



DIGITALISERINGSSTYRELSEN

Appendiks I – Tilføjelser til operationalisering af kontraktbestemmelser

Marts 2022

2022

Samarbejdsorganisation

Leverandøren skal udarbejde og gennem hele kontraktens løbetid vedligeholde en realistisk plan for, hvordan de i [Tabel 1 i Bilag 04.f] anførte roller og konkrete dele af Ydelserne varetages i tilfælde af, at en eller flere af underleverandørerne i [Tabel 1 i Bilag 04.f] ikke evner eller er tilgængelig for udførelsen. Planen kan eksempelvis omfatte, at Leverandøren selv råder over de nødvendige kompetencer til en hjemtagning af den pågældende underleverandørs opgaver i relation til Ydelserne. Leverandøren skal sikre, at planen til enhver tid gennem Kontraktens løbetid er opdateret.

Hvis K04 benyttes, tilføjes dette krav til bilag 04.f.

Leverandøren skal løbende stille Koordineringsplanen til rådighed for Kunden og Kundens Øvrige Leverandører.

Hvis K04 benyttes, tilføjes dette krav til bilag 06.

Operationelle processer

Leverandørens Operationelle Processer skal være baseret på markedsudbredte rammeværk eller standarder samt god it-praksis.

Hvis K04 benyttes, tilføjes dette krav til bilag 04.d.

Prøver

Leverandøren skal gennemføre backup- og recovery procedurerne i forbindelse med testen alene baseret på dokumentationen i Driftsvejledningen, jf. [Krav K-15 i Bilag 13 – Dokumentation]. Hvis Leverandøren i forbindelse med testens gennemførelse identificerer fejl eller mangler i dokumentationen i Driftsvejledningen, skal Leverandøren opdatere Driftsvejledningen således af Driftsvejledningen er fyldestgørende.

Leverandøren skal som en del af backup- og recovery testen bl.a. verificere, at Systemet kan genetableres efter nedbrud i spidsbelastningssituation. Leverandøren skal som en del af backup- og recovery testen gennemføre en simpel funktionel afprøvning af Systemet efter genetablering.

Leverandøren skal give Kunden eller en af Kunden udpeget repræsentant adgang til at observere Leverandørens gennemførelse af backup og recovery testen. Leverandøren skal udarbejde en kort testrapport, der skal udleveres til og godkendes af Kunden.

Hvis K04 benyttes, tilføjes dette til krav 34 i bilag 16.

Leverandøren skal mindst [én] gang hvert halve år i Kontraktens løbetid gennemføre en succes-fuld backup- og recovery test i overensstemmelse med [K-34 i bilag 16]. Hvis den gennemførte backup- og recovery test ikke er succes-fuld i overensstemmelse med formålet i [K-34], skal Leverandøren [straks] identificere og afhjælpe fejlen og umiddelbart efter gentage testen.

Hvis K04 benyttes, tilføjes dette krav til bilag 16.

Leverandøren skal op til [én] gang årligt på Kundens anmodning gennemføre en transitionstest af Systemet, der verificerer, at Systemet som forberedelse til Transition Ud kan migreres til driftsafvikling på særskilt driftsmiljø. Leverandøren skal i forbindelse med transitionstesten migrere Systemet til et nyoprettet, særskilt driftsmiljø og herpå gennemføre en simpel funktionel test af Systemet.

Leverandøren skal udelukkende gennemføre transitionstesten på baggrund af Dokumentation og øvrigt materiale, som Leverandøren udleverer til Kunden.

Såfremt Leverandøren under transitionstesten identificerer fejl eller mangler i Dokumentation med henblik på at understøtte en succesfuld gennemførelse af Transition Ud, skal Leverandøren opdatere Dokumentation baseret på erfaringerne fra transitionstesten.

Leverandøren skal give Kunden eller en af Kunden udpeget repræsentant adgang til at observere Leverandørens gennemførelse af transitionstesten. Leverandøren skal udarbejde en kort testrapport, der skal udleveres til og godkendes af Kunden.

Hvis K04 benyttes, tilføjes dette krav til bilag 16.

Enhedsadministration

Leverandøren skal i forbindelse med Kontraktens ophør og Transition Ud udlevere dokumentation af og konfigurationsfiler for Leverandørens værktøjer til enhedsadministration til Kunden.

Hvis K04 benyttes, tilføjes dette til bilag 12.a.

Leverandøren skal i forbindelse med Kontraktens ophør og Transition Ud oprette og udlevere administratorbrugeradgange til enhedsadministration for medarbejdere hos Kunden eller Modtagende Leverandør. Kunden udpeger de relevante medarbejdere hos Kunden eller Modtagende Leverandør, der skal oprettes med administratorbrugeradgange. Leverandøren skal ved oprettelsen sikre, at brugeradgangene har fulde administratorrettigheder til enhedsadministrationen, herunder oplåsning og administrativ styring af enhederne.

Hvis K04 benyttes, tilføjes dette til bilag 12.a.

Support

Leverandøren skal i forbindelse med Kontraktens ophør og Transition Ud oprette og udlevere administratorbrugeradgange til Systemet, så Kunden eller Kundens repræsentant har fuld adgang til Systemet som en del af Transition Ud.

Hvis K04 benyttes, tilføjes dette krav til bilag 12.b.

Applikationsdrift

Leverandøren skal under overholdelse af alle sikkerhedskrav løbende give Kunden adgang til eller udlevere kopi af seneste backup af Applikationen til Kunden.

Hvis K04 benyttes, tilføjes dette til bilag 12.c.

Infrastrukturdrift

Såfremt Leverandøren driftsafvikler Systemet på hardware, der er dedikeret til Kunden, skal Leverandøren uden ugrundet ophold på Kundens anmodning og i forbindelse med Kontraktens ophør og Transition Ud overdrage hardwaren for Systemet til Kunden. Kunden overtager ved overdragelsen det fulde ejerskab af hardwaren fra Leverandøren og betaler herfor en købspris på DKK **[BELØB]**.

Kunden afhenter hardwaren hos Leverandøren eller Leverandørens underleverandører. Leverandøren skal sikre, at Kunden får udleveret alt omfattet hardware i forbindelse med Kundens afhentning.

Hvis K04 benyttes, tilføjes dette til bilag 12.d.

1.1 Klausul om udskiftning af kontraktpart og ejerskifte til kontrakt (indsæt i stedet for punkt 53 i K04)

OVERDRAGELSE AF KONTRAKTEN

.1 Kundens overdragelse

Kunden har ret til at overdrage sine rettigheder og forpligtelser efter Kontrakten til en anden Offentlig Institution, når de opgaver, som Kunden hidtil har varetaget, overgår til en anden Offentlig Institution. Dette gælder uanset, hvad der måtte fremgå af Bilag [●].

.2 Leverandørens overdragelse

Leverandøren kan ikke uden Kundens forudgående skriftlige samtykke overdrage sine rettigheder og forpligtelser efter Kontrakten til tredjemand.

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

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

.3 Ændring i Leverandørens ejerforhold

Såfremt der i kontraktperioden, direkte eller indirekte, sker overgang af en bestemmende del af selskabskapitalen og/eller stemmerettighederne i Leverandøren, har Kunden ret til at opsige Kontrakten helt eller delvist. I sådanne situationer kan Kontrakten opsiges med et varsel på [...] måneder, og mod at Kunden betaler et udtrædelsesvederlag til Leverandøren i henhold til Bilag [X]. Kundens ret til at opsige Kontrakten som følge af ændringer i Leverandørens ejerforhold bortfalder [...] måneder efter Kundens modtagelse af Meddelelse fra Leverandøren om ændringerne i ejerforholdene.

Kundens ret til at opsige Kontrakten som følge af ovennævnte ændringer i Leverandørens ejerforhold gælder som udgangspunkt ikke, såfremt der er tale om koncerninterne omstruktureringer, hvor overgang af selskabskapital og/eller stemmerettigheder overdrages til et af Leverandørens koncernforbundne selskaber, jf. dog nedenfor.

Såfremt Kunden har en rimelig forventning om, at en direkte eller indirekte overgang af hele eller en del af selskabskapitalen og/eller alle eller en del af stemmerettighederne i Leverandøren vil have en væsentlig negativ indflydelse på Leverandørens muligheder for at opfylde sine kontraktuelle forpligtelser, er Kunden berettiget til at opsige Kontrakten som helhed med et varsel på [...]. Dette gælder også ved koncerninterne omstruktureringer. Opsiges Kontrakten som følge heraf, sker Kundens opsigelse uden betaling af særskilt vederlag til Leverandøren herfor.

På Kundens anmodning skal Leverandøren redegøre for, hvordan ændringerne i Leverandørens ejerforhold vil kunne påvirke Kontraktens opfyldelse, herunder skal Leverandøren redegøre for, hvordan eventuelle risici i relation til Kontraktens opfyldelse vil søges mitigeret.

1.2 Klausul om step-in-rights til kontrakt (indsæt som nyt punkt 43.5 i K04)

[X] STEP-IN-RIGHTS

[X].1 Kundens step-in rettigheder

Uanset Kontraktens bestemmelser i øvrigt, herunder om Kundens beføjelser i anledning af Leverandørens misligholdelse, har Kunden, i de tilfælde der er oplyst i punkt [X].2, ret til i overensstemmelse med eskalationsmodellen nedenfor, at:

- a) kræve, at Leverandøren senest [...] Arbejdsdage efter Kundens anmodning herom træffer de foranstaltninger, som Kunden anser for nødvendige eller hensigtsmæssige for at afhjælpe Fejl eller Mangler i overensstemmelse med Kontraktens punkt [X] eller for i øvrigt håndtere den pågældende situation; og at
- b) kræve, at Leverandøren senest [...] Arbejdsdage efter Kundens anmodning herom eskalerer sagen internt, herunder ved at inddrage egne eksperter, såfremt Leverandøren efter Kundens vurdering ikke har truffet de fornødne foranstaltninger, jf. litra a). Arbejdet udføres af Leverandøren under Leverandørens instruktionsbeføjelser.

Kundens anmodning til Leverandøren i henhold til punkt [X].1, litra a) og b) skal ske ved Meddelelse.

Forudsat at de relevante begivenheder eller omstændigheder har været dagsordenssat på et planlagt og/eller indkaldt styregruppemøde, jf. Bilag [X], og forudsat at det pågældende styregruppemøde har eller planmæssigt burde have været afholdt, kan Kunden kræve, at der tages yderligere skridt, som Kunden anser for hensigtsmæssige til at afhjælpe Fejl eller Mangler, enten selv eller ved at engagere andre til at tage sådanne skridt. Sådanne skridt kan omfatte:

- c) udpegelse af en leder, der midlertidigt vil lede og styre Leverandørens medarbejdere, der er afsat til opfyldelse af de berørte dele af Kontraktens Ydelser. Arbejdet udføres af Leverandøren under Kundens/tredjemands instruktionsbeføjelse; og
- d) udnævnelse af en tredjemand, som handler på vegne af Kunden, til midlertidigt at påtage sig levering af de berørte dele af Kontraktens Ydelser, eller til at samarbejde med Leverandøren om levering af de berørte dele af Kontraktens Ydelser. Kunden kan dog alene udnævne en sådan tredjemand, såfremt Leverandøren ikke [...] Arbejdsdage efter Kundens udpegelse af en leder, jf. litra c), efter Kundens vurdering ikke i tilstrækkeligt omfang har håndteret de relevante begivenheder eller omstændigheder. Leverandøren skal give Kunden/tredjemand adgang til Leverandørens faciliteter, udstyr og information i det omfang det af Kunden/tredjemand vurderes nødvendigt eller hensigtsmæssigt i relation til Kundens udnyttelse af sine beføjelser i henhold til nærværende punkt, jf. Bilag [X]. Arbejdet udføres af Kunden/tredjemand under Kundens/tredjemands instruktionsbeføjelse.

Såfremt Kunden vurderer, at situationen er akut kritisk for opretholdelsen af den fortsatte drift af Systemet, og at iagttagelse af ovenstående eskalationsmodel kan indebære en risiko for manglende fortsat drift af Systemet, er Kunden berettiget til, efter eget skøn, at accelerere ovenstående eskalationsmodel, således at de enkelte trin gennemføres med den hastighed, som den akut kritiske situation tilsiger. Kunden kan i disse situationer udnytte enhver af sine beføjelser efter nærværende punkt [X] Arbejdsdage efter afsendelse af Meddelelse i henhold til punkt [X].1, litra a). I disse situationer er det ikke en forudsætning, at de relevante begivenheder eller omstændigheder har været dagsordenssat på et planlagt og/eller indkaldt styregruppemøde.

Leverandøren skal samarbejde med Kunden og enhver tredjemand, der bistår Kunden, med step-in i de tilfælde, hvor Kunden benytter sig af sine rettigheder i henhold til nærværende punkt [X].1.

Leverandøren er forpligtet til at sikre, at Leverandørens forhold ikke direkte eller indirekte forhindrer eller begrænser Kundens muligheder for at udnytte sine rettigheder i henhold til nærværende punkt, herunder men ikke begrænset til, at sikre, at step-in rettighederne kan udnyttes, uden at dette konflikter med Leverandørens immaterielle rettigheder eller forpligtelser over for Kunden eller Leverandørens øvrige kunder, eksempelvis i forhold til Leverandørens sikkerhedsforpligtelser eller forpligtelser i relation til håndtering af data, jf. Bilag [X].

Parterne er forpligtet til at sikre, at eventuelle tredjemænd, der bistår i overensstemmelse med dette punkt, er underlagt de krav til tavshed og eventuelle sikkerhedsgodkendelse som følger af nærværende Kontrakt, jf. punkt [X].

Kunden skal ved Meddelelse orientere Leverandøren om, hvornår Kunden vil ophøre med udøvelsen af sine step-in-rettigheder, jf. dette punkt [X].1. Kunden skal give Leverandøren et rimeligt varsel herom.

[X].1.1 Dokumentations- og oplysningsforpligtelser i forbindelse med step-in

Kunden og den af Kunden udpegede tredjemand skal dokumentere enhver handling og instruks, som Kunden og/eller dennes tredjemand har foretaget og/eller afgivet i henhold til punkt [X].1, litra c) og d).

Leverandøren er forpligtet til at oplyse Kunden om de eventuelle risici, der er forbundet med de instrukser og/eller handlinger, som Kunden eller den af Kunden udpeget tredjemand udfører og/eller instruerer Leverandøren i at udføre. Leverandøren skal sikre, at Leverandørens oplysninger til Kunden herom dokumenteres.

[X].1.2 Forpligtelser og ansvar

Leverandøren anerkender og accepterer, at enhver handling fra Kunden i overensstemmelse med denne bestemmelse ikke vil påvirke Leverandørens forpligtelser til at udføre de af Kontrakten omfattede Ydelser, eller på anden måde reducere Leverandørens forpligtelser og/eller ansvar i henhold til Kontrakten. Dette gælder dog ikke, såfremt Leverandøren kan godtgøre, at det er Kundens eller den af Kunden udpegede tredjemands handlinger og/eller instrukser, der er årsag til, at Leverandøren ikke kan opfylde sine Kontraktuelle forpligtelser og/eller den ansvarsudløsende hændelse.

[X].2 Tilfælde der udløser step-in rettigheder

Uanset Kontraktens bestemmelser i øvrigt kan Kunden udnytte sine rettigheder til step-in, jf. punkt [X].1, såfremt:

- a) Kunden på en rimelig måde sandsynliggør, at der foreligger en situation, der kan medføre en umiddelbar eller alvorlig trussel mod opretholdelsen af Systemets fortsatte drift;
- b) Kunden er berettiget til at ophæve Kontrakten, jf. punkt [X], eller en af Parterne har opsagt Kontrakten i overensstemmelse med punkt [X];
- c) en handling eller undladelse fra Leverandøren, som:
 - i. resulterer i en betydelig afbrydelse eller forsinkelse i levering af alle eller en del af Kontraktens Ydelser; eller
 - ii. i vidt omfang forhindrer eller begrænser Kundens opfyldelse af sine forpligtelser eller funktioner;

- d) en force majeure begivenhed indtræffer, som forhindrer eller forsinker udførelsen af alle eller en del af Kontraktens Ydelser;
- e) Kunden på rimelig måde sandsynliggør, at der foreligger en nødsituation, uanset at Leverandøren ikke har misligholdt sine forpligtelser i henhold til Kontrakten;
- f) en myndighed har rådgivet Kunden til, at det er nødvendigt, at Kunden benytter sig af sine rettigheder i henhold til denne bestemmelse,
- g) at Kunden med rimelighed mener, at step-in er nødvendigt for at undgå at overtræde eventuelle lovmæssige krav; eller
- h) Kunden ønsker at varetage en lovbestemt pligt; eller
- i) at der eksisterer en reel risiko for statens, personers, ejendommens eller miljøets sundhed eller sikkerhed.

1.3 Klausul om forpligtelser ved tvist og ophør til kontrakt (indsæt i stedet for punkt 57.2 i K04)

FORPLIGTELSE VED OPHØR

.1 Leverandørens pligt til at levere i forbindelse med Kontraktens ophør

Leverandøren er ved Kontraktens hele eller delvise ophør, uanset ophørsgrunden, forpligtet til fortsat at levere de af Kontrakten omfattede Ydelser.

Leverandøren skal således fra ophørstidspunktet, og indtil Systemet er idriftsat hos Kunden selv eller hos en ny leverandør, og Kunden har Meddelt Leverandøren dette, fortsat levere Ydelserne omfattet af Kontrakten, og Leverandøren er ikke berettiget til at udøve tilbageholdsret heri eller standse eller på anden måde udskyde leveringen heraf. Ydelserne skal leveres på de i Kontrakten angivne vilkår og priser. Såfremt Kundens forlængelse af Kontrakten i ophørssituationen vil medføre meromkostninger for Leverandøren, herunder til forlængelse af relevante licenser, nødvendige opdateringer af det tekniske set-up (refresh) eller tilsvarende forhold, som ikke ville have været nødvendige, hvis Kontrakten var ophørt som forudsat, skal Leverandøren Meddele Kunden herom.

I det omfang, der i forbindelse med Kontraktens ophør fortsat behandles personoplysninger, jf. punkt [X], skal Leverandøren som databehandler behandle disse personoplysninger i overensstemmelse med kravene i databehandleraftalen, jf. Bilag [X].

Det nærmere indhold af Leverandørens forpligtelser ved ophør er beskrevet i Bilag [X].

Leverandøren er berettiget til vederlag for udøvet bistand som fastsat i Bilag [X], medmindre Kontraktens ophør skyldes Leverandørens misligholdelse.

.2 Kundens varsel i forbindelse med Kontraktens forlængelse

I forbindelse med Kontraktens ophør er Kunden berettiget til med et varsel på mindst [...] Arbejdsdage at forlænge Kontrakten på uændrede vilkår, herunder i forhold til de i Bilag [X] anførte priser og vederlag, jf. dog nedenfor om fristerne for forlængelse af Kontrakten i misligholdelsessituationer.

Såfremt Kundens anmodning herom fremkommer til Leverandøren senere end [...] Arbejdsdage før Kontraktens oprindelige ophørstidspunkt, skal Kunden vederlægge Leverandøren for de dokumenterede meromkostninger, som Leverandøren påføres som følge af Kundens sene varsel om Kontraktens forlængelse, jf. nedenfor under punkt [X].3.

Såfremt forlængelsen af Kontrakten sker i forbindelse med Kundens ophævelse af Kontrakten som følge af Leverandørens misligholdelse, skal Kundens anmodning om forlængelse af Kontrakten fremsættes samtidig med Kundens Meddelelse om ophævelse af Kontrakten.

Såfremt Leverandøren ophæver Kontrakten på grund af Kundens væsentlige misligholdelse, er Leverandøren fortsat forpligtet til at levere Ydelserne omfattet af Kontrakten, jf. punkt [X].

[X].3 Godtgørelse af Leverandørens dokumenterede meromkostninger

Kunden er forpligtet til at godtgøre Leverandøren de dokumenterede meromkostninger, som ligger ud over de løbende driftsomkostninger, som er omfattet af Leverandørens vederlag, og som Leverandøren har været nødsaget til at afholde i forbindelse med Kundens forlængelse af Kontrakten, jf. punkt [X].1 ovenfor.

[X].3.1 Leverandørens fortsatte ansvar for opfyldelse af servicemål

Såfremt Kunden har Meddelt Leverandøren, at Kunden ikke ønsker at afholde Leverandørens meromkostninger i forbindelse med Kontraktens forlængelse, jf. punkt [●].1, er Leverandøren berettiget til i forlængelsesperioden at kræve sig fritaget for enhver forpligtelse i relation til Kontrakten i den udstrækning, det er rimeligt begrundet i Kundens manglende fornyelse eller opgraderinger eller lignende, som er nødvendige for at opretholde den fortsatte drift af Systemet.

Såfremt Kunden på et senere tidspunkt accepterer at afholde Leverandørens meromkostninger til de relevante investeringer, som forlængelsen af Kontrakten giver anledning til, genopstår Leverandørens forpligtelser i henhold til Kontrakten.

Leverandøren er herefter berettiget til at kræve en rimelig betaling, opgjort efter medgået tid, for det arbejde, som er forbundet med at installere eventuelt nyt programmel, udføre de nødvendige opgraderinger mv., som en forlængelse af Kontrakten giver anledning til.

[X] FORPLIGTELSE VED TVIST

[X].1 Leverandørens pligt til at rette Fejl og afhjælpe Mangler uanset tvist

I tilfælde af at Kunden påberåber sig Fejl eller Mangler, kan Kunden kræve, at Leverandøren igangsætter fejlretning eller afhjælpning, uagtet der er uenighed om kategoriseringen af disse. Fejlretningen eller afhjælpingen skal igangsættes uden ugrundet ophold, og uagtet om Leverandøren er uenig i Kundens indsigelser om Fejl eller Mangler (Fix first, settle later).

Leverandøren er ikke berettiget til at udøve tilbageholdsret i, standse eller på anden måde udskyde igangsættelsen af henholdsvis fejlretningen og/eller afhjælpingen.

[X].2 Leverandørens pligt til at levere Ydelser uanset tvist

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

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

Kundens anmodning om levering i henhold til nærværende bestemmelse kan alene afgives af en person med det i Bilag [X]angivne niveau.

[X].3 Sideløbende konflikthåndtering

Såfremt Leverandøren er uenig i, at Leverandøren er forpligtet til at rette eller afhjælpe de af Kunden påpegede Fejl eller Mangler, eller at Leverandøren er forpligtet til at levere de af Kunden krævede Ydelser, herunder i forhold til vilkårene hvorpå henholdsvis Fejlen eller Manglen skal rettes eller afhjælpes, eller Ydelserne kræves leveret, skal Leverandøren skriftligt orientere Kunden herom.

Kunden skal i umiddelbar forlængelse af Kundens modtagelse af en sådan skriftlig indsigelse sørge for, at forholdene tages op i Parternes samarbejdsorganisation. Dette kan dog ikke fritage Leverandøren fra uden ugrundet ophold at igangsætte fejlretning/afhjælpning af problemet i henhold til Kundens kategorisering eller levering af de pågældende Ydelser.

Såfremt Parterne ikke når til enighed i forhold til Leverandørens forpligtelse til at rette/afhjælpe de pågældende Fejl/Mangler eller til at levere de pågældende Ydelser ved forhandling inden for en periode på [...] Arbejdsdage fra uenigheden er henvist til samarbejdsorganisationen, og såfremt det er Parternes fælles opfattelse, at en løsning ikke vil kunne opnås i forbindelse med forhandlingerne, eller såfremt værdien af Leverandørens Ydelser overstiger DKK [...], skal Kunden herefter uden ugrundet ophold anmode om, at der indhentes en udtalelse fra en uafhængig sagkyndig på grundlag af Voldgiftsinstituttets til enhver tid gældende regler for juridisk/teknisk udtalelse i IT-sager. Dette kan dog ikke fritage Leverandøren fra uden ugrundet ophold at igangsætte fejlretning/afhjælpning af problemet i henhold til Kundens kategorisering, eller fra levering af de pågældende Ydelser, indtil Parterne har modtaget udtalelsen. Udtalelsen skal respekteres og efterleves af Parterne.

Hver af Parterne er dog uanset indhentelse af en sådan udtalelse berettiget til at begære, at tvisten søges løst ved mediation, jf. punkt [X], eller [voldgift/domstolene], jf. punkt [X]. Parterne skal i perioden, hvori konfliktløsning pågår, fortsat opfylde deres forpligtelser efter Kontrakten og i henhold til udtalelsens indhold.

1.4 Klausul om bistand med transition (indsæt i stedet for punkt 57.2 i K04 og i forlængelse af ovenstående)

[X] LEVERANDØRENS PLIGT TIL AT ASSISTERE MED TRANSITION TIL KUNDEN ELLER EN NY LEVERANDØR I FORBINDELSE MED OPHØR

[X].1 Generelt

Leverandøren er ved Kontraktens hele eller delvise ophør, uanset ophørsgrunden, forpligtet til i rimeligt og nødvendigt omfang at bistå Kunden i forbindelse med Kundens hjemtagelse og/eller ved Kundens overdragelse af Kontraktens Ydelser til andre leverandører eller myndigheder. Bistanden skal ydes i overensstemmelse med nærværende punkt og Bilag [X].

Leverandøren skal loyalt bistå Kunden i forbindelse med Kundens planlægning og gennemførelse af et eventuelt genudbud, og i den forbindelse skal Leverandøren stille de nødvendige medarbejderressourcer til rådighed. Leverandøren skal endvidere i rimeligt og nødvendigt omfang samarbejde med en eventuel ny leverandør i forbindelse med overgang af Ydelserne efter Kontraktens ophør til denne.

Leverandøren er forpligtet til at sikre, at Leverandørens forhold ikke direkte eller indirekte forhindrer eller begrænser Kundens muligheder for at hjemtage og/eller overdrage Kontrakten helt eller delvist, herunder men ikke begrænset til, at sikre, at Kontrakten kan hjemtages og/eller overdrages, uden at dette konflikter med Leverandørens immaterielle rettigheder eller forpligtelser over for Kunden eller Leverandørens øvrige kunder.

Leverandøren er i den sammenhæng forpligtet til på Kundens anmodning at overdrage alt eller en delmængde af det hardware, der har været anvendt til levering af Kontraktens Ydelser, såfremt dette er nødvendigt for Kundens hjemtagelse eller overdragelse. Kunden betaler den på tidspunktet for gennemførelsen af hjemtagelsen eller overdragelsen dokumenterede restværdi for de omfattede aktiver.

Kundens anmodning og Leverandørens ophørsassistance skal ske i overensstemmelse med det varsel, der følger af punkt [X].2.

Leverandørens ophørsassistance vederlægges i henhold til Bilag [X].

[X].2 Gennemførelse af forundersøgelse ved genudbud

Med henblik på gennemførelse af et udbud ved Kontraktens ophør skal Kunden eller en af Kunden udpeget tredjemand, i en periode på op til [...] måneder før Kontraktens ophør, vederlagsfrit have adgang til at foretage rimelige tekniske og andre nødvendige undersøgelser af alle forhold vedrørende Leverandørens opfyldelse af Kontrakten, herunder tekniske forhold vedrørende driftsafviklingen og tilhørende Ydelser. Såfremt ophøret skyldes ophævelse, gælder denne adgang fra ophævelsestidspunktet.

[X].3 Transitionsdokumentation

[X].3.1 Levering af transitionsdokumentation

Leverandøren skal senest [...] Arbejdsdage efter indgåelse af Kontrakten fremsende den transitionsdokumentation, der er angivet i Bilag [X].

Såfremt Leverandøren har kendskab til dokumenter eller oplysninger, som er relevante og/eller nødvendige for Kunden eller en ny leverandør i forbindelse med Kundens hjemtagelse eller overdragelse, og disse dokumenter eller oplysninger ikke fremgår af Bilag [X], er Leverandøren forpligtet til at gøre Kunden opmærksom herpå og til at sørge for, at Bilag [X] opdateres.

Leverandøren skal understøtte en effektiv og ordentlig overdragelse af ansvaret for Ydelserne omfattet af Kontrakten til Kunden eller en ny leverandør. Leverandørens bistand skal sikre, at der sker en minimal påvirkning på Kundens forretning i forbindelse med en overdragelse.

[X].3.2 Udpegelse af ophørsledere

Hver af Parterne skal senest [60] Arbejdsdage efter indgåelse af Kontrakten udpege en ophørsleder, der skal være ansvarlig for at administrere den pågældende Parts forpligtelser i henhold til nærværende punkt. Personen, der udpeges af Leverandøren, skal være ansvarlig for at sikre, at Leverandøren og dennes medarbejdere og underleverandører opfylder sine forpligtelser i henhold til nærværende punkt og Bilag [X]. Parterne skal sikre, at de udpegede personer har de fornødne beføjelser til at udøve rollen som ophørsledere.

Parternes udpegede ophørsledere skal løbende være i kontakt og samarbejde tæt om ethvert forhold eller problem, som vedrører nærværende punkt eller Kontraktens ophør i øvrigt.

[X].3.3 Vedligeholdelse af transitionsdokumentation

Dokumenterne og oplysningerne omfattet af Bilag [X] skal opdateres, og Bilag [X] skal fremsendes til Kundens godkendelse med et interval, der ikke overstiger [12] måneder mellem hver opdatering, og skal afspejle eventuelle ændringer i kravene til de

dokumenter og oplysninger, der er nødvendige eller hensigtsmæssige for, at Kunden eller en ny leverandør kan gennemføre en transition af Systemet.

Leverandøren skal følge Kundens relevante og rimelige krav om ændringer, uddybninger og tilføjelser til Bilag [X]. I det omfang Kunden i løbet af Kontraktens løbetid har fået leveret hele eller dele af transitionsdokumentationen, herunder den dokumentation som i henhold til Bilag [X] er fremsendt til Kunden umiddelbart efter indgåelsen af Kontrakten, skal Leverandøren ligeledes følge Kundens relevante og rimelige krav om ændringer, uddybninger og tilføjelser til allerede leveret transitionsdokumentation.

Leverandøren er ansvarlig for, at Bilag [X] og den deri indeholdte transitionsdokumentation til enhver tid foreligger i en sådan kvalitet, at en uafhængig tredjemand med relevante sædvanlige og forventelige fagkompetencer i forhold til Kontraktens Ydelser kan gennemføre en transition af Systemet og overtage driftsafviklingen.

Kunden kan som kontrol heraf kræve, at den samlede transitionsdokumentation, der er angivet i Bilag [X], såvel som de yderligere dokumenter og oplysninger, som Kunden vurderer relevante i forbindelse med Kundens hjemtagelse og/eller overdragelse af Systemet, udleveres til Kunden med [...] varsel.

Kunden kan maksimalt udnytte sin ret til kontrol [X] gange årligt. Leverandørens rimelige og dokumenterbare omkostninger til kontrollen afholdes af Kunden.

Leverandøren er endvidere forpligtet til, på Kundens anmodning, at fremsende de yderligere dokumenter og oplysninger i forbindelse med Kundens hjemtagelse og/eller overdragelse af Systemet til en anden leverandør eller myndighed, som Kunden med rimelighed anmoder om.

[X].4 Fall-back plan

[X].4.1 Udarbejdelse af fall-back plan

Leverandøren skal senest [...] Arbejdsdage efter indgåelsen af Kontrakten fremsende et udkast til fall-back plan til Kunden. Fall back planen skal indeholde de procedurer og informationer, der er nødvendige for at sikre, at Leverandøren – i tilfælde af at der opstår problemer i forbindelse med en eventuel hjemtagelse og/eller overdragelse af Kontrakten – til enhver tid og uden ugrundet ophold kan fortsætte med at levere de Ydelser til Kunden, som Leverandøren leverede forud for Kontraktens ophør.

[X].4.2 Vedligeholdelse af fall-back plan

Leverandøren er indtil [...] måneder efter datoen for Kontraktens faktiske ophør forpligtet til løbende at vedligeholde og opdatere fall-back planen. Leverandøren skal sikre, at den gældende fall-back plan til enhver tid tager højde for eventuelle nye og/eller ændrede forhold af betydning for planen. Den opdaterede fall-back plan skal løbende fremsendes til Kunden, således at Kunden til enhver tid er i besiddelse af en opdateret fall-back plan.

[X].5 Tekniske og organisatoriske krav til Leverandørens ophørsassistance

Leverandøren er forpligtet til at sikre, at Leverandørens assistance i forbindelse med Kontraktens ophør opfylder de tekniske og organisatoriske krav, der er fastsat i Bilag [X].

[X].6 Leverandørens ret til vederlag for ophørsassistance

Leverandøren er berettiget til vederlag for bistand i forbindelse med Kontraktens ophør i overensstemmelse med Bilag [X], medmindre Kontraktens ophør skyldes Leverandørens væsentlige misligholdelse.

Sikkerhed

Leverandøren skal uden ugrundet ophold skriftligt orientere Kunden om alvorlige sikkerhedshændelser i relation til Kontraktens opfyldelse. Alvorlige sikkerhedshændelser kan være kompromittering eller systematisk forsøg på kompromittering af datafortrolighed, -tilgængelighed eller -integritet, eller forhold forbundet med Ydelserne, 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).

Hvis K04 benyttes, tilføjes dette krav til bilag 14.

Leverandøren skal overvåge Applikationen og den Infrastruktur, som Applikationen afvikles på, for anomalier og uden ugrundet ophold skriftligt orientere Kunden efter at være blevet opmærksom på anomalier i Applikationen eller den Infrastruktur, som Applikationen afvikles på. Anomalier kan fx være følgende:

- Usædvanlig brugeradfærd i Applikationen
- Usædvanlig udvikling i eller bevægelse af datamængder i Applikationen eller Infrastrukturen
- Usædvanlig netværksaktivitet relateret til Applikationen eller infrastrukturen
- [...]

Hvis K04 benyttes, tilføjes dette krav til bilag 14.

