgradering af Kundens it-miljø, som følger af den planlagte ændring.

Såfremt (i) Kunden anmoder om det, og såfremt (ii) ændringen har en ikke uvæsentlig betydning for Kundens forretningsprocesser eller for Kundens it-miljø, skal Leverandøren i forhold til Kunden opretholde Servicen uden at gennemføre den påtænkte ændring i indtil 12 måneder efter Kunden har modtaget orientering om ændringen.

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

### 11.2 Uddannelse

Hvis Leverandørens ændring af Servicen medfører et behov for uddannelse hos Kunden, skal Leverandøren sørge for organisering og udførelse af sådan undervisning til Kundens nøglepersoner eller superbrugere. Uddannelse efter dette punkt leveres uden beregning.

En nærmere afgrænsning af det antal personer, for hvilke Leverandøren skal organisere uddannelse, fremgår af bilag C.3. Såfremt der ikke er angivet en afgrænsning i bilag C.3, er Leverandøren forpligtet til at uddanne op til 5 af Kundens nøglepersoner eller superbrugere efter nærværende punkt 11.2.

### 11.3 Brugergrupper

Bilag C.1 angiver anvendelse af brugergrupper til at formidle behov for vedligehold af Servicen under Leveringsaftalen. Kundens krav skal være i overensstemmelse med de krav, som fremgår af kravspecifikationen, jf. bilag E, og Leverandørens tilbud, jf. bilag F.

Såfremt Leveringsaftalen blev tildelt efter et Miniudbud, skal behovene også være i overensstemmelse med Leverandørens tilbud under Kundens Miniudbud.

Derudover kan Kunden i Bilag C.1 have angivet regler omkring brugergruppens beslutningskompetence i forhold til drift, support, vedligehold, lovvedligehold og ekstraordinært vedligehold.

Endelig kan Kunden have angivet brugergrupper til at formidle Kundens forslag til Leverandørens produktudvikling.

## 12 Leverandørens personale og underleverandører

### 12.1 Generelt

Leverandøren skal til stadighed have et tilstrækkeligt og velkvalificeret personale til rådighed for opfyldelse af Leveringsaftalen.

Leverandøren skal udelukkende lade Ydelser under Leveringsaftalen udføre af kompetente og erfarne fagfolk, der har relevant kendskab til Servicen og den anvendte teknologi leveret under Leveringsaftalen, herunder de anvendte udviklingsværktøjer, samt til samspil med eksterne it-systemer og it-services.

Leverandøren skal overvåge teknologiudviklingen og sikre udbygning af sine kompetencer inden for den for Leveringsaftalen relevante teknologi.

### 12.2 Leverandørens anvendelse af underleverandører

Leverandøren er berettiget til at anvende og udskifte underleverandører i forbindelse med opfyldelse af Leveringsaftalen i den udstrækning anvendelse eller udskiftning af underleverandører ikke strider imod de til enhver tid gældende udbudsregler.

Leverandøren er forpligtet til at påse, at anvendelsen af underleverandører ikke giver anledning til habilitetsproblemer.

Leverandøren skal til Kunden oplyse navn og kontaktoplysninger på og juridisk repræsentant for de underleverandører, der benyttes i forbindelse med udførelse af Leveringsaftalen, herunder underleverandører længere nede i underleverandørkæden, der benyttes i forbindelse med opfyldelse af Leveringsaftalen. Oplysninger herom skal indleveres til Kunden, såfremt Kunden anmoder herom, senest når gennemførelsen af leverancen påbegyndes, hvis underleverandører kendes på dette tidspunkt, og ellers når anvendelse af underleverandører til leverancen påbegyndes.

Såfremt Leveringsaftalens værdi overvejende udgøres af tjenesteydelser, er Leverandøren forpligtet til at fremsende oplysningerne i henhold til ovenstående tekstaftsnit, uanset om Kunden har anmodet herom.

Leverandørens adgang til at anvende og udskifte underleverandører begrænser ikke Kundens rettigheder eller Leverandørens ansvar i henhold til Leveringsaftalen. Leverandøren hæfter således for underleverandørers produkter, ydelser og øvrige forhold på samme måde som for egne Ydelser og forhold.

Kunden er i alle tilfælde berettiget til at rette direkte henvendelse til Leverandøren.

Produkter leveret af og Ydelser udført af en eventuel underleverandør skal faktureres af Leverandøren.

### 12.3 Eventuel solidarisk hæftelse og fælles befuldmægtiget

Såfremt Leverandøren er en sammenslutning af økonomiske aktører, hæfter de deltagende økonomiske aktører solidarisk for opfyldelsen af Leveringsaftalen.

Leverandøren har i så fald inden Leveringsaftalens indgåelse udpeget en fælles befuldmægtiget, til hvem Kunden er berettiget til at rette henvendelse om ethvert forhold i relation til Leveringsaftalen, herunder for så vidt angår eventuelle påkrav.

## 13 Dokumentation

Kunden kan kræve, at Leverandøren fremlægger dokumentation for - eller på anden for Kunden tilfredsstillende måde redegør for ethvert forhold under Leveringsaftalen, samt at Leverandørens Ydelser opfylder Rammeaftalens og Leveringsaftalens krav og beskrivelser, herunder særligt om persondata og sikkerhed, jf. punkt 7, herunder kravene til databehandleraftale, bilag E, bilag G og bilag I. Dokumentationen eller redegørelsen skal foreligge senest 10 Arbejdsdage, efter at Kunden Skriftligt har fremsat påkrav herom.

Hvor krav rejst mod Leverandøren eller andre omstændigheder måtte skabe begrundet tvivl om lovligheden eller sikkerheden af Leverandørens Ydelser, eller hvis sådanne forhold måtte skabe begrundet tvivl om, hvorvidt Ydelsen overholder Rammeaftalens og Leveringsaftalens krav og beskrivelser, skal Leverandøren uden ugrundet ophold Skriftligt underrette Kunden herom, samt oplyse hvilke handlinger Leverandøren vil foretage for at verificere og eventuelt lovliggøre og sikre de pågældende forhold ved Ydelsen.

Forholdene skal være adresseret på en for Kunden tilfredsstillende måde senest 10 Arbejdsdage efter Leverandørens underretning af Kunden, dog under alle omstændigheder ikke senere end 20 Arbejdsdage, efter at Leverandøren er blevet opmærksom på det krav eller de omstændigheder, der skaber tvivl om lovligheden eller sikkerheden af et Ydelse.

## 14 Audit

### 14.1 Kundens adgang til audit

Kunden har til enhver tid, dog maksimalt 1 gang pr. kalenderår, ret til at kontrollere Leverandørens arbejde med henblik på at afdække Leverandørens opfyldelse af Leveringsaftalen, herunder bl.a. aftalte procedurer, standarder og sikkerhedsprocedurer, overholdelse af krav vedrørende dataformater, grænseflader og it-sikkerhed, jf. dog om persondata i sidste tekstafsnit.

Kunden er forpligtet til at give Leverandøren et Skriftligt varsel mindst 20 Arbejdsdage inden der gennemføres audit.

Såfremt der i Leverandørens tilbud, jf. bilag F, er angivet konkrete og særlige områder hos Leverandøren, hvortil Leverandøren kan nægte fysisk adgang i forbindelse med audit efter dette punkt 14, er det en forudsætning for at nægte fysisk adgang, at Leverandøren stiller den dokumentation til rådighed, der er fornøden til gennemførelse af audit.

Udover adgangen til audit efter proceduren i punkt 14.3 nedenfor, har Kunden en supplerende auditadgang vedrørende Leverandørens beregning af vederlag. Dette medfører at Leverandøren til enhver tid, dog maksimalt 2 gange pr. kalenderår, på anfordring fra Kunden, skal give Kunden og dennes rådgivere adgang til sådan dokumentation og datagrundlag samt udførelse af sådanne kontrolberegninger, som Kunden med rimelighed finder nødvendige for at kunne verificere Leverandørens opgørelse af vederlag under Leveringsaftalen. Såfremt en sådan supplerende audit viser, at Leverandøren har opkrævet et større vederlag end Leverandøren er berettiget til i henhold til Leveringsaftalen, og Leverandøren bestrider dette, finder proceduren i punkt 14.3 nedenfor anvendelse. I dette tilfælde afholder Leverandøren omkostningerne til Det Danske Voldgiftsinstitut og den uvildige sagkyndige, medmindre Det Danske Voldgiftsinstitut måtte give Leverandøren medhold i at Leverandøren ikke har opkrævet et større vederlag end Leverandøren er berettiget til i henhold til Leveringsaftalen.

Kundens adgang til audit efter dette punkt 14 påvirker på ingen måde Kundens beføjelser til at udføre tilsyn, revision og kontrol med Leverandørens overholdelse af Leveringsaftalens bestemmelser om persondata, jf. punkt 7.2 og databehandleraftalen i bilag C.9.

### 14.2 Leverandørens adgang til audit

Leverandøren har til enhver tid, dog maksimalt 1 gang pr. kalenderår, ret til at kontrollere, hvorvidt Kundens medvirken sker i henhold til Leveringsaftalens betingelser.

Leverandøren er forpligtet til at give Kunden et Skriftligt varsel mindst 40 Arbejdsdage inden der gennemføres audit.

### 14.3 Gennemførelse af audit

Audit skal gennemføres af en uvildig sagkyndig. Den sagkyndige udpeges af Det Danske Voldgiftsinstitut efter anmodning af Kunden eller Leverandøren. Omkostningerne til Det Danske Voldgiftsinstitut og den uvildige sagkyndige afholdes af den rekvirerende Part.

Den sagkyndige gennemfører audit, og en konstatering, vurdering eller afgørelse fra den uvildige sagkyndige er endelig og bindende mellem Parterne.

Den sagkyndige kan ikke afgøre tvister om fortolkning af Leveringsaftalen og andre juridiske spørgsmål. Tvister om fortolkning af Leveringsaftalen og andre juridiske spørgsmål afgøres i overensstemmelse med punkt 30.

Hver Part er forpligtet til i rimeligt omfang og uden særskilt vederlag at yde den bistand, der er nødvendig til gennemførelse af audit. Audit skal så vidt muligt tilrettelægges, så den er til mindst mulig gene for Leveringsaftalens opfyldelse og den Part der auditeres.

## 15 Ændringer

### 15.1 Generelt

Ændringer til Leveringsaftalen må kun ske under iagttagelse af de til enhver tid gældende udbudsregler, herunder således, at ændringerne ikke hver for sig eller tilsammen vedrører grundlæggende elementer i Leveringsaftalen.

Ændringer af Leveringsaftalen kan alene gennemføres ved Skriftlig aftale mellem Parterne. Sådanne ændringer skal således fremgå af et Skriftligt ændringstillæg til Leveringsaftalen, der er underskrevet af Kunden og Leverandøren, og som herefter indgår som en del af Leveringsaftalen. Såfremt ændringer omfatter ændringer henhold til punkt 11, udnyttelse af optioner samt processuelle ændringer og ændringer i Servicens konfiguration foretages disse endvidere efter kravene og proceduren i Bilag C.6.11, udnyttelse af optioner samt processuelle ændringer og ændringer i Servicens konfiguration foretages disse endvidere efter kravene og proceduren i Bilag C.6.

Med processuelle ændringer forstås alle ændringer, der foretages i relation til samarbejdets processer mellem Kunden og Leverandøren, herunder administrative processer.

Med ændringer i Servicens konfiguration forstås alle ændringer relateret til Servicen, med undtagelse af suppleringskøb til Servicen, jf. punkt 15.5, og reduktion i Servicen, jf. punkt 15.6. Eksempelvis justeringer af Servicens opsætning, opdateringer, installation af nye releases, ændringer i dokumentation og fejlrettelser.

### 15.2 Overdragelse af Leveringsaftalen til ny Leverandør

Overdragelse af Leveringsaftalen til en ny leverandør kræver Kundens og SKI's forudgående Skriftlige samtykke, jf. punkt 0 og punkt 15.2.2.

Leverandøren skal afholde alle omkostninger forbundet med overdragelsen, herunder alle omkostninger til en af Kunden antagen advokat, jf. punkt 0.

Den nye leverandør skal påtage sig at indtræde fuldt ud i Leverandørens forpligtelser.

#### 15.2.1 Vilkår for Kundens samtykke

Såfremt Leverandøren på uændrede vilkår ønsker at overdrage Leveringsaftalen til en ny leverandør, skal Leverandøren fremsende en redegørelse til Kunden, der beskriver baggrunden for ønsket om overdragelse, identiteten på den nye leverandør, som Leveringsaftalen ønskes overdraget til, samt oplysning om ejerforhold for den nye leverandør. Endvidere skal redegørelsen indeholde dokumentation for, at den nye leverandør ikke omfattes af udelukkelsesgrundende og opfylder minimumskravene til egnethed vedrørende økonomisk/finansiel og teknisk/faglig formåen som fastsat i udbuddet, der lå til grund for tildelingen af Rammeaftalen, og at den nye leverandør kan leve op til de krav, som måtte være stillet i forbindelse med Kundens tildeling af Leveringsaftalen. Leverandøren skal herudover oplyse om alle øvrige relevante forhold om overdragelsen, som Kunden måtte kræve.

Det er en forudsætning, at overdragelsen kan ske under iagttagelse af de på overdragelsestidspunktet gældende udbudsregler, og Kunden kan antage en advokat til at gennemføre en juridisk undersøgelse og vurdering heraf. Undersøgelsen og vurderingen vil mindst omfatte en redegørelse for sagens faktum, en beskrivelse af de gældende retsregler og praksis samt advokatens vurdering af, om overdragelsen kan ske under iagttagelse af de på overdragelsestidspunktet gældende udbudsregler. Kunden kan til enhver tid kræve, at undersøgelsen og vurderingen udbygges og/eller uddybes. Leverandøren er forpligtet til loyalt at bistå advokaten i forbindelse med den juridiske undersøgelse og vurdering af overdragelsen. Det omfatter blandt andet, at Leverandøren skal stille de nødvendige ressourcer til rådighed, samt udlevere enhver information, som advokaten vurderer er nødvendig for at gennemføre undersøgelsen og vurderingen.

Uanset advokatens undersøgelse og vurdering er det Kundens prærogativ frit at beslutte, om Kunden vil samtykke i overdragelsen af Leveringsaftalen til en ny leverandør.

Det er en forudsætning for Kundens samtykke, at Leverandøren og den nye leverandør, som Leveringsaftalen overdrages til, påtager sig at friholde Kunden for ethvert tab, der måtte opstå som følge af overdragelsen, herunder som følge af at overdragelsen ikke måtte være sket under iagttagelse af de på overdragelsestidspunktet gældende udbudsregler.

### 15.2.2 Vilkår for SKI's samtykke

Det er en forudsætning for SKI's samtykke, at SKI, jf. Rammeaftalens punkt 15.1, har samtykket i, at Rammeaftalen overdrages til den nye leverandør, som Leveringsaftalen skal overdrages til, eller at Rammeaftalen med Leverandøren er ophørt.

Det er forudsætning for SKI's samtykke, at den nye leverandør, som Leveringsaftalen skal overdrages til, over for SKI påtager sig de forpligtelser, der påhviler Leverandøren efter Rammeaftalen, herunder at betale andel til SKI af omsætningen på Leveringsaftalen, jf. punkt 8 i Rammeaftalen.

Det er endvidere en forudsætning for SKI's samtykke, at Leverandøren, og den nye leverandør, som Leveringsaftalen skal overdrages til, påtager sig at friholde SKI samt Kunden for ethvert tab, der måtte opstå som følge af overdragelsen, herunder fordi overdragelsen ikke måtte være sket under iagttagelse af de på overdragelsestidspunktet gældende udbudsregler, jf. Rammeaftalens punkt 15.2.

## 15.3 Ændringer hos Kunden

Såfremt der for en Kunde sker ændringer i Kundens organisationer, f.eks. ressortændringer, ændringer i den kommunale inddeling og lignende, der indebærer overførsel af dele af Kundens område(r) til en anden offentlig myndighed, offentligretligt organ eller sammenslutninger heraf, herunder overførsel af områder til selvejende institutioner, der har en driftsoverenskomst med den kommunale Kunde om udførelse af opgaver omfattet af det overførte område, eller til selskaber eller andre institutioner, der er oprettet efter § 60 i bekendtgørelse af lov nr. 186 af 19. maj 2014 om kommunernes styrelse, kan Leveringsaftalen anvendes af de forsættende myndigheder, offentligretlige organer eller sammenslutninger heraf under iagttagelse af de til enhver tid gældende udbudsregler. Dette gælder dog ikke, såfremt der overføres et meget begrænset område til den forsættende myndighed, offentligretlige organ eller sammenslutning heraf, medmindre den forsættende myndighed, offentligretlige organ eller sammenslutning heraf er abonnent hos SKI og også var det på Udbudstidspunktet.

En sådan fortsættende myndigheds anvendelse af Leveringsaftalen betyder, at den fortsættende myndighed indtræder i Leveringsaftalen i stedet for Kunden, og dette omfatter alle Kundens rettigheder og forpligtelser, herunder i forhold til databehandleraftalen, jf. bilag C.9, og til licenser som måtte være indgået med Leverandøren eller dennes underleverandører.

## 15.4 Udskydelse

Kunden har, med et Skriftligt varsel på mindst 90 Dage, ret til at udskyde enhver aftalt milepæl under Leveringsaftalen.

## 15.5 Suppleringskøb

Kunden er, i henhold til udbudslovens §§ 180, 181 og 183, berettiget til at foretage suppleringskøb af Rammeaftalens sortiment på Leveringsaftalens betingelser og vilkår, herunder priser, jf. bilag C.5, inklusive eventuelle prisreguleringer, jf. udbudslovens § 184, stk. 1. Såfremt suppleringskøbet omfatter produkter og/eller ydelser omfattet af Rammeaftalens sortiment, som ikke er en del af Leveringsaftalen, gælder



Rammeaftalens priser på tidspunktet for suppleringskøbet.

Kunden er dog berettiget til at foretage suppleringskøb i henhold til udbudslovens § 180, uden at kontrollere, om betingelserne i udbudslovens § 181 og 183 er opfyldt.

Alle suppleringskøb hos Leverandøren af produkter og ydelser, skal leveres under overholdelse af de krav og vilkår, der fremgår af Leveringsaftalen.

Såfremt de ovenfor angivne betingelser ikke er opfyldt, kan suppleringskøb kun finde sted, såfremt det kan ske i overensstemmelse med EU's udbudsregler.

Kunden kan foretage suppleringskøb fra tidspunktet fra Leveringsaftalens ikrafttrædelse og indtil dennes ophør.

Kunden skal give Leverandøren Skriftlig meddelelse om, hvilke produkter og ydelser suppleringskøbet skal omfatte.

Leverandøren er herefter forpligtet til at levere de af suppleringskøbet omfattede produkter og ydelser til Kunden.

## 15.6 Reduktion af Servicen

### 15.6.1 Reduktion af Kerneydelser og Funktionelle tillægsydelser

Med et Skriftligt varsel på 30 Dage kan Kunden reducere Servicens funktionalitet ved opsigelse af Kerneydelser og/eller Funktionelle tillægsydelser i Servicen.

Hvor Servicen omfatter flere Kerneydelser, kan Kunden opsiges en eller flere af de enkelte Kerneydelser i Servicen, dog således, at Servicen efter opsigelsen mindst omfatter en (1) Kerneydelse.

Kunden kan tidligst opsiges Kerneydelser til ophør med udgangen af 12 måneder regnet fra Overtagelsesdagen. Dette gælder dog ikke såfremt den Kerneydelse Kunden opsiges i Servicen erstattes af ydelser, som leveres til Kunden via Grunddataprogrammet, jf. bilag E.2, punkt 2.3.1.

Hvor Servicen omfatter en eller flere Funktionelle tillægsydelser, kan Kunden opsiges en eller flere af de enkelte Funktionelle tillægsydelser i Servicen.

Vederlaget for Servicen med færre Kerneydelser og/eller Funktionelle tillægsydelser beregnes som angivet nedenfor i punkt 15.6.2.

### 15.6.2 Beregning af vederlag for reduceret Service

Vederlaget for Servicen skal reduceres med prisen for den/de opsagte Kerneydelser og/eller Funktionelle tillægsydelser.

Leverandøren har i bilag F angivet en samlet pris for alle Kerneydelserne i Servicen, samt hver af Kerneydelsernes andel i procent af den samlede pris for alle Kerneydelserne i Servicen. Ved opsigelse af en eller flere Kerneydelser i Servicen skal vederlaget for Servicen reduceres med den/de opsagte Kerneydelers procentvise andel af den samlede pris for Kerneydelserne i Servicen.

(Omfatter Servicen f.eks. fire Kerneydelser med følgende procentvise andele: K1: 35%, K2: 20%, K3: 30% og K4: 15%, og er den samlede pris for Kerneydelserne DKK 100, vil en opsigelse af K1 medføre en reduktion i vederlaget for Servicen på DKK 35, og vederlaget vil herefter udgøre DKK 65. Opsiger Kunden på et senere tidspunkt K3 og K4, vil dette medføre en yderligere reduktion i vederlaget på DKK 45, og vederlaget vil herefter udgøre DKK 20.)

Leverandøren har i bilag F givet en prismodel og beregningsenhed for hver enkelt Funktionel tillægsydelse.

Ved opsigelse af en eller flere Funktionelle tillægsydelser i Servicen skal vederlaget for Servicen reduceres med prisen for den/de opsagte Funktionelle tillægsydelser.

Reduktion i vederlaget for Servicen træder i kraft ved udløb af opsigelsesvarslet jf. punkt 15.6.1 ovenfor.

### 15.7 Klarmelding af integrationskomponenter til den Fælleskommunale infrastruktur

Såfremt der i Leveringaftalens varighed, som følge af Rammeaftalens krav om obligatorisk integration til den Fælleskommunale infrastruktur, jf. bilag E.2, klarmeldes integrationskomponenter, der tilføjes Servicen i Rammeaftalens sortiment som en eller flere Funktionelle tillægsydelser i henhold til bilag I, er Kunden frit stillet til at udvide omfanget af Servicen med disse Funktionelle tillægsydelser.

## 16 Leverandørens vederlag

### 16.1 Generelt

Leverandøren er berettiget til vederlag for Leverandørens Ydelser i overensstemmelse med nærværende punkt 16.

Leverandørens har angivet sine priser for Servicen og eventuelle Øvrige Ydelser i bilag C.5.

De anførte timepriser er gældende på almindelige hverdage mandag til fredag kl. 8.00 til 17.00. Timer leveret mandag til fredag kl. 17.00 til 23.00 faktureres med et tillæg på 50 %. Timer leveret i øvrige tidsrum samt på helligdage faktureres med et tillæg på 100 %.

Leverandørens priser i bilag C.5 skal være identiske med Leverandørens priser for Servicen og eventuelle Øvrige Ydelser i Rammeaftalens sortiment, jf. bilag F, medmindre Leveringsaftalen er tildelt ved Miniudbud, jf. bilag C.3, og Leverandøren i den forbindelse har tilbudt lavere priser, og/eller, priser, der dækker Kundens behov for specialtilpasning, og/eller datasikkerhed, jf. bilag B.

Priserne er angivet i danske kroner (DKK) inklusive SKI's andel og alle på tidspunktet for indgåelse af Leveringsaftalen gældende afgifter og told, dog eksklusive moms.

Leverandørens priser omfatter alle med udførelse af Leveringsaftalen forbundne udgifter og omkostninger til kontorhold, omkostninger til efteruddannelse, transport, fortæring og ophold for Leverandørens ansatte samt Leverandørens forsikringer m.v., der således ikke kan faktureres særskilt.

Leverandøren har således ikke herudover krav på nogen form for vederlag, godtgørelse, kompensation, gebyr eller lignende for opfyldelse af Leveringsaftalen.

Ved Leveringsaftalens ophør, uanset årsagen til ophør, opgøres Parternes eventuelle mellemværende efter principperne for periodisk efterregulering, jf. punkt 16.4.

### 16.2 Indeks- og prisregulering samt prisfald

I Leveringsaftalens varighed, uanset Rammeaftalens eventuelle ophør, reguleres priserne i henhold til Rammeaftalens bilag H. Prisreguleringen har virkning for Øvrige Ydelser, der bestilles efter prisreguleringen er trådt i kraft, jf. Rammeaftalens bilag H, og for vederlag for Servicen, der faktureres efter prisreguleringen er trådt i kraft, jf. Rammeaftalens bilag H.

### 16.3 Capacity on demand

Servicen leveres på abonnementsvilkår ud fra princippet om "capacity-on-demand". Omfanget af Kundens brug af Servicen kan således frit og efter omstændighederne indskrænkes og forøges. Det kan f.eks. skyldes en ændring i antallet af borgere, registrerede brugere af Servicen, aktive sagsbehandlingsforløb i Servicen, eller enhver anden forbrugs- eller mængdeafhængig beregningsenhed, der måtte indgå i Servicens prismodel(ler). Kunden kan give Leverandøren meddelelse om ændringer i omfanget af Kundens brug af Servicen.

Det konkrete omfang af Kundens brug af Servicen opgøres ud fra antallet af de enkelte beregningsenheder Kunden har benyttet i "Afregningsintervallet" for de enkelte beregningsenheder. Antallet af de enkelte beregningsenheder opgøres ud fra den enkelte beregningsenheds "Opgørelsesmetode" og "Opgørelsesinterval". "Afregningsinterval", "Opgørelsesmetoden" og "Opgørelsesinterval" for de enkelte beregningsenheder fremgår af Leverandørens tilbud, jf. bilag F.

Leverandøren er forpligtet til at opgøre det konkrete omfang af Kundens brug af Servicen i

"Afregningsintervallet", herunder i forhold til prismodellen for Servicens Kerneydelser og i forhold til hver enkelt prismodel for alle Funktionelle tillægsydelser Servicen måtte omfatte, jf. bilag C.3, og specificere dette i fakturaen, jf. punkt 16.6.2, eller i den periodiske efterregulering, såfremt der anvendes beregningsenheder med á conto betaling og periodisk efterregulering, jf. punkt 16.4.

Leverandøren er alene berettiget til vederlag for det konkrete omfang af Kundens brug af Servicen.

Princippet om "capacity-on-demand" gælder også konsulenttimer og uddannelsespakker, jf. bilag C.3, og Kunden er frit stillet til at aftage en mindre mængde end angivet i bilag C.3. Et evt. merkøb af konsulenttimer og uddannelsespakker end de i bilag C.3 angivne følger Leveringsaftalens bestemmelser om suppleringskøb, jf. punkt 15.5.

Såfremt Servicen forud for indgåelse af Leveringsaftalen er udbudt med et behov for Kunden om afregning til fast pris, gælder nærmere punkt 16.3 ikke i relation til afregning ud fra princippet om "capacity-on-demand". Afregning sker i så fald til den udbudte og accepterede faste pris.

## 16.4 Á conto betaling og periodisk efterregulering

Såfremt Kerneydelserne eller en eller flere Funktionelle tillægsydelser omfatter beregningsenheder med á conto betaling, gælder dette punkt.

Den første á conto betaling sker efter udløb af det første sammenhængende "Interval for á conto betaling" efter Overtagelsesdagen.

*Eksempel: Overtagelsesdagen ligger den 20. maj, og Leverandørens "Interval for á conto betaling" ligger hver den 1. pr. kvartal: 1. januar, 1. april, 1. juli og 1. oktober. Første á conto betaling sker således efter udløbet af det næstfølgende "Interval for á conto betaling", dvs. den 1. oktober.*

Beregningsenhedernes "Interval for á conto betaling", jf. bilag F, finder anvendelse i forhold til Leverandørens fakturering, jf. punkt 16.6.

Beregningsenhedernes "Afregningsinterval", jf. bilag F, finder anvendelse i forhold til Leverandørens periodiske efterregulering, jf. nedenfor.

På baggrund af Kundens estimat af Kundens brug, jf. bilag C.5, har Leverandøren angivet á conto betalingernes størrelse pr. prismodel i bilag C.5. Á conto betalingerne må maksimalt udgøre 90 % af det vederlag Leverandøren ville kunne kræve i henhold til Kundens estimerede brug af beregningsenheder med á conto betaling i "Afregningsintervallet", fordelt på antallet af á conto betalinger inden for "Afregningsintervallet" i henhold til "Intervallet for á conto betaling".

*Eksempel: På baggrund af Kundens estimat udgør det vederlag Leverandøren ville kunne kræve i henhold til Kundens estimerede brug DKK 400,00 pr. "Afregningsinterval". "Afregningsintervallet" er 1 år, mens "Intervallet for á conto betaling" er pr. kvartal. Á conto betalingerne må således maksimalt udgøre DKK 90,00:*  
$$\frac{DKK\ 400,00}{4\ kvartaler} \times 90\% = DKK\ 90,00\ pr.\ kvartal.$$

Efter hvert "Afregningsinterval" skal Leverandøren foretage periodisk efterregulering. Ingen af Parterne kan i den anledning eftergive beløb.

I forbindelse med den periodiske efterregulering skal Leverandøren fastsætte á conto betalingernes størrelse i det efterfølgende "Afregningsinterval" på baggrund af det konkrete omfang af Kundens brug af Servicen i det forudgående "Afregningsinterval". Á conto betalingerne må maksimalt udgøre 90 % af det vederlag Leverandøren ville kunne kræve i henhold til det konkrete omfang af Kundens brug af Servicen i det forudgående "Afregningsinterval".

Leverandøren skal fremsende den periodiske efterregulering senest 15 Dage efter udløb af et "Afregningsinterval". Den periodiske efterregulering skal indeholde en opgørelse over det konkrete omfang af

Kundens brug af Servicen i "Afregningsintervallet" i forhold til:

- Leverancens art og mængde:
  - Servicenavn
  - Serviceniveau
  - For hvert prisinterval i:
    - beregningsmodellen for Kerneydelserne og
    - beregningsmodel pr. Funktionel tillægsydelse,skal følgende specificeringer angives:
    - prisintervallets varenummer og pris
    - beregningsenhedens varenummer og pris pr. beregningsenhed
    - antal beregningsenheder
    - samlet pris for antallet af beregningsenheder
    - samlet pris for prisintervallet

Endelig betaling for "Afregningsintervallet" sker i forbindelse med den første ordinære á conto betalingsdag efter udløb af "Afregningsintervallet". Såfremt den periodiske efterregulering medfører en betaling fra Kunden, skal Leverandøren fakturere dette særskilt i overensstemmelse med punkt 16.6. Såfremt den periodiske efterregulering medfører en betaling fra Leverandøren, skal Leverandøren fremsende en kreditnota i overensstemmelse med punkt 16.6.6. Leverandøren er således ikke berettiget til at foretage modregning eller på anden måde sammenregne den endelige betaling i henhold til den periodiske efterregulering med den første ordinære á conto betaling. Fakturaen eller kreditnotaen skal angive fakturanumrene på de á conto betalinger den periodiske efterregulering vedrører.

Hvis Eksekvering af Servicen ophører midt i et "Afregningsinterval" skal Leverandøren fremsende den afsluttende periodiske efterregulering senest 15 Dage efter Eksekvering af Servicen ophører. I dette tilfælde skal Leverandøren fremsende eventuel faktura eller kreditnota sammen med den afsluttende periodiske efterregulering.

## 16.5 Betalingsplan

Betalingsplanen fremgår i bilag C.5.

Formålet med betalingsplanen er skabe overblik over Kundens betalinger til Leverandøren, herunder vederlagenes størrelse og hvornår disse faktureres. Betalingsplanen skal således struktureres kronologisk, og efter princippet om optimering og samordning af Leverandørens fakturering, jf. punkt 16.6.1

For hver enkelt beregningsenhed, herunder beregningsenheder med á conto betaling, har Kunden i bilag C.5 angivet sit estimerede brug af beregningsenheden i "Afregningsintervallet".

Betalingsplanen skal angive alle betalinger for Ydelserne 12 måneder frem, herunder for Kerneydelserne og hver enkelt Funktionel tillægsydelse, der måtte være omfattet af Servicen. For hver betaling skal angives:

- Faktureringstidspunktet
- Betalingens størrelse specificeret på
  - Kerneydelserne
  - Hver enkelt Funktionel tillægsydelse

- Evt. planlagte konsulenttimer og uddannelsespakker
- Samlet betaling

Såfremt Kerneydelserne eller en eller flere Funktionelle tillægsydelser omfatter beregningsenheder med á conto betaling, skal det for hver af disse fremgå, at der er tale om en á conto betaling, og tidspunktet for periodisk efterregulering.

Betalingsplanen skal minimum opdateres hver 12. måned efter Overtagelsesdagen. Opdateringen skal tage hensyn til det faktiske køb, jf. punkt 16.3, samt enhver ændring, jf. punkt 15, og prisregulering, jf. punkt 16.2, af Ydelserne, siden sidste opdatering. Såfremt Leverandøren foretager opdatering på et bestemt tidspunkt på året, f.eks. umiddelbart efter kalenderårets udløb, er Leverandøren berettiget til at udskyde første opdatering til efter udløbet af første hele kalenderår efter Overtagelsesdagen, og foretage opdatering fortløbende herfra.

## 16.6 Fakturering

### 16.6.1 Elektronisk fakturering

Leverandøren skal - i henhold til bekendtgørelse af lov nr. 798 af 28. juni 2007 om offentlige betalinger mv., med senere ændringer, samt bekendtgørelse nr. 354 af den 26. marts 2010 om information i og transport af OIOUBL elektronisk regning til brug for elektronisk afregning med offentlige myndigheder, med senere ændringer, - fremsende elektronisk faktura til den bestillende enhed vedrørende leverancer omfattet af nærværende Leveringsaftale.

Den elektroniske faktura skal udarbejdes i det fælles offentlige format OIOUBL og fremsendes via en VANS-leverandør til Nemhandel eller via Nemhandel-infrastrukturen OIORASP.

Leverandøren skal sikre, at fremsendte fakturaer opfylder gældende lovgivning med hensyn til indhold, udformning og elektronisk format.

Med undtagelse af periodisk efterregulering, jf. punkt 16.4, skal Leverandøren optimere og samordne sin fakturering således, at én og samme faktura omfatter Kerneydelser og alle Funktionelle tillægsydelser, der forfalder på samme tidspunkt i henhold til disses "Afregningsinterval" og/eller "Interval for á conto betaling".

*Eksempel: Servicen indeholder 3 beregningsenheder, med forskellige "Afregningsintervaller":*

- BE1 har et "Afregningsinterval" pr. kvartal
- BE2 har et "Afregningsinterval" pr. halvår
- BE3 har et "Afregningsinterval" pr. år

*Leverandørens fakturering den 1. april og 1. oktober omfatter alene BE1.*

*Leverandørens fakturering den 1. juli omfatter BE1 og BE2.*

*Leverandørens fakturering den 1. januar omfatter BE1, BE2 og BE3.*

Leverandøren skal selv afholde alle omkostningerne ved elektronisk fakturering og kan derfor ikke opkræve gebyr for fremsendelse af elektronisk faktura.

Faktura skal fremsendes til den bestillende enhed, der har fået leveret Ydelserne, medmindre Kunden angiver andet. Dette gælder ligeledes eventuelle rykkere.

Leverandøren skal fakturere for december senest første uge af januar det efterfølgende år.

Leverandøren bærer det fulde ansvar for korrekt fakturering. Leverandøren er ikke berettiget til at undlade at udføre Ydelser på grund af uenighed om betalingen, og Kundens manglende betaling af omtvistede beløb

anses ikke for misligholdelse.

### 16.6.2 Fakturaens indhold

Den elektroniske faktura skal som minimum indeholde følgende oplysninger:

- Udstedelsesdato (fakturadato)
- Rammeaftale 02.19 SaaS – Cloud
- Leveringsaftale vedrørende
- Kundens kontokode hos Leverandøren
- Fakturanummer
- Bestillende enhed: Navn, CVR-nr./P-nr. og adresse på den enhed hos Kunden, som har afgivet bestillingen
- Bestillerens navn
- EAN-nummer på den bestillende enhed
- Leverandørens navn, adresse og CVR-/SE-nr.
- Leverancens art og mængde:
  - Servicenavn
  - Serviceniveau
  - For hvert prisinterval i:
    - beregningsmodellen for Kerneydelserne og
    - beregningsmodel pr. Funktionel tillægsydelse,skal følgende specificeringer angives:
    - "Afrekningsintervallet" (dvs. perioden for leverancens "fra" dato – "til" dato)
    - prisintervallets varenummer og pris i DKK
    - beregningsenhedens varenummer og pris pr. beregningsenhed i DKK
    - antal beregningsenheder
    - samlet pris for antallet af beregningsenheder i DKK
    - samlet pris for prisintervallet i DKK
  - For hver ressourcekategori skal følgende specificeringer angives
    - ressourcekategoriens varenummer og pris pr. time i DKK
    - antal timer
    - samlet pris i DKK
  - For hver uddannelsespakke
    - uddannelsespakkens varenummer og pris pr. uddannelsespakke i DKK
    - antal af uddannelsespakken

- samlet pris i DKK
- Bestillingsdato
- Subtotal pris eksklusive moms i DKK
- Subtotal pris inklusive moms i DKK
- Forfaldsdato og seneste rettidige betalingsfrist

På rimelig anmodning fra Kunden skal Leverandøren levere supplerende dokumentation for validiteten af de ved fakturering anvendte parametre.

Af bilag C.1 fremgår Kundens oplysninger om bestillende enhed, bestillerens navn og EAN-nummer.

### 16.6.3 Ændringer i krav til den elektroniske faktura

Leverandøren er til enhver tid forpligtet til at overholde gældende lovgivning om elektronisk fremsendelse af faktura. Leverandøren er ikke berettiget til vederlag for udførelse af ændringer til den elektroniske faktura, som er forårsaget af lovændringer.

Kravene til den elektroniske faktura kan derudover ændres af Kunden, herunder f.eks. krav til dataformat. Ændrer Kunden kravene til den elektroniske faktura, vil Leverandøren blive varslet i rimelig tid, hvilket vil sige minimum 20 Arbejdsdage. Leverandøren er ikke berettiget til noget vederlag i anledning af ændringen.

### 16.6.4 Betalingsbetingelser

Vederlaget forfalder til betaling 30 Dage efter Leverandørens afsendelse af fyldestgørende faktura.

Leverandøren er alene berettiget til at fakturere bagud. Det betyder at betalingsfristen forudsætter, at Kunden har modtaget de af fakturaen omfattede Ydelser. Såfremt Leverandøren fremsender faktura, som omfatter Ydelser, der endnu ikke er leveret, gælder betalingsfristen fra det tidspunkt, Leverandøren har leveret Ydelserne.

### 16.6.5 Fejlbehæftet faktura

Såfremt Leverandøren ikke overholder kravene i punkt 16.6, kan Kunden afvise betaling af fakturaen. Dette forudsætter dog, at Kunden hurtigst muligt efter modtagelse af den fejlbehæftede faktura underretter Leverandøren om, at fakturaen ikke kan betales med angivelse af årsagen hertil.

Leverandøren skal herefter fremsende en korrekt faktura. Betalingsfristen, jf. punkt 16.6.4, regnes fra det tidspunkt Kunden modtager en korrekt faktura.

Ved fejlbehæftede fakturaer eller øvrige forhold hos Leverandøren, der bevirker, at Kunden ikke er i stand til at betale via elektronisk overførsel inden for betalingsfristen, kan Kunden ikke gøres ansvarlig herfor. Kunden skal således ikke betale rente i overensstemmelse med Rentelovens regler, og Leverandøren kan ikke gøre misligholdelsesbeføjelser gældende.

I visse tilfælde kan Kunden kræve bod som følge af fejl i fakturaer, jf. herved punkt 17.3.

### 16.6.6 Kreditnota

Leverandørens skyldige beløb til Kunden afregnes i form af særskilte kreditnotaer opfyldende kravene til den elektroniske faktura, jf. punkt 16.6.

Leverandøren skal fremsende kreditnota af egen drift, og senest inden for 30 Dage fra det tidspunkt Leverandøren bliver bekendt med årsagen til, at Kunden er berettiget til en kreditnota.

Kunden er berettiget til at modregne tilgodehavender hos Leverandøren, såfremt Kunden forinden har afsendt



en påkravsskrivelse til Leverandøren, og Leverandøren ikke inden for en af Kunden fastsat frist i påkravsskrivelsen, som ikke kan være mindre end 30 Dage, har fremsendt en kreditnota. Alle Kundens tilgodehavender hos Leverandøren, opstået på grundlag af et aftalegrundlag udbudt af SKI, anses i denne sammenhæng som konnekse. Dette gælder dog kun for krav opstået på grundlag af et aftalegrundlag, såfremt det er indgået på et senere tidspunkt end indgåelsen af denne Leveringsaftale, eller hvis det indeholder en tilsvarende bestemmelse om konneksitet.

Kundens modregning eller tilbagehold kan aldrig udgøre betalingsmora, ej heller i det tilfælde grundlaget for modregning eller tilbagehold måtte bortfalde. Kundens manglende betaling som følge af fejlagtig modregning anses som udgangspunkt ikke som væsentlig misligholdelse.

## 17 Bod

Kunden kan kræve bod på månedlig basis i henhold til punkt 17.1 om Servicemål. Kunden kan herudover kræve bod i henhold til punkt 17.2 om forsinkelse med Overtagelse og punkt 17.3 om priser og fejlbehæftet faktura.

Bod forfalder til betaling ugevis bagud. Har Leverandøren ikke senest 12 måneder efter Leverandøren er ifaldet bodsudløsende hændelse modtaget Skriftligt påkrav om betaling af bod, bortfalder retten til den påløbne bod.

Kunden er berettiget til at modregne tilgodehavender (bod) i skyldige beløb til Leverandøren, forudsat at Kunden forinden har afsendt påkravsskrivelse til Leverandøren om betaling af bod, og Leverandøren ikke inden for en af Kunden fastsat frist i påkravsskrivelsen, som ikke kan være mindre end 30 Dage, har betalt boden.

Sammen med Leveringsaftalens bestemmelser om loyalt samarbejde og drifts- og statusmøder i punkt 10, er reguleringen af bod, nogle af de bestemmelser, der er indrettet som adfærdsregulerende mekanismer, som Kunden kan gøre gældende overfor Leverandøren, f.eks. hvis Leverandøren misligholder de specifikke dele af Leveringsaftalen, som er angivet i punkt 17.1-17.3. Kunden vurderer konkret, når der er behov for at tage adfærdsregulerende mekanismer i brug.

Kundens afkald på eller manglende opkrævning af bod i ét tilfælde indebærer ikke, at Kunden giver afkald på bod i et andet tilfælde, f.eks. som følge af passivitet. Dette gælder, uanset antallet af tilfælde Kunden har givet afkald eller ikke har opkrævet bod.

Bod skal ikke fradrages i eventuel erstatning for det forhold, der har udløst den pågældende bod.

Den samlede bod pr. måned, jf. punkt 17.1 og 17.3, kan ikke overstige prisen for Servicen for den måned boden vedrører. Prisen for Servicen for den pågældende måned omfatter ikke eventuelle uddannelsespakker og konsulenterimer.

Den samlede bod for Overtagelse er begrænset i henhold til bestemmelserne i punkt 17.2.

### 17.1 Bod - Servicemål

#### 17.1.1 Rapportering

Såfremt Leverandøren ikke overholder Servicemålet Rapportering kan Kunden kræve bod efter enten litra a) eller litra b). Litra a) gælder, hvis den månedlige pris for Servicen er DKK 50.000,00 eller mere. Litra b) gælder, hvis den månedlige pris for Servicen er mindre end DKK 50.000,00.

- a) Såfremt Leverandøren er i forsinkelse i op til og med 10 Arbejdsdage med Rapportering, kan Kunden kræve bod på 0,5 % af den månedlige pris for Servicen pr. påbegyndt Arbejdsdag Leverandøren overskrider fristen for Rapportering. Bodden kan maksimalt udgøre 5 % af den månedlige pris for Servicen.

Såfremt Leverandøren er i forsinkelse i mere end 20 Arbejdsdage med Servicemålet Rapportering kan Kunden kræve en yderligere bod på 5 % af den månedlige pris for Servicen.

Såfremt Leverandørens Rapportering er mangelfuld for et eller flere Servicemål kan Kunden derudover kræve bod på 5 % af den månedlige pris for Servicen.

- b) Såfremt Leverandøren er i forsinkelse i op til og med 10 Arbejdsdage med Rapportering, kan Kunden kræve bod på DKK 250,00 pr. påbegyndt Arbejdsdag. Bodden kan maksimalt udgøre DKK 2.500,00.

Såfremt Leverandøren er i forsinkelse i mere end 20 Arbejdsdage med Servicemålet Rapportering kan Kunden kræve en yderligere bod på DKK 2.500,00.

Såfremt Leverandørens Rapportering er mangelfuld for et eller flere Servicemål kan Kunden derudover kræve bod på DKK 2.500,00.

### 17.1.2 Helpdesk og Eskalation

Såfremt Leverandøren ikke overholder et eller flere af Servicemålene Helpdesk eller Eskalation, kan Kunden kræve bod efter enten litra a) eller litra b). Litra a) gælder, hvis den månedlige pris for Servicen er DKK 50.000,00 eller mere. Litra b) gælder, hvis den månedlige pris for Servicen er mindre end DKK 50.000,00.

- a) Kunden kan kræve bod på 5 % af den månedlige pris for Servicen.
- b) Kunden kan kræve bod på DKK 2.500,00.

### 17.1.3 Mangelfhjælpning, Lovvedligehold, Driftseffektivitet og Svartid

Såfremt Leverandøren ikke overholder et eller flere af Servicemålene Mangelfhjælpning, Lovvedligehold, Driftseffektivitet eller Svartid, kan Kunden kræve bod efter enten litra a) eller litra b). Litra a) gælder, hvis den månedlige pris for Servicen er DKK 50.000,00 eller mere. Litra b) gælder, hvis den månedlige pris for Servicen er mindre end DKK 50.000,00.

- a) Såfremt Leverandøren ikke overholder et eller flere af Servicemålene Mangelfhjælpning, Lovvedligehold eller Svartid, kan Kunden kræve bod på 10 % af den månedlige pris for Servicen.

Såfremt Leverandøren ikke overholder Servicemålet Driftseffektivitet kan Kunden kræve bod i henhold til nedenstående bestemmelser om de enkelte Serviceniveauer. I dette tilfælde kan Kunden ikke også kræve bod i henhold til 1. tekstafsnit, dvs. for manglende overholdelse af et eller flere af Servicemålene Mangelfhjælpning, Lovvedligehold eller Svartid. Bod for manglende overholdelse af Servicemålet Driftseffektivitet kan, uanset Serviceniveau, maksimalt udgøre 75 % af den månedlige pris for Servicen.

For Serviceniveauet Platin udgør boden 10 % af den månedlige pris for Servicen for hver 0,3 påbegyndte procentpoint, som Driftseffektiviteten ligger under det aftalte for Serviceniveauet.

For Serviceniveauerne Guld udgør boden 10 % af den månedlige pris for Servicen for hver 0,6 påbegyndte procentpoint, som Driftseffektiviteten ligger under det aftalte for Serviceniveauet.

For Serviceniveauet Sølv udgør boden 10 % af den månedlige pris for Servicen for hver 1,0 påbegyndte procentpoint, som Driftseffektiviteten ligger under det aftalte for Serviceniveauet.

For Serviceniveauet Bronze udgør boden 10 % af den månedlige pris for Servicen for hver 1,5 påbegyndte procentpoint, som Driftseffektiviteten ligger under det aftalte for Serviceniveauet.

- b) Såfremt Leverandøren ikke overholder et eller flere af Servicemålene Mangelfhjælpning, Lovvedligehold eller Svartid, kan Kunden kræve bod på DKK 5.000,00.

Såfremt Leverandøren ikke overholder Servicemålet Driftseffektivitet kan Kunden kræve bod i henhold til nedenstående bestemmelser om de enkelte Serviceniveauer. I dette tilfælde kan Kunden ikke også kræve bod i henhold til 1. tekstafsnit, dvs. for manglende overholdelse af et eller flere af Servicemålene Mangelfhjælpning, Lovvedligehold eller Svartid. Bod for manglende

overholdelse af Servicemålet Driftseffektivitet kan, uanset Serviceniveau, maksimalt udgøre DKK 37.500,00.

For Serviceniveauet Platin udgør boden DKK 5.000,00 for hver 0,3 påbegyndte procentpoint, som Driftseffektiviteten ligger under det aftalte for Serviceniveauet.

For Serviceniveauerne Guld udgør boden DKK 5.000,00 for hver 0,6 påbegyndte procentpoint, som Driftseffektiviteten ligger under det aftalte for Serviceniveauet.

For Serviceniveauet Sølv udgør boden DKK 5.000,00 for hver 1,0 påbegyndte procentpoint, som Driftseffektiviteten ligger under det aftalte for Serviceniveauet.

For Serviceniveauet Bronze udgør boden DKK 5.000,00 for hver 1,5 påbegyndte procentpoint, som Driftseffektiviteten ligger under det aftalte for Serviceniveauet.

## 17.2 Bod – Overtagelsesdag

Såfremt Leverandøren overskrider den i bilag C.7 angivne frist for Overtagelsesdag kan Kunden kræve bod efter enten litra a) eller litra b). Litra a) gælder, hvis den månedlige pris for Servicen er DKK 50.000,00 eller mere. Litra b) gælder, hvis den månedlige pris for Servicen er mindre end DKK 50.000,00.

- a) Kunden kan kræve bod på 2,5 % af prisen for Overtagelse pr. påbegyndt Arbejdsdag Leverandøren overskrider fristen for Overtagelsesdag. Bodden kan maksimalt udgøre 75 % af prisen for Overtagelse.
- b) Kunden kan kræve bod på DKK 1.250,00 pr. påbegyndt Arbejdsdag Leverandøren overskrider fristen for Overtagelsesdag. Bodden kan maksimalt udgøre DKK 37.500,00.

## 17.3 Bod – Priser og fejlbehæftede fakturaer

Såfremt Leverandøren kræver uberettiget vederlag, herunder som følge af forkert efterregulering af á conto betalinger, eller ved at opkræve for høje á conto betalinger eller priser for Servicen eller Øvrige Ydelser, eller fremsender fejlbehæftet faktura, kan kunden kræve bod. I denne sammenhæng medfører en fejl, der alene udgør en bagatel eller er uvæsentlig, og som ikke har nogen materiel betydning for fakturaens indhold, ikke at fakturaen er fejlbehæftet.

Boden udgør DKK 10.000,00 pr. 2 fakturaer, hvor Leverandøren kræver uberettiget vederlag eller fremsender fejlbehæftet faktura. Bodden beregnes ikke forholdsmæssigt, ud fra det eksakte antal fejl eller tilfælde, hvor Leverandøren har krævet uberettiget vederlag, men ud fra hver 2 fakturaer, der er behæftet med en eller flere fejl eller et eller flere tilfælde af uberettiget vederlag. Kunden kan således kræve boden hver anden gang Leverandøren fremsender en faktura, der er behæftet med fejl eller hvor der er krævet uberettiget vederlag.

## 18 Garantier

### 18.1 Generelt

Leverandøren garanterer, at Leverandørens Ydelser opfylder alle krav i Rammeaftalen, Leveringsaftalen og branchestandarder, herunder til enhver tid gældende God it-skik (Version juli 2011 og senere ændringer). Såfremt dette ikke er tilfældet, påhviler det Leverandøren uden yderligere vederlag og inden for de i Leveringsaftalen fastsatte tidsfrister, at levere det, der er nødvendigt for at opfylde Leveringsaftalen.

Leverandøren garanterer, at Leverandørens Ydelser, herunder ethvert vedligehold og produktudvikling af Servicen, i henhold til Rammeaftalen og Leveringsaftalen, opfylder den fælleskommunale rammearkitektur fastsat i KL's Fælleskommunale Arkitekturmål, -principper og -regler, version 1.5 af 24. maj 2018, og senere ændringer og præciseringer (f.eks. byggeblokke) hertil, jf. <http://info.rammearkitektur.dk/index.php/Forside>.

Leverandøren garanterer ved udførelse af Ydelser i henhold til Leveringsaftalen at anvende tilstrækkelige og kvalificerede ressourcer.

Leverandøren garanterer, at Servicen opfylder de krav til funktion, kapacitet, arkitektur, sikkerhed, grænseflader og integration, som fremgår af bilag C.3 samt Leveringsaftalen i øvrigt.

Leverandøren garanterer, at der for eventuel specialtilpasning af Servicen anvendes designmetoder, kvalitetsstandarder, programmeringssprog og programudviklingsværktøjer i overensstemmelse med God it-skik, samt at der anvendes åbne grænseflader.

Leverandøren garanterer, at Servicen er dækket af de i bilag C.4 anførte licenser.

Garantierne efter punkt 18.1-18.6, 18.8 og 18.9 gælder i hele Leveringsaftalens varighed og 1 år efter Leveringsaftalen er ophørt. Garantien vedrørende præceptive retsregler, jf. punkt 18.7, og tredjemands rettigheder, jf. punkt 18.10, gælder uden tidsbegrænsning.

### 18.2 It-konsulenter

Leverandøren indestår for, at de It-konsulenter, der medvirker til opfyldelse af Leveringsaftalen, inklusive eventuelle underleverandører, står til rådighed for opfyldelse af Leveringsaftalen og har de kvalifikationer og kompetencer, som er angivet i Rammeaftalens bilag E.1.

### 18.3 Kvalitetsstyring

Leverandøren garanterer, at Leverandørens udviklingsaktiviteter og interne forvaltning af Leverandørens systemer samt Leverandørens levering i øvrigt af Ydelser under Leveringsaftalen er kvalitetsstyret i overensstemmelse med alment anerkendte standarder og metoder for kvalitetsstyring.

### 18.4 Business continuity

Leverandøren garanterer anvendelse af forsvarlige back-up og restore rutiner, der er i overensstemmelse med best practice for levering af Servicen, herunder til enhver tid gældende God it-skik (Version juli 2011 og senere ændringer), samt delservicemål til business continuity under Servicemålet Driftseffektivitet.

### 18.5 Opgraderinger

Leverandøren garanterer, at Servicemål, funktionalitet samt integrationer opretholdes, selvom Leverandøren foretager skift til nyere opdateringer eller versioner af det udstyr og programmel Leverandøren anvender eller

leverer ved Leveringsaftalens opfyldelse.

## 18.6 Servicens opfyldelse af lovkrav

Når lovkrav, jf. nedenfor, ændres, garanterer Leverandøren at foretage tilpasning af Servicen, herunder Kerneydelser og Funktionelle Tillægsydelser, samt Øvrige Ydelser, så de understøtter Kundens behov for overholdelse af den til enhver tid gældende lovgivning og regulering ved Kundens brug deraf. Løbende tilpasning til ændret lovgivning og regulering er en del af Servicen, jf. også bilag E.2, punkt 2.3.3, og Leverandørens vederlag herfor er indregnet i Leverandørens pris for Servicen og Øvrige Ydelser.

Begrebet ændrede lovkrav omfatter enhver ændring af dansk ret og gældende regulering, herunder ny eller ændret administrativ praksis, retspraksis, cirkulærer, kgl. Resolutioner, anordninger, bekendtgørelser, vejledninger, faglige overenskomster etc.

## 18.7 Præceptive retsregler

Leverandøren garanterer, at Leverandørens Ydelser, herunder Servicen og Øvrige Ydelser, til enhver tid overholder lovgivningen samt alle krav og pålæg stillet i henhold til den til enhver tid gældende lovgivning.

Leverandøren indestår i øvrigt for, at Leverandøren ved opfyldelse af Leveringsaftalen overholder og opfylder alle relevante præceptive regler.

Leverandøren garanterer, at Leverandøren overholder relevant informationssikkerheds- og persondatarettlig lovgivning, herunder punkt 7, og opfylder databehandleraftalen, jf. bilag C.9.

## 18.8 Miljø og arbejdsmiljø

Leverandøren indestår for, at Leverandørens Ydelser på leverings-/udførelsestidspunktet opfylder de på leverings-/udførelsestidspunktet gældende præceptive regler om miljø.

Leverandøren skal ved opfyldelse af Leveringsaftalens overholde den for Leverandøren gældende arbejdsmiljølovgivning, og sikre at egne arbejdsforhold er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarlige. Dette indebærer bl.a., at der skal udarbejdes arbejdspladsvurdering og oprettes en arbejdsmiljøorganisation, såfremt gældende lovgivning påbyder Leverandøren dette.

## 18.9 Prisgaranti

Leverandøren indestår for, at Leverandøren ikke forlanger vederlag, der overstiger, hvad Leverandøren har tilbudt på Rammeaftalen og er berettiget til at forlange efter punkt 15.7.

Såfremt Leveringsaftalen er tildelt til Leverandøren ved Miniudbud indestår Leverandøren tillige for, at Leverandøren ikke forlanger vederlag, der overstiger, hvad Leverandøren har tilbudt på Miniudbuddet af Leveringsaftalen.

## 18.10 Tredjemands rettigheder

Leverandøren indestår for, at Leverandøren under opfyldelsen af Leveringsaftalen ikke krænker tredjemands rettigheder, herunder ejendomsret og immaterielle rettigheder. Rejser tredjemand krav mod Kunden med påstand om retskrænkelse, skal Kunden give Leverandøren Skriftlig meddelelse herom. Leverandøren er herefter forpligtet til at bistå Kunden ved sagen.

Leverandøren er forpligtet til at holde Kunden skadesløs for ethvert krav, herunder erstatningsomkostninger, sagsomkostninger og advokatomkostninger, som måtte blive rejst imod Kunden, som følge af forhold der

skyldes krænkelse af tredjemandsrettigheder.

Hvis tredjemands rettigheder hindrer Leverandørens opfyldelse af Leveringsaftalen, i et omfang som er væsentligt for Kunden, er Kunden berettiget til Skriftligt at hæve Leveringsaftalen med omgående virkning, og Leverandøren vil herefter blive erstatningsansvarlig for det tab, som Kunden måtte lide som følge af denne ophævelse.

Garantien i nærværende punkt gælder tidsubegrænset.

## 19 Mangler

### 19.1 Fejl og mangler

Der foreligger en fejl eller mangel, såfremt Leverandøren ikke opfylder de i Rammeaftalen og Leveringsaftalen fastsatte krav og garantier, jf. punkt 18, eller Leverandørens Ydelser i øvrigt ikke svarer til det Kunden med føje kan forvente på baggrund af Rammeaftalen og Leveringsaftalens indhold.

Leverandøren skal i hele Leveringsaftalens varighed overholde de aftalte Servicemål vedrørende afhjælpning af fejl og mangler. Hvor intet Servicemål er aftalt, skal de af Kunden påberåbte eller af Leverandøren selv konstaterede fejl og mangler afhjælpes hurtigst muligt.

Afhjælpning af fejl og mangler skal mindst omfatte identifikation af fejlen/manglen samt rettelse af denne. Arbejde med afhjælpning skal overholde garantiene i punkt 18 samt Kundens rimelige forventninger.

Kan fejlen/manglen ikke afhjælpes straks, skal Leverandøren, hvis dette er muligt, anvise en relevant mulighed for omgåelse af fejlen/manglen, så Kundens brug af Servicen forstyrres mindst muligt.

Kunden kan til enhver tid i garantiernes varighed, jf. punkt 18.1, kræve at Leverandøren afhjælper fejl og mangler. Kunden fortaber således ikke retten til at kræve afhjælpning, f.eks. som følge af passivitet.

Leverandøren har ret og pligt til at foretage afhjælpning af fejl og mangler i garantiernes varighed, jf. punkt 18.1.

Såfremt Leverandøren ikke foretager afhjælpning af fejl og mangler, kan Kunden kræve forholdsmæssigt afslag, og eventuelt kræve bod i henhold til punkt 17, indtil Leverandøren har foretaget afhjælpning. I dette tilfælde finder Dansk rets almindelige regler om forholdsmæssigt afslag anvendelse.

Ved beregning af den relevante værdiforringelse, der udgør det forholdsmæssige afslag, skal der tages hensyn til den nytteværdi, som Kunden ikke kan udnytte som følge af pågældende fejl/mangel. Såfremt Kunden har krævet bod for samme forhold, kan et forholdsmæssigt afslag kun kræves i det omfang, Kunden dokumenterer en værdiforringelse ud over den pålagte bod.

### 19.2 Tredjemands indsats til reetablering af data

Er det nødvendigt for Leverandøren at indkalde tredjemand i forbindelse med reetablering eller afhjælpning af fejl eller mangler ved data, afholder Leverandøren de dermed forbundne omkostninger.

### 19.3 Mangler ved integrationskomponenter til den Fælleskommunale infrastruktur

Såfremt Servicen er omfattet af krav om integrationskomponenter til den Fælleskommunale infrastruktur, jf. bilag E.2, og Leverandøren ikke kan opfylde kravene til etablering af integrationskomponenterne for Servicen, er Servicen mangelfuld. Leverandøren er herefter forpligtet til at foretage følgende:

- Leverandøren skal tilbagebetale det af Kunden betalte vederlag for Overtagelse, jf. bilag C.7
- Leverandøren skal stille optionen på exitproces, jf. bilag C.8, vederlagsfrit til rådighed for Kunden



## 20 Leverandørens misligholdelsesbeføjelser

Der foreligger misligholdelse fra Kundens side i følgende tilfælde:

- a) Ved Kundens fordringshavermora
- b) Kundens manglende rettidige betaling

Såfremt Leverandøren over for Kunden har afgivet Skriftligt påkrav om, dels at Kunden på nærmere specificeret måde har misligholdt sine forpligtelser til at medvirke, jf. punkt 6, dels at Kundens manglende deltagelse inden en fastsat frist, der ikke kan være kortere end 20 Arbejdsdage, vil medføre, at Kunden, i henhold til punkt 22, bliver erstatningsansvarlig for Leverandørens dokumenterede tab, er Kunden erstatningsansvarlig for Leverandørens dokumenterede tab forårsaget af Kundens manglende opfyldelse af sine forpligtelser, jf. punkt 6.

Kundens modregning eller tilbagehold i Leverandørens tilgodehavender hos Kunden udgør ikke væsentlig misligholdelse. Dette gælder uanset værdien af Kundens modregning eller tilbagehold og uanset om grundlaget for Kundens modregning eller tilbagehold måtte bortfalde. Kundens manglende betaling af en omtvistet faktura, f.eks. hvis der opstår uenighed om betalings størrelse, udgør ikke væsentlig misligholdelse. Leverandøren er således ikke berettiget til at ophæve Leveringsaftalen helt eller delvist, suspendere sit arbejde eller på anden vis undlade at udføre Ydelser til Leveringsaftalens opfyldelse på grund af disse forhold.

Ved Kundens misligholdelse af sine betalingsforpligtelser, er Leverandøren for den forsinkede del af Kundens betaling berettiget til rente i overensstemmelse med rentelovens til enhver tid gældende regler.

Leverandøren er berettiget til at ophæve Leveringsaftalen helt eller delvist, alternativt suspendere sit arbejde med Leveringsaftalens opfyldelse, såfremt Leverandøren over for Kunden har afgivet Skriftligt påkrav om, dels at Kunden på nærmere specificeret måde væsentligt har misligholdt sine betalingsforpligtelser, dels at manglende betaling inden en fastsat frist, der ikke kan være mindre end 20 Arbejdsdage, vil medføre ophævelse alternativt suspension af Leveringsaftalens opfyldelse.

Ved Kundens misligholdelse af Leveringsaftalen, må Leverandøren ikke tilbageholde Kundens data.

## 21 Kundens ophævelse

Kunden kan med virkning for fremtiden uden varsel Skriftligt ophæve Leveringsaftalen, såfremt Leverandøren væsentligt misligholder sine forpligtelser efter Leveringsaftalen.

Følgende - ikke-udtømmende - forhold anses altid for væsentlig misligholdelse, der berettiger Kunden til at ophæve Leveringsaftalen med virkning for fremtiden:

- a) Såfremt Kunden kan kræve den maksimale bod for Leverandørens overskridelse af fristen for Overtagelsesdag, jf. punkt 17.2,
- b) Såfremt Kunden i mindst 3 tilfælde kan kræve den maksimale bod for Leverandørens forsinkelse med Servicemålet Rapportering, jf. punkt 17.1.1,
- c) Såfremt Kunden i tre på hinanden følgende måneder kan kræve bod for Leverandørens manglende opfyldelse af det/de samme Servicemål, jf. punkt 17.1,
- d) Såfremt Kunden i mindst 3 tilfælde kan kræve bod i henhold til punkt 17.3 om priser og fejlbehæftet faktura,
- e) Manglende overholdelse af dokumentationskravet, jf. punkt 13,
- f) Såfremt en eller flere af Leverandørens garantier i punkt 18 svigter, eller Leverandøren ikke afhjælper fejl og mangler jf. punkt 19, og Leverandøren ikke senest 30 Dage efter Skriftligt påkrav fra Kunden har afhjulpet dette,
- g) Hvis tredjemands rettigheder hindrer Leverandørens opfyldelse af Leveringsaftalen, i et omfang som er væsentligt for Kunden, jf. punkt 18.10,
- h) Hvis Leverandøren ikke overholder relevant persondataretlig lovgivning eller opfylder punkt 7 eller databehandleraftalen, jf. bilag C.9, eller Ydelserne under Leveringsaftalen ikke er i overensstemmelse med relevant persondataretlig lovgivning eller punkt 7 eller databehandleraftalen, jf. bilag C.9,7 eller databehandleraftalen, jf. bilag C.9,
- i) Manglende overholdelse af kravet om forsikring, jf. punkt 22,
- j) Såfremt misligholdelser, der hver for sig ikke udgør en væsentlig misligholdelse, samlet set er væsentlige for Kunden,
- k) Leverandørens konkurs, såfremt konkursboet ikke på baggrund af Skriftlig henvendelse fra Kunden uden ugrundet ophold tilkendegiver, at boet indtræder i Leveringsaftalen,
- l) Leverandørens rekonstruktion, åbning af forhandlinger om akkord eller væsentligt forringede økonomiske forhold i øvrigt, der bringer Leveringsaftalens rette opfyldelse i fare,
- m) Leverandørens ophør med den virksomhed, som Leveringsaftalen vedrører, eller indtræden af andre omstændigheder, der bringer Leveringsaftalens rette opfyldelse i alvorlig fare.

Gør Kunden ikke brug af ovenstående rettigheder i ét tilfælde, bevirker dette ikke, at Kunden mister retten til at ophæve på grund af sådanne forhold i andre tilfælde.

Dansk rets almindelige regler finder anvendelse. Ovennævnte ikke-udtømmende angivelse af forhold, der altid anses for væsentlig misligholdelse, indebærer ikke et afkald på øvrige beføjelser efter dansk rets almindelige regler i forbindelse med misligholdelse.

## 22 Erstatning

Hver Part er erstatningspligtig over for den anden Part efter dansk rets almindelige regler.

Parterne kan, udover misligholdelsesbeføjelserne i punkt 17, 19, 20 og 21 gøre erstatningsansvar gældende i tilfælde af den anden Parts misligholdelse.

Parterne er ikke ansvarlige for indirekte tab, driftstab og tabt avance. Tab af data anses for indirekte tab, bortset fra tilfælde, hvor dette skyldes Leverandørens datahåndtering eller mislighold af Leveringsaftalen, f.eks. utilstrækkeligt forsvarlige back-up rutiner, jf. punkt 18.4.

Leverandøren er erstatningsansvarlig over for Kunden som følge af, at der er opkrævet for høje priser eller priser der ikke er i overensstemmelse med punkt 15.7.

Leverandørens produktansvar følger dansk rets almindelige regler. Leverandøren er endvidere forpligtet til at opretholde produktansvarsforsikring Leveringsaftalens varighed og i fem år efter Leveringsaftalens ophør. Produktansvaret for tingsskade er beløbsmæssigt begrænset til kr. 5 millioner pr. skadestilfælde.

Leverandøren kan ikke rette erstatningskrav mod Kunden for noget tab Leverandøren måtte lide som følge af at Leveringsaftalen bringes til ophør i medfør udbudslovens § 185, stk. 1, nr. 1, når en ændring af grundlæggende elementer, som Leveringsaftalen har været genstand for, er foranlediget af Leverandøren. Dette gælder uanset om Kunden på nogen måde har accepteret den af Leverandøren foranledigede ændring. Dette gælder også såfremt en sådan ændring ikke selvstændigt udgør ændring af et grundlæggende element, men medvirker til at Leveringsaftalen samlet set er blevet genstand for ændring af et grundlæggende element. Kunden forbeholder sig dog ret til at rette erstatningskrav mod Leverandøren for eventuelle tab.

Leverandøren kan ikke rette erstatningskrav mod Kunden for noget tab Leverandøren måtte lide som følge af at Leveringsaftalen bringes til ophør i medfør udbudslovens § 185, stk. 1, nr. 2. Kunden forbeholder sig dog ret til at rette erstatningskrav mod Leverandøren for eventuelle tab.

Kunden og Leverandøren kan ikke rette erstatningskrav mod hinanden for noget tab Kunden eller Leverandøren måtte lide som følge af at Leveringsaftalen bringes til ophør i medfør udbudslovens § 185, stk. 1, nr. 3.

Kunden er i intet tilfælde erstatningsansvarlig overfor Leverandøren for noget tab Leverandøren måtte lide som følge af, at Kunden opsiger Leveringsaftalen i medfør af punkt 27.2. Leverandørens adgang til at kræve erstatning ved opsigelse i øvrigt er reguleret i punkt 27.5.

Ingen af Parterne er erstatningsansvarlig for noget tab, der måtte lides som følge af, at Leveringsaftalen i medfør af punkt 26 ikke får bindende virkning.

Kundens samlede erstatningsansvar under Leveringsaftalen kan maksimalt udgøre 50 % af Leveringsaftalens værdi.

Leverandørens samlede erstatningsansvar under Leveringsaftalen kan maksimalt udgøre 100 % af Leveringsaftalens værdi. Begrænsningen af Leverandørens erstatningsansvar omfatter ikke pålagt bod.

Leveringsaftalens værdi omfatter Leverandørens samlede vederlag i hele Leveringsaftalens varighed, inklusive eventuelle forlængelser af, og optioner til, Leveringsaftalen, uanset om disse måtte være udnyttet.

Ovenstående begrænsninger gælder ikke, hvor andet følger af præceptive regler i gældende ret.

Leverandørens eventuelle krav om erstatning eller anden form for godtgørelse, som følge af at Kunden har bragt Leveringsaftalen til ophør i medfør af annullation af tildelingsbeslutningen, jf. udbudslovens § 185, stk. 2, eller at Leveringsaftalen opsiges på grund af uden virkning, jf. lov om Klagenævnet for Udbud §§ 16-17, som anført i punkt 27.3 og 27.4, er begrænset til DKK 200.000,00.

Ovenstående erstatningsbegrænsninger gælder kun, såfremt tabet ikke kan henføres til grov uagtsomhed eller

forsætlige forhold hos den skadevoldende Part. Parterne er enige om, at fejl i forbindelse med tildeling af Leveringsaftalen som altovervejende udgangspunkt ikke kan henføres til grov uagtsomhed eller forsætlige forhold, idet der her skal være tale om særligt grove overtrædelser. Erstatningsbegrænsningerne gælder endvidere ikke i relation til Leverandørens ansvar for krænkelse af tredjemands rettigheder, jf. punkt 18.10, eller i relation til Leverandørens forpligtelse til at holde Kunden skadesløs, såfremt Kunden bliver mødt med erstatningskrav fra tredjemand som følge af, at Leverandøren har overtrådt den til enhver tid gældende persondataretlige lovgivning, eller har undladt at følge eller handlet i strid med Kundens lovlige instruks.

Leverandøren skal opretholde en ansvarsforsikring, der dækker Leverandørens ansvar i henhold til dette punkt op til maksimeringen på 100 % af Leveringsaftalens værdi. Leverandøren skal på Kundens anmodning dokumentere, at kravet om ansvarsforsikring er opfyldt.

SKI hæfter ikke overfor en Kunde for Leverandørens erstatningsansvar eller misligholdelse af sine forpligtelser i henhold til Rammeaftalen med bilag, herunder Leveringsaftalen. SKI hæfter således ikke overfor en Kunde for Leverandørens eventuelle manglende opfyldelse af leveringsforpligtelsen.

SKI hæfter endvidere ikke overfor Leverandøren for en Kundes erstatningsansvar eller misligholdelse af sine forpligtelser i henhold til Rammeaftalen med bilag, herunder Leveringsaftalen. Kunden skal således holde SKI skadesløs for ethvert krav, der måtte opstå som følge af Kundens eventuelle manglende opfyldelse af Rammeaftalen med bilag, herunder Leveringsaftalen.

Rejser Leverandøren krav mod SKI med påstand om erstatning for en Kundes misligholdelse af Rammeaftalen eller bilag, herunder Leveringsaftalen, er Kunden forpligtet til at bistå SKI i en eventuel retssag og til at holde SKI skadesløs for ethvert krav, herunder erstatningskrav og sagsomkostninger, som måtte blive pålagt SKI, eller andre omkostninger forbundet med sagen.

## 23 Force majeure

Ved force majeure suspenderes en Parts forpligtelser i henhold til Leveringsaftalen, så længe force majeure situationen varer, i det omfang Partens opfyldelse af forpligtelserne er forhindret af force majeure situationen.

Force majeure dækker forhold af særlig kvalificeret karakter (f.eks. naturkatastrofer), som ligger uden for Partens kontrol, og som Parten ikke forud for indgåelse af Leveringsaftalen burde have taget i betragtning, og ej heller efter Leveringsaftalens indgåelse burde have undgået eller overvundet. Forhold hos en underleverandør anses kun for force majeure, såfremt der for underleverandøren foreligger en hindring, der omfattes af første punktum, og som Leverandøren ikke burde have forudset, undgået eller overvundet.

Den, der ønsker at påberåbe sig force majeure, skal give skriftlig meddelelse herom uden ugrundet ophold og senest 5 Arbejdsdage efter force majeure er indtrådt. Der skal samtidig gives en orientering om den forventede varighed af force majeure situationen.

Force majeure kan kun påberåbes, såfremt den Part, der er berørt af force majeure, har givet skriftlig meddelelse herom til den anden Part som anført ovenfor.

Såfremt en force majeure situation varer i mere end 60 Arbejdsdage, eller hvis force majeure situationen er af en sådan karakter eller har en sådan varighed, at Leveringsaftalens endelige opfyldelse må anses for umulig, er den anden Part berettiget til at bringe Leveringsaftalen til ophør med virkning for fremtiden. Ingen af Parterne kan gøre krav gældende i anledning heraf.

## 24 Fortrolighed

Leverandøren, underleverandører og ansatte hos Leverandøren og underleverandører skal iagttage ubetinget tavshed med hensyn til oplysninger vedrørende Kundens eller andres forhold, som de får kendskab til i forbindelse med denne Leveringsaftale.

Hvis Kunden er omfattet af regler om offentlighed i forvaltningen, er Kunden berettiget og forpligtet til at give oplysninger i overensstemmelse med lovgivningen. Hvis Kunden ikke er omfattet af regler om offentlighed, gælder første tekstafsnit tilsvarende for Kunden.

Leverandøren kan på en simpel referenceliste medtage Kunden, dog ikke Kundens logo, men må ikke derudover uden Kundens forudgående samtykke udsende offentlig meddelelse om Leveringsaftalen, offentliggøre indholdet af Leveringsaftalen eller anvende Kunden i Leverandørens markedsføring.

Kunden er berettiget til at give SKI og andre Kunder på Rammeaftalen meddelelse om alle forhold vedrørende Leveringsaftalen, herunder oplysninger om Leverandørens forhold.

Tavshedspligten efter nærværende punkt er også gældende efter Leveringsaftalens ophør, uanset ophørsgrunden.

## 25 Habilitet

Leverandøren, eventuelle underleverandører og medarbejdere allokeret til opfyldelse af Leverandørens forpligtelser i henhold til Leveringsaftalen må ikke være inhabile.

Leverandøren garanterer, at Leverandøren, med de modifikationer der fremgår nedenfor, ikke ved indgåelse og udførelse af Leveringsaftalen varetager nogen opgave, der er væsentlig, eller som er relateret til aktiviteterne omfattet af nærværende Leveringsaftale, for nogen virksomhed, der kan have interesse i de af aktiviteterne omfattede forhold.

Leverandøren og dets koncernforbundne selskaber kan i forbindelse med udførelsen af Leveringsaftalen, uden at være forpligtet til at informere Kunden derom, være rådgiver for eller levere tjenesteydelser til andre kunder, hvis interesser måtte være i strid med Kundens, dog under forudsætning af, at der i denne forbindelse ikke opstår nogen interessekonflikt for Leverandøren, for så vidt angår de af Leveringsaftalen omfattede ydelser.

Leverandøren må ikke anvende medarbejdere, underleverandører eller medarbejdere hos underleverandører, hvor der kan rejses rimelig tvivl om vedkommendes evne til fuldt ud at varetage Kundens interesser.

Leverandøren har pligt uden unødigt ophold til at gøre Kunden opmærksom på ethvert forhold, som kan rejse tvivl om Leverandørens og eventuelle underleverandørers, herunder disses medarbejders, habilitet.

Bevisbyrden for, at Kunden har modtaget rettidig og fyldestgørende orientering om forhold, der kunne give anledning til begrundet tvivl om Leverandørens, eventuelle underleverandørers og/eller allokerede medarbejders habilitet, påhviler Leverandøren.

---

## 26 Bevillingsmæssige forbehold

Leveringsaftalen er kun bindende for Kunden under forudsætning af, at der opnås fornøden politisk godkendelse og bevillingsmæssig hjemmel. Fornøden politisk godkendelse og bevillingsmæssig hjemmel skal være opnået senest på det i bilag C.7 angivne tidspunkt. Opnås en sådan godkendelse ikke, er Parterne fritstillet. Ingen af Parterne kan kræve erstatning for noget tab som måtte være lidt i den forbindelse.

Hvis bilag C.7 ikke angiver en frist for bevillingsmæssig hjemmel og politisk godkendelse, er fristen 40 Arbejdsdage fra indgåelse af Leveringsaftalen.



## 27 Ikrafttrædelse, varighed og opsigelse

### 27.1 Ikrafttrædelse, varighed og forlængelse

Leveringsaftalen træder i kraft den 1. oktober 2020.

Leveringsaftalen ophører uden varsel 72 måneder efter Overtagelsesdagen, medmindre Kunden forlænger Leveringsaftalen.

Kunden kan forlænge Leveringsaftalen op til 2 gange med 24 måneder pr. gang. Forlængelse meddeles Leverandøren med et Skriftligt varsel på mindst 60 Dage før Leveringsaftalens ophør.

Leveringsaftalen og Parternes forpligtelser påvirkes ikke af Rammeaftalens eventuelle ophør.

#### 27.1.1 Forlængelse i nødstilfælde

Hvis Kunden ved Leveringsaftalens ophør står i en nødsituation, hvor overgang til eller idriftsættelse af en leverance fra Kunden og/eller en af Kunden udpeget tredjemand, der helt eller delvist understøtter den samme opgaveløsning hos Kunden som Servicen, er fejlet, kan Kunden med et Skriftligt varsel på minimum 14 Dage før Leveringsaftalens ophør forlænge Leveringsaftalen helt eller delvist med op til 12 måneder.

Ved en sådan forlængelse gælder Leveringsaftalen med tilhørende bilag uændret.

Ved en sådan forlængelse kan Leverandøren opkræve et vederlag, som svarer til det vederlag, som Leverandøren kunne opkræve for de af forlængelsen omfattede dele af Servicen, inklusive et tillæg på 10 %.

Ved en sådan forlængelse kan Kunden opsiges Leveringsaftalen med 14 Dages Skriftligt varsel.

### 27.2 Generel opsigelsesadgang

Leveringsaftalen er uopsigelig for Leverandøren.

Kunden kan når som helst og med et Skriftligt varsel på mindst 90 Dage opsiges Leveringsaftalen helt eller delvist med virkning for fremtiden.

Kunden kan med et Skriftligt varsel på 30 Dage opsiges Leveringsaftalen med virkning for fremtiden, såfremt Kunden ophører med at eksistere. Dette varsel gælder tilsvarende ved opsigelse i medfør af principperne i udbudslovens § 185, stk. 1, nr. 1. Ved opsigelse i medfør af principperne i udbudslovens § 185, stk. 1, nr. 2-3 kan Kunden opsiges uden varsel.

Kunden kan endvidere med et Skriftligt varsel på 14 Dage opsiges Leveringsaftalen, såfremt Rammeaftalen bringes til ophør af SKI eller Leverandøren, dog tidligst med virkning fra samme tidspunkt som Rammeaftalens ophør.

Leverandøren kan ikke kræve erstatning for tab i medfør af Kundens opsigelse efter dette punkt.

### 27.3 Opsigelse ved underkendelse af tildelingsbeslutning mv.

Kunden kan opsiges Leveringsaftalen med et varsel på 30 Dage såfremt Kundens tildelingsbeslutning annulleres, eller en beslutning om videreførelse underkendes, ved Klagenævnet for udbud eller ved domstolene, uanset om afgørelsen er endelig.

Kunden kan opsiges Leveringsaftalen uden varsel, såfremt det ved endelig afgørelse eller dom konstateres, at Leverandøren har fået tildelt Rammeaftalen ved afgivelse af et tilbud, hvis indhold strider mod præceptive retsregler, forudsat at det retsstridige indhold har haft betydning for tildelingen af Rammeaftalen.

## 27.4 Opsigelse ved uden virkning

I henhold til lov om Klagenævnet for Udbud §§ 16-17 kan Klagenævnet for Udbud i særlige tilfælde ved overtrædelse af udbudsreglerne erklære en indgået kontrakt for uden virkning, og herunder at ordregiver skal bringe kontrakten til ophør inden for en af Klagenævnet for Udbud fastsat frist.

På den baggrund er nedenstående bestemmelser fastsat om Kundens adgang til i sådanne tilfælde at opsig Leveringsaftalen.

Kunden er berettiget til at opsig Leveringsaftalen helt eller delvist med et varsel i overensstemmelse med Klagenævnet for Udbuds eller domstolenes påbud. Ved Kundens opsigelse ophører Leveringsaftalen således helt eller delvist som fastsat i påbuddet og med virkning fra det i påbuddet angivne virkningstidspunkt.

Såfremt påbuddet indeholder 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. Leverandøren er i disse tilfælde forpligtet til at efterleve betingelserne og/eller kravene.

## 27.5 Erstatning ved opsigelse i medfør af punkt 27.3 og 27.4

Leverandøren kan ikke kræve erstatning eller anden form for godtgørelse, som følge af at Kunden har bragt Leveringsaftalen til ophør på baggrund af at det ved endelig afgørelse eller dom er konstateret, at Leverandøren har fået tildelt Rammeaftalen eller Leveringsaftalen ved afgivelse af et tilbud, hvis indhold strider mod præceptive retsregler, forudsat at det retsstridige indhold har haft betydning for tildelingen af Rammeaftalen eller Leveringsaftalen.

Leverandørens eventuelle krav om erstatning eller anden form for godtgørelse, som følge af at Kunden har bragt Leveringsaftalen til ophør i medfør af annullation af tildelingsbeslutningen, jf. udbudslovens § 185, stk. 2, eller at Leveringsaftalen opsiges på grund af uden virkning, jf. lov om Klagenævnet for Udbud §§ 16-17, skal som udgangspunkt afgøres efter dansk rets almindelige regler. Dette gælder også for omkostninger ved at efterkomme yderligere betingelser eller krav i et af Klagenævnet for Udbud udstedt påbud, som Kunden har videreført i opsigelsen. Dog har Parterne aftalt, at indirekte tab, driftstab og tabt avance ikke erstattes, og at erstatningen er maksimeret, jf. punkt 22. Opsigelsesperioden for Leveringsaftalen, jf. punkt 27.2-27.4, er normerende i forhold til eventuel udmåling af erstatning ved opgørelsen af Leverandørens eventuelle tab. Der vil således ikke kunne ifaldes erstatning ud over opsigelsesperioderne.

Såfremt Leverandøren på tidspunktet for Leveringsaftalens indgåelse havde eller burde have haft kendskab til de faktiske og/eller retlige omstændigheder, som bevirker, at Leveringsaftalen opsiges i medfør af annullation af tildelingsbeslutningen, jf. udbudslovens § 185, stk. 2, eller at Leveringsaftalen opsiges på grund af uden virkning, jf. lov om Klagenævnet for Udbud §§ 16-17, kan Leverandøren ikke over for Kunden rejse krav om erstatning eller krav om anden form for godtgørelse, herunder f.eks. for omkostninger i relation til betingelser eller krav, som Kunden har videreført i opsigelsen. Ved vurderingen af, om Leverandøren "burde have haft kendskab" som nævnt ovenfor, lægges det til grund, at Leverandøren handler som en professionel aktør samt har ladet sig bistå af professionel udbudsretlig ekspertise i forbindelse med udbuddet.

## 28 Bistand ved Leveringsaftalens ophør

### 28.1 Generelt

Ved Leveringsaftalens hele eller delvise ophør, uanset årsagen til Leveringsaftalens ophør, skal Leverandøren på anfordring fra Kunden loyalt og i overensstemmelse med garantierne i punkt 18, medvirke til overgang til en leverance fra Kunden og/eller en af Kunden udpeget tredjemand, der helt eller delvist understøtter den samme opgaveløsning hos Kunden som Servicen. Dette omfatter blandt andet, at Leverandøren på begæring fra Kunden skal bistå til gennemførelse af relevante opgaver og prøver.

I det omfang Kunden, Kundens rådgivere eller mulige nye leverandører, som led i forberedelse eller gennemførelse af overgang til en leverance fra Kunden eller en ny leverandør, 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.

Senest ved Leveringsaftalens ophør skal Leverandøren udlevere alt, der tilhører Kunden og er i Leverandørens eller i Leverandørens underleverandørers besiddelse. Leverandøren har ingen tilbageholdsret i Kundens data eller andet i Leverandørens besiddelse, der tilhører Kunden. Udlevering skal således ske uanset årsagen til ophør, herunder selvom Kunden måtte være i en påstået eller aktuel misligholdelse eller væsentlig misligholdelse samt uanset art og omfang af en sådan misligholdelse eller væsentlig misligholdelse.

Leveringsaftalen omfatter udlevering af Kundens data i Leverandørens standardformat. Medmindre Kunden udnytter en option på exitproces, jf. bilag C.8, skal Leverandøren senest i forbindelse med Leveringsaftalens ophør udlevere Kundens data i Leverandørens standardformat for Servicen, jf. bilag F til Rammeaftalen. Kunden er derudover, op til 90 Dage før Leveringsaftalens ophør, berettiget til at kræve Kundens data udleveret i Leverandørens standardformat med 15 Dages varsel. Leverandøren er ikke berettiget til særskilt vederlag for udlevering af Kundens data i Leverandørens standardformat.

Medmindre Kunden udnytter en option på opbevaring af Kundens data hos Leverandøren efter Leveringsaftalens ophør, jf. bilag C.8, skal Leverandøren i forbindelse med Leveringsaftalens ophør og efter udlevering til Kunden, uden ugrundet ophold og senest 15 Dage efter Leveringsaftalens ophør, permanent slette enhver kopi af Kundens software og data, herunder sletning fra alle bagvedliggende databaser. På Kundens anmodning skal Leverandøren fremsende dokumentation for at der er gennemført permanent sletning.

Leverandørens forpligtelse gælder uanset om Kundens opsigelse eller ophævelse, af Leverandøren anses eller måtte vise sig at være, uberettiget, eller såfremt Leverandøren ophæver Leveringsaftalen.

Hvis overgang til eller idriftsættelse af en leverance fra Kunden og/eller en af Kunden udpeget tredjemand, der helt eller delvist understøtter den samme opgaveløsning hos Kunden som Servicen, er fejlet, gælder punkt 27.1.1.

### 28.2 Optioner ved Leveringsaftalens ophør

Leveringsaftalen omfatter i Bilag C.8 optioner som Kunden kan udnytte i forbindelse med Leveringsaftalens ophør, og Leverandørens vederlag for disse optioner fremgår af bilag C.5.

Kunden kan således vælge at udnytte en option på exitproces og/eller opbevaring af Kundens data.

Ved udnyttelse af optionen om exitproces giver Kunden Leverandøren Skriftlig meddelelse herom senest 5 Dage før Leverandøren senest skal iværksætte proceduren for exitproces for at kunne afslutte denne inden

Leveringsaftalens ophør, henset til varigheden af proceduren for exitprocessen, der fremgår af tidsplanen herfor i bilag C.8.

Ved udnyttelse af optionen på opbevaring af Kundens data giver Kunden Leverandøren Skriftlig meddelelse herom senest Dagen før Leveringsaftalens ophør. Optionen på opbevaring af Kundens data løber i op til 5 år efter Leveringsaftalens ophør. Kunden kan til enhver tid opsige optionen med 15 Dages varsel.

Leverandøren er alene berettiget til vederlag for den periode Kunden udnytter optionen på opbevaring af Kundens data.

Ved optionens ophør skal Leverandøren udlevere Kundens data til Kunden, i det format Kundens data blev udleveret i ved Leveringsaftalens ophør. Såfremt der ikke skete udlevering af Kundens data i forbindelse med Leveringsaftalens ophør, skal Kundens data udleveres i Leverandørens standardformat, jf. bilag C.8 og bilag F til Rammeaftalen.

Leverandøren er ikke berettiget til særskilt vederlag for denne udlevering af Kundens data, idet denne er en del af optionen på opbevaring af Kundens data.

## 29 Fortolkning og forrang

Korrespondance eller viden om Leveringsaftalen og dennes opfyldelse m.v., som en Part måtte have erfaret som led i et tidligere samarbejde, kan ikke påberåbes som fortolkningsgrundlag, medmindre dette eksplicit fremgår af Leveringsaftalen. Dog har hver af Parterne i denne situation en udvidet forpligtelse til at søge afklaring af ethvert forhold, som måtte give anledning til tvivl på grundlag af en sådan korrespondance eller viden.

Henvisning til et punkt (f.eks. "punkt 14.1") omfatter også eventuelle underpunkter (f.eks. "punkt 14.1.1").

De til Leveringsaftalen hørende bilag anses for en integreret del af Leveringsaftalen.

Henvisning til Leveringsaftalen eller til en bestemmelse heri omfatter også de tilhørende bilag.

Henvisning til et bilag omfatter også de nummererede og/eller litererede bilag, der indgår i bilaget.

Såfremt der måtte være uoverensstemmelse mellem ordlyden af nærværende Leveringsaftalen og ordlyden af bilagene til Leveringsaftalen, har Leveringsaftalen forrang for bilagene.

## 30 Tvister, lovvalg og værneting

Leveringsaftalen er underlagt dansk ret, og enhver tvist vedrørende Leveringsaftalen skal afgøres i overensstemmelse med dansk ret. Lovvalgsregler og UN Convention on the International Sale of Goods (CISG) finder ikke anvendelse.

Ved tvister mellem Parterne vedrørende Leveringsaftalen, 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 højeste plan i Parternes organisationer.

Kan Parterne ikke inden for 30 Dage finde en løsning, kan hver Part efter eget skøn anlægge retssag ved de almindelige domstole. Retssag skal anlægges ved Kundens værneting.

## 31 Selvstændig aftale

Kunden og Leverandøren er enige om, at punkterne 18.10, 22 og 27.3-27.5 udgør en selvstændig aftale mellem Kunden og Leverandøren, som er gældende, uanset årsagen til Leveringsaftalens ophør, herunder hvis Kunden opsiger Leveringsaftalen, som følge af at Klagenævnet for Udbud eller domstolene annullerer Kundens tildelingsbeslutning, jf. punkt 27.3, eller Leveringsaftalen måtte blive erklæret uden virkning af Klagenævnet for Udbud, jf. punkt 27.4.

## 32 Underskrift

Leveringsaftalen indgås ved underskrivelse af Leveringsaftalen. Såfremt Leveringsaftalen underskrives på forskellige datoer, anses Leveringsaftalen for indgået på den dato, der er angivet som den seneste.

Hvis Leverandøren er en sammenslutning af økonomiske aktører, skal Leveringsaftalen underskrives af samtlige deltagere i sammenslutningen.

Hvis Leverandøren har baseret sig på andre enheders økonomisk/finansielle og/eller teknisk/faglige formåen, skal Leveringsaftalen underskrives af samtlige enheder, som Leverandøren har baseret sig på.

Leveringsaftalen underskrives i to originale eksemplarer, hvoraf hver Part modtager et eksemplar.

Dato:

Dato:

For Leverandøren:

For Kunden:

---

Karsten Pape Askjær  
Senior Sales Lead, Public

---

Flemming Nygaard-Jørgensen  
Beredskabsdirektør

---

INDSÆT NAVN  
INDSÆT TITEL

---

Henrik Hvidesten  
Formand for beredskabskommissionen