

Bilag til kontrakt

om

levering og vedligeholdelse af bestillingssystem

(et it-system til understøttelse af bestilling, levering og
administration af udstyr til Kirkenettet)

Februar 2020

Aktnr. 92815

Indholdsfortegnelse

BILAG 1	5
1. TIDSPLAN.....	5
1.1 Aktiviteter i forbindelse med kontraktens gennemførelse	5
1.2 Ændring af tidsplanen.....	5
2. AFKLARINGSFASEN	6
2.1 Afklaringsfasens formål	6
2.2 Afklaringsfasens indhold	6
BILAG 2	7
1. KRAV TIL SYSTEMET OG DETS FUNKTIONALITET	7
2. ANDRE KRAV TIL SYSTEMET	8
2.1 Adgangsstyring og behandling af persondata	8
BILAG 3	9
1. SYSTEMVEDERLAG OG DEN SAMLEDE KONTRAKTSUM.....	9
1.1 Generelt.....	9
1.2 Systemvederlag.....	9
1.3 Den samlede kontraktsum.....	9
1.4 Den samlede kontraktsum inklusive optioner	10
2. FAKTURERING AF DEN SAMLEDE KONTRAKTSUM.....	10
BILAG 4	11
BILAG 5	12
BILAG 6	13
1. GENERELT OM KUNDENS DELTAGELSE.....	13
2. STYREGRUPPE	13
3. KUNDENS PROJEKTLEDER OG ANDRE CENTRALE PERSONER	13
4. OVERSIGT OVER RESSOURCEKRÆVENDE AKTIVITETER.....	14
5. FYSISKE FORHOLD	14
6. ANDRE FORHOLD.....	14
7. MANGLENDE MEDVIRKEN	15
BILAG 7	16
1. VEDLIGEHOLDELSE AF SYSTEMET	16
1.1 Omfang.....	16
1.2 Generelt om leverandørens vedligeholdelsesarbejder	16
2. VEDLIGEHOLDELSE AF PROGRAMMEL OG TILHØRENDE DOKUMENTATION.....	17
2.1 Generelt om leverandørens vedligeholdelse af programmel.....	17
2.2 Vedligeholdelsesydelser	17
2.3 Vedligeholdelsesbeskrivelse.....	18
3. HOTLINE SERVICE	21
3.1 Vedligeholdelsesydelser	21
4. PRISER.....	22
4.1 Pris for hotline.....	22

5.	SERVICEMÅL.....	22
6.	OPSIGELSE.....	22
7.	OPHÆVELSE.....	23
8.	UNDERBILAG 7A.....	23
BILAG 8.....		24
1.	AFPRØVNING AF SYSTEMET.....	24
9.	FÆLLESREGLER FOR AFPRØVNING.....	24
9.1	Prøvens gennemførelse.....	24
9.2	Rapport over prøveforløbet.....	24
9.3	Godkendelse af en prøve.....	24
9.4	Afhjælpning af konstaterede mangler.....	24
10.	OVERTAGELSESPRØVE.....	25
10.1	Formål.....	25
10.2	Prøveplan.....	25
10.3	Tilrettelæggelse.....	25
10.4	Gennemførelse.....	26
10.5	Godkendelseskriterier.....	26
11.	DRIFTSPRØVE.....	27
11.1	Formål.....	27
11.2	Prøveplan.....	27
11.3	Gennemførelse.....	27
11.4	Godkendelseskriterier.....	27
11.5	Måling af driftseffektivitet.....	28
11.6	Måling af svartider.....	28
BILAG 9.....		29
BILAG 10.....		30
1.	SERVICEMÅL.....	30
1.1	Aftalte servicemål.....	30
2	MÅLING AF SERVICEMÅL.....	30
2.1	Måling af driftseffektivitet.....	30
2.2	Måling af svartider.....	31
BILAG 11.....		33
1.	SAMARBEJDSORGANISATIONENS STRUKTUR.....	33
2.	STYREGRUPPE.....	33
2.1	Styregruppens ansvar.....	33
2.2	Styregruppens sammensætning.....	34
3	PROJEKTLEDELSE.....	34
3.1	Projektledelsens ansvar.....	34
3.2	Projektledelsens sammensætning.....	35
BILAG 12.....		36
1.	ÆNDRING AF KONTRAKTEN.....	36
2	KUNDENS ÆNDRINGSANMODNING.....	36
3.	LEVERANDØRENS ÆNDRINGSANMODNING.....	36
4.	MINDSTEINDHOLD FOR ET LØSNINGSFORSLAG.....	36

5.	VURDERING OG GODKENDELSE AF LØSNINGSFORSLAG.....	37
5.1	Vurdering af løsningsforslag.....	37
5.2	Godkendelse	38
6	ÆNDRINGSLOG.....	38
	BILAG 13.....	39
	BILAG 14.....	40

Alle markeringer med [kantede parenteser] forudsættes udfyldt af / erstattet af leverandøren.

BILAG 1

Tidsplan

1. TIDSPLAN

1.1 Aktiviteter i forbindelse med kontraktens gennemførelse

Hvor en aktivitet gennemføres over en periode anføres periodens start og sluttidspunkt i kolonnen "Tidsangivelse".

Nedennævnte aktiviteter iværksættes af den anførte initiativtager for den pågældende aktivitet. I det omfang at der er angivet flere initiativtagere, er det den førstnævnte, der er den primære initiativtager.

Aktivitet/begivenhed	Tidsangivelse ^{*)}	Initiativ-tager	Bemærkninger
Afklaringsfase	23. – 27. marts	L	
Frist for Kundens udtræden	31. marts	K	
Godkendelse af layout for skærbilleder m.v.	3. april	K	
Godkendelse af tekster til skærbilleder	30. april	K	
Installationsdag	15. juni	L	
Gennemførelse af overtagelsesprøve	16. juni	L	
Aftalt overtagelsesdag	17. juni	K	
Gennemførelse af driftsprøve		K	Tidsangivelsen for gennemførelse af driftsprøven er alene vejledende idet påbegyndelsen afhænger af den faktiske overtagelsesdag og kundens valg i henhold til kontraktens punkt 12.2, 2. afsnit.

^{*)} Alle datoer er i 2020; "K" = kunde; "L" = leverandør

1.2 Ændring af tidsplanen

Ændring af denne tidsplan, bilag 1, kan kun ske efter styregruppens behandling og godkendelse, jf. bilag 11, eller ved kundens udskydelse af en tidsfrist i medfør af kontraktens punkt 7.2. Ved eventuelle ændringer af tidsplanen udarbejdes en ny tidsplan eller tillæg dertil til erstatning af det, der ændres.

2. AFKLARINGSFASEN

2.1 Afklaringsfasens formål

Afklaringsfasens formål er i overensstemmelse med kontraktens punkt 3, 1. afsnit at undersøge, om det er hensigtsmæssigt at præcisere eller supplere kravspecifikationen, samt om kundens it-miljø lever op til kravene i bilag 4.

2.2 Afklaringsfasens indhold

Hvor en aktivitet gennemføres over en periode anføres periodens start og sluttidspunkt i kolonnen "Tidsangivelse".

Nedennævnte aktiviteter iværksættes af den anførte initiativtager for den pågældende aktivitet. I det omfang at der er angivet flere initiativtagere, er det den førstnævnte, der er den primære initiativtager.

Aktivitet/begivenhed	Tidsangivelse ^{*)}	Initiativtager	Bemærkninger
Analysemøde hvor parterne søger at nå frem til en principiel enighed.	23.-24 marts	L	
Oplæg til prøver	25. marts	L	
Oplæg til layout til skærm-billeder	25. marts	L	
Fremlæggelse af samlet udkast til tilrettet kravspecifikation m.v.	27. marts	L	
Review af oplæg til prøver og samlet udkast til tilrettet kravspecifikation m.v.	27. marts-31. marts	K	
Kundens endelige stillingtagen til samlet udkast til tilrettet kravspecifikation m.v.	31. marts	K	

^{*)} Alle datoer er i 2020; "K" = kunde; "L" = leverandør

BILAG 2

Kravspecifikation

1. KRAV TIL SYSTEMET OG DETS FUNKTIONALITET

Kravene til Systemet udgøres af nærværende bilag 2 samt af Leverandørens løsningsbeskrivelse.

Helt overordnet er det et krav, at det nye bestillingssystem med hensyn til sin funktionalitet erstatter det nuværende bestillingssystem og de arbejdsgange, som knytter sig hertil. Det er en målsætning med et nye system, at der sker en teknologisk modernisering og i den forbindelse kan nuværende arbejdsgange tilpasses eller ændres.

Til brug for Leverandørens udarbejdelse af sin løsningsbeskrivelse stiller Folkekirkens It nedenstående dokumenter til rådighed.:

1. Beskrivelse af arbejdsgange og funktioner i det nuværende bestillingssystem
2. Beskrivelse af det fremadrettede bestillingsflow
3. Skærbilleder fra det nuværende bestillingssystem

Systemet skal driftsafvikles i et it-miljø, der er baseret på Microsoft teknologier, hostet på Windows server med en IIS web-server og data i en MS SQL server.

Systemet skal understøtte single sign-on for brugere i Kirkenettet. Leverandøren skal have dokumenteret kendskab til MS Enterprise setup herunder Integrated security, AD integration mv.

Systemet skal udvikles som en webbaseret applikation. Som backend ønskes en opdateret MVC.NET framework (fx core eller 4.7+).

Som frontend ønskes en moderne responsiv brugergrænseflade f.eks. baseret på bootstrap. Såfremt der i løsningerne anvendes (javascript) framework, er der en præference for vue.js.

1.1 Om udviklingsprocessen

Kunden har flere leverandører til webudvikling, og for at sikre et godt samarbejde, er det et krav, at leverandøren har erfaring med versionsstyring og review af kode.

Der anvendes en hosted Azure DevOps til versionskontrol og CI/CD. Alt deploy til produktions-systemer foregår centralt efter procedurer fastsat i Governance i Kirkenettet

Kunden stiller testmiljø til rådighed i udviklingsprocessen.

2. ANDRE KRAV TIL SYSTEMET

2.1 Adgangsstyring og behandling af persondata

Leverandøren og Systemet skal leve op til kravene i Databeskyttelsesforordningen og Databeskyttelsesloven som angivet i kontraktens pkt. 22, Behandling af persondata.

2.1.1 Adgangsstyring

Brugerne af systemet er menighedsrådsmedlemmer samt ansatte i folkekirken, som er brugere af Kirkenettet.

Alle brugerne er oprettet i AD og hertil knyttet til organisatoriske enheder i folkekirken (sogne/menighedsråd, provstier og stifter). Brugere kan været knyttet til flere enheder end én.

BILAG 3

Betalingsplan

1. SYSTEMVEDERLAG OG DEN SAMLEDE KONTRAKTSUM

1.1 Generelt

Systemvederlag og den samlede kontraktsum opgøres som anført i oversigten i henholdsvis punkt 1.2, 1.3 og 1.4. [som udfyldes af leverandøren]

De enkelte ydelser samt priserne derfor er nærmere specificeret i de nævnte bilag. Priserne er faste, medmindre prisen er markeret med *. Hvis en pris ikke er fast, skal det af det relevante specifikationsbilag udtrykkeligt fremgå, hvordan prisen reguleres.

Systemvederlag og den samlede kontraktsum kan ændres som følge af ændringsanmodninger eller kundens udnyttelse af aftalte optioner i overensstemmelse med kontraktens punkt 5 og 8.

Alle priser er i danske kroner ekskl. moms.

1.2 Systemvederlag

Ydelse	Pris
Udstyr (bilag 4)	[Udfyldes af Tilbudsgiver]
Programmel (bilag 4)	[Udfyldes af Tilbudsgiver]
Dokumentation (bilag 4)	[Udfyldes af Tilbudsgiver]
Systemvederlag	[Udfyldes af Tilbudsgiver]

Tilknyttede ydelser er ikke omfattet af systemvederlaget. Tilsvarende gælder for vedligeholdelse og løbende licensafgifter. Priserne for disse ydelser er angivet i bilag 4, 5 og/eller 7.

1.3 Den samlede kontraktsum

Den samlede kontraktsum omfatter systemvederlaget samt tilknyttede ydelser, der indgår som en del af den samlede leverance.

Ydelse	Pris
Systemvederlag	[Udfyldes af Tilbudsgiver]
Tilknyttede ydelser (bilag 5)	[Udfyldes af Tilbudsgiver]
Den samlede kontraktsum	[Udfyldes af Tilbudsgiver]

1.4 Den samlede kontraktsum inklusive optioner

Den samlede kontraktsum inklusive prisen for optioner, der kan udnyttes af kunden udgør følgende:

Ydelse	Pris
Den samlede kontraktsum	[Udfyldes af Tilbudsgiver]
Optioner (bilag 13)	[Udfyldes af Tilbudsgiver]
Den samlede kontraktsum inklusive optioner	[Udfyldes af Tilbudsgiver]

2. FAKTURERING AF DEN SAMLEDE KONTRAKTSUM

Leverandøren er berettiget til at fakturere kunden for den samlede kontraktsum i overensstemmelse med nedennævnte og kontraktens punkt 11.

Fakturerings tidspunkt	Fakturabeløb/ % af kontraktsummen	
Frist for kundens udtræden	10 %	[Udfyldes af Tilbudsgiver]
Installationsdag	20 %	[Udfyldes af Tilbudsgiver]
Overtagelsesdag	60 %	[Udfyldes af Tilbudsgiver]
Driftsprøve bestået	10 %	[Udfyldes af Tilbudsgiver]

Accepterede løsningsforslag, der er relateret til ændringsanmodninger, samt optioner til levering til overtagelsesdagen faktureres særskilt på overtagelsesdagen, medmindre andet er aftalt.

Vederlag for løsningsforslag, der ikke er accepteret af kunden kan faktureres særskilt af leverandøren efter leverandørens beslutning derom.

BILAG 4

Specifikation af udstyr, programmel og dokumentation med priser

Leverandøren har specificeret det udstyr, programmel og dokumentation, som er indeholdt i Leverandørens løsningsbeskrivelse

Udstyr	[Udfyldes af Tilbudsgiver]
Programmel	[Udfyldes af Tilbudsgiver]
Dokumentation	[Udfyldes af Tilbudsgiver]
I alt	[Udfyldes af Tilbudsgiver]

[eventuelle supplerende forklaringer til de ovenfor anførte priser]

BILAG 5

Beskrivelser af tilknyttede ydelser med priser

[Leverandørens beskrivelse af tilknyttede ydelser]

BILAG 6

Kundens deltagelse

1. GENERELT OM KUNDENS DELTAGELSE

Uanset leverandøren er ansvarlig for gennemførelsen af en aktivitet, er det inden for rammerne af det i kontraktens punkt 9, 1. afsnit og nærværende bilag anførte en forudsætning for gennemførelsen, at kunden medvirker aktivt dertil.

Kunden skal i den forbindelse sørge for, at de nødvendige ressourcer med den aftalte kompetence samt de fysiske forhold beskrevet nedenfor vil være til rådighed og opfyldt i forbindelse med kontraktens gennemførelse.

2. STYREGRUPPE

Kunden deltager i styregruppens møder og dertil knyttede aktiviteter, jf. bilag 11.

3. KUNDENS PROJEKTLEDER OG ANDRE CENTRALE PERSONER

Kundens medarbejdere skal deltage i implementeringsforløbet til gennemførelse af kontrakten i et omfang som angivet nedenfor. Hvis der er perioder, hvor det er nødvendigt, at kundens projektleder deltager i videre omfang end nævnt, skal leverandøren orientere kunden derom i god tid forinden.

Personprofil/ kompetence	Estimeret antal personer	Periode	Ca. timer pr. uge
Projektleder	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Personer med indsigt i Kirkenettets infrastruktur	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Fagpersoner med ind- sigt i det nuværende bestillingssystem	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Herudover må kunden påregne, at andre personer i organisationen skal frigøres for deres sædvanlige arbejde i det omfang dette er nødvendigt for projektets gennemførelse, eksempelvis i forbindelse med gennemførelse af prøver, som nærmere angivet i punkt 4. nedenfor.

4. OVERSIGT OVER RESSOURCEKRÆVENDE AKTIVITETER

[tabellen udfyldes af Tilbudsgiveren]

Aktivitet	Personprofil/ Antal	Estimeret ressour- ceforbrug i dage pr. person	Tidsangivelse	Bemærkning
Afklaringsfase				
Parameteropsætning				
Uddannelse				
Konvertering af data				
Afprøvning i testmiljø				
Levering af data til overtagelsesprøve				
Overtagelsesprøve				

5. FYSISKE FORHOLD

I kundens almindelige arbejdstid gives leverandøren fysisk adgang til kundens lokaler, udstyr og systemer i det omfang, at det er nødvendigt for kontraktens gennemførelse, og forudsat kundens til enhver tid værende sikkerhedsforskrifter overholdes.

Kunden stiller i sædvanligt omfang kontorfaciliteter til rådighed for leverandørens personale i forbindelse med udførelse af arbejde hos kunden.

Såfremt systemet forudsætter særlige krav til de fysiske forhold, herunder indretning af lokaler, el, temperatur/udluftning, kommunikationsfaciliteter m.v., er sådanne krav angivet nedenfor.

Særlige krav til fysiske forhold	Bemærkning
[...]	[...]

6. ANDRE FORHOLD

Kunden sørger selv for, at der altid foreligger en gyldig sikkerhedskopi/backup af samtlige kundens lokalt lagrede data. Ved indgreb, hvor der er risiko for tab af en større mængde data, er leverandøren forpligtet til forinden skriftligt at informere kunden herom.

Kunden har som dataansvarlig selv pligt til at foretage eventuelle anmeldelser til Datatilsynet.

7. MANGLENDE MEDVIRKEN

Hvis kunden ikke yder den ovenfor beskrevne medvirken, skal leverandøren straks gøre kundens projektleder opmærksom på dette. Hvis kunden herefter fortsat ikke deltager som forudsat, skal leverandøren skriftligt orientere styregruppen derom.

BILAG 7

Specifikation af vedligeholdelse med priser

1. VEDLIGEHOLDELSE AF SYSTEMET

1.1 Omfang

Leverandøren forestår i overensstemmelse med kontraktens punkt 13 vedligeholdelse af alle dele af systemet fra overtagelsesdagen med de nedenfor anførte undtagelser.

Leverandørens vedligeholdelsesforpligtelse træder i kraft før overtagelsesdagen for så vidt angår følgende dele af systemet:

Programmel	Ikrafttrædelsestidspunkt
[...]	[...]

Udstyr	Ikrafttrædelsestidspunkt
[...]	[...]

Dokumentation	Ikrafttrædelsestidspunkt
[...]	[...]

De dele af systemet, som ikke er omfattet af leverandørens vedligeholdelse i medfør af dette bilag, er følgende:

Programmel	Dokumentation	Udstyr
[...]	[...]	[...]

1.2 Generelt om leverandørens vedligeholdelsesarbejder

Vedligeholdelse af systemet skal udføres af kvalificeret personale, der har kendskab til systemet, og i overensstemmelse med god it-skik.

Vedligeholdelsesarbejder skal planlægges og udføres, så de er til mindst gene for kunden.

2. VEDLIGEHOJDELSE AF PROGRAMMEL OG TILHØRENDE DOKUMENTATION

2.1 Generelt om leverandørens vedligeholdelse af programmel

I tilfælde af vedligeholdelsesarbejder, der udføres på leverandørens initiativ, og i de tilfælde, hvor det ikke på forhånd er fastlagt, hvornår leverandøren skal udføre vedligeholdelse i henhold til dette bilag, skal kunden i videst muligt omfang varsles derom mindst 10 arbejdsdage i forvejen. Ifald vedligeholdelsesarbejder nødvendiggør en hel eller delvis afbrydelse af systemet, skal leverandøren indhente kundens tilladelse dertil, forinden afbrydelse finder sted.

Kunden kan kræve, at vedligeholdelsesarbejder finder sted uden for kundens normale arbejdstid. Kunden betaler i overensstemmelse med bilag 5 et ekstra vederlag derfor, uanset årsagen til vedligeholdelsesarbejdet.

Nægter kunden at tillade en hel eller delvis afbrydelse af systemet straks efter leverandørens anmodning derom, er dette at betragte som en af kunden anmodet udskydelse af det pågældende vedligeholdelsesarbejde. Ifald den udskudte vedligeholdelse er årsag til en forringelse af servicemålene, jf. bilag 10, eller i øvrigt aftalte krav, er leverandøren ikke ansvarlig derfor i den periode, som vedligeholdelsen udskydes.

2.2 Vedligeholdelsesydelser

2.2.1 Forebyggende vedligeholdelse

Leverandøren er berettiget til at udføre op til 4 timers forebyggende vedligeholdelse pr. kvartal i den aftalte driftstid for at undgå eller minimere risikoen for mangler eller konsekvenser af mangler. Leverandøren er efter nærmere aftale med kunden berettiget til for egen regning at installere og afinstallere relevant diagnosticeringsprogrammel på systemet til brug derfor.

2.2.2 Nye udgaver

Leverandøren leverer nye udgaver af henholdsvis tredjepartsprogrammel og leverandøruviklet programmel så snart og i det omfang, at sådant programmel er frigivet til distribution i Danmark, forudsat programmet er omfattet af nærværende vedligeholdelsesordning, jf. punkt 1.

Tidspunktet for levering af nye udgaver aftales nærmere mellem Kunden og Leverandøren.

2.2.3 Mangelafhjælpning

Leverandøren kan foretage mangelafhjælpning ved levering og installation af nye udgaver eller ved individuel afhjælpning overfor kunden. I tilfælde af mangler ved systemet, skal leverandøren i øvrigt foretage afhjælpning i overensstemmelse med det nedenfor anførte under hensyntagen til manglens kategorisering.

Kategoriseringen af en mangel afhænger særligt af, om manglen er kritisk for løsning af kundens opgaver, og om manglen kan omgås. Ved omgåelse forstås blandt andet anvendelse af andre og/eller yderligere indtastninger eller funktioner samt kundens benyttelse af ændrede arbejdsprocesser.

Leverandøren skal ved mangelafhjælpning holde kunden løbende underrettet om status for denne.

Det tidsinterval, som leverandøren anvender til afhjælpning af mangler, måles fra det tidspunkt, hvor leverandøren modtager kundens fyldestgørende reklamation, jf. nedenfor, til det tidspunkt, hvor leverandøren har foretaget de handlinger, der fremgår af dette bilag, samt givet kunden meddelelse derom.

Hvis mangelafhjælpning foretages ved levering af en ny udgave, og kunden ikke ønsker installation af en sådan, er leverandøren berettiget til særskilt vederlag for yderligere arbejde relateret til afhjælpning af de pågældende mangler, som ellers kunne have været udbedret ved installation af den nye udgave. Leverandørens krav på vederlag bortfalder dog, hvis kundens afvisning af installation af en ny udgave i relation til leverandørudviklet programmel skyldes, at sådan installation vil medføre ikke uvæsentlige omkostninger eller ulemper for kunden, herunder i forbindelse med tilpasning af henholdsvis tilretninger, specialudviklinger og lignende, forretningsprocesser samt integration til kundens it-miljø

2.3 **Vedligeholdelsesbeskrivelse**

Leverandørens vedligeholdelse af det leverede programmel omfatter de nedenfor nævnte ydelser. I det omfang en ydelse uanset det under punkt 2.2 anførte ikke er omfattet af leverandørens vedligeholdelse af systemet, er dette særskilt markeret med et "X".

Ydelser, som ikke omfatter ny funktionalitet efterspurgt af Kunden	Pris pr. år i kr. (ekskl. moms)	Ikke omfattet af leverandørens vedligeholdelse
Forebyggende vedligeholdelse	[0]	
Nye udgaver	[0]	
Nye versioner af leverandørudviklet programmel	[0]	
Installation	[0]	
Ajourføring af parameteropsætninger	[0]	
Ajourføring af tilretninger	[0]	
Individuel mangelahjælpning	[0]	
Hotline, jf. punkt 5	[0]	
I alt	[0]	

2.3.1 Mangelafhjælpning

Leverandøren afhjælper indrapporterede mangler ved leverandørudviklet programmel indenfor de nedenfor fastsatte tidsintervaller.

Mangel kategori	Beskrivelse	Eksempel	Tidsinterval for gennemført afhjælpning
A	En mangel, der er kritisk for løsning af kundens opgaver, og hvor rimelig omgåelse ikke er mulig.	[...]	48 timer
B	En mangel, der er kritisk for løsning af kundens opgaver, men hvor rimelig omgåelse efter leverandørens anvisninger er mulig.	[...]	10 arbejdsdage

C	Øvrige mangler, der ikke er kritiske for løsning af kundens opgaver	[...]	30 arbejdsdage
---	---	-------	----------------

Det tidsinterval, som leverandøren anvender til afhjælpning af mangler, måles fra det tidspunkt, hvor leverandøren modtager kundens fyldestgørende reklamation, jf. punkt 2.5, til det tidspunkt, hvor leverandøren har afhjulpet manglen i overensstemmelse med det, der gælder for den pågældende mangelkategori, samt givet kunden meddelelse derom.

For hver gang det aftale tidsinterval for en gennemført mangelahjælpning for mangler kategoriseret som A eller B overskrides, reduceres den månedlige vedligeholdelsesbetaling med 10 %.

For hver gang det aftale tidsinterval for en gennemført mangelahjælpning for mangler kategoriseret som C overskrides, reduceres den månedlige vedligeholdelsesbetaling med 5 %.

2.3.2 Mangelrapportering

Hvis kunden konstaterer problemer, der tilsyneladende beror på mangler ved systemet, indrapporteres disse til leverandøren, som skal yde bistand til diagnosticering og afhjælpning af det indrapporterede problem. Ved indrapportering skal kunden udfylde en mangelrapport, der som minimum skal indeholde følgende oplysninger:

- navn på programmel,
- versionsnr.,
- beskrivelse af mangel, herunder udført handling og opnået reaktion,
- forslag til mangelskategorisering,
- eventuelle bilag til belysning af problemet (for eksempel skærmprent),
- tidspunkt for manglens konstatering, og
- kontaktperson hos kunden.

Indrapportering skal ske som angivet under punkt 9.

Leverandøren kan vælge at stille en standardrapport til rådighed for kunden, som skal anvendes ved indrapportering af problemer eller mangler.

Mangler kategoriseres af parterne i fællesskab i forbindelse med kundens indrapportering. Såfremt der er uenighed om kategoriseringen, kan hver af parterne henvise kategoriseringen til kundens og leverandørens projektleder, der da sammen afgør dette spørgsmål. Kan der ikke opnås enighed mellem parternes projektledere, kan hver af parterne anmode Dansk IT

om at udmelde en uvildig sagkyndig, der afgør spørgsmålet om kategorisering endeligt og bindende for begge parter. Tvister om fortolkning af aftalen og andre juridiske spørgsmål kan ikke afgøres af den sagkyndige. Den sagkyndige træffer afgørelse om fordelingen af sit honorar på parterne under hensyntagen til afgørelsens udfald.

Indtil den sagkyndige har afgjort spørgsmålet om kategorisering af den indrapporterede mangel, skal leverandøren afhjælpe denne i forhold til kundens kategorisering. Viser det sig efterfølgende gennem fælles erkendelse eller den sagkyndiges afgørelse, at manglen burde have været kategoriseret som anført af leverandøren, kan leverandøren kræve dokumenterede meromkostninger, herunder i forbindelse med nødvendiggjort overarbejde, som følge af kundens fejlagtige kategorisering dækket af kunden.

Hvis kunden fejlagtigt indrapporterer et forhold som værende en mangel, og viser det sig efterfølgende, at kundens indrapportering beror på manglende uddannelse, forkert brug eller lignende, som ikke kan tilregnes leverandørens forhold, er leverandøren berettiget til kræve et rimelig vederlag for behandling af kundens henvendelse. Retten til vederlag indtræder dog først fra det tidspunkt, hvor leverandøren gør kunden opmærksom på, at forholdet ikke er omfattet af leverandørens vedligeholdelsesforpligtelser, og da under forudsætning af, at kunden accepterer at leverandøren fortsætter arbejdet.

3. HOTLINE SERVICE

I det omfang hotline service er omfattet af leverandørens vedligeholdelse af systemet, jf. punkt 1, gælder følgende for denne ydelse.

3.1 Vedligeholdelsesydelser

Kunden kan alle arbejdsdage mellem kl. 8:30 og 16:00 (fredage dog indtil kl. 14:00) få telefonisk assistance fra leverandørens hotline service.

Henvendelse skal ske som angivet under pkt. 9.

Hotline service besvarer korte præcise spørgsmål vedrørende anvendelse af programmel og udstyr, foretager simpel problemdiagnosticering og yder generel vejledning vedrørende det pågældende programmel/udstyr, herunder om et konstateret forhold tilsyneladende beror på mangler ved systemet, som forudsætter indrapportering i overensstemmelse med punkt 2.3.2 ovenfor.

Det er alene 2-3 navngivne personer, som kan henvende sig til hotline.

4. PRISER

Den årlige vedligeholdelsesafgift jf. pkt. 2.3, som forfalder til betaling kvartalsvis forud efter overtagelsesdagen med 1/4 hver den 1. januar, 1. april, 1. juli og 1. oktober. Første gang vedligeholdelsesafgiften forfalder til betaling, betales en forholdsmæssig ydelse for perioden fra overtagelsesdagen og indtil det pågældende kvartals udløb.

4.1 Pris for hotline

Ydelse	Pris pr. påbegyndte 15 minutter (ekskl. moms)
Bistand til afhjælpning af brugerens problemer	[0] kr.

Vedligeholdelsesafgiften reguleres pr. 1. januar hvert år med den procentvise ændring i det af Danmarks Statistik offentliggjorte nettoprisindeks, jf. lovbekendtgørelse nr. 76 af 3. februar 1999, fra tidspunktet for den seneste regulering eller fastsættelse af afgiften og indtil oktober måned det foregående år.

De i bilaget anførte afgifter er fastsat ud fra et nettoprisindeks på 103,6 (Januar 2020).

Ophører beregningen af nettoprisindekset, skal regulering foretages på baggrund af et andet indeks, der svarer dertil.

5. SERVICEMÅL

Så længe programmel, udstyr eller dokumentation er omfattet af den i dette bilag beskrevne vedligeholdelsesordning, garanterer leverandøren, at de i dette og bilag 10 anførte krav og servicemål for systemet opretholdes. Hvis dele af denne vedligeholdelsesordning opsiges, bortfalder leverandørens indeståelse for opretholdelse af krav og servicemål i det omfang, at det er sagligt begrundet.

I tilfælde af manglende overholdelse af krav eller servicemål forholdes der som fastsat i bilag 10 og kontrakten, herunder dette bilag, i øvrigt.

6. OPSIGELSE

Kunden kan opsigge vedligeholdelsesordningen i overensstemmelse med kontraktens punkt 13, 4. og 5. afsnit.

Ved delvis opsigelse af vedligeholdelsesordningen nedsættes den aftalte årlige vedligeholdelsesafgift med et beløb svarende til den anførte årlige pris efter eventuel regulering for den eller de pågældende ydelser.

7. OPHÆVELSE

Kunden er berettiget til ophævelse af denne vedligeholdelsesordning i overensstemmelse med kontraktens punkt 16.2.4, hvis det månedlige vederlag for vedligeholdelse reduceres med mere end 50 % som følge af manglende overholdelse af servicemål, jf. pkt. 2.3.1 i 3 på hinanden følgende måneder. Sådant reduktion af vederlaget anses således i sig selv for at udgøre en væsentlig misligholdelse af leverandørens vedligeholdelsesforpligtelser.

8. UNDERBILAG 7A

Det nærmere indhold af vedligeholdelsen kan være yderligere specificeret i vedlagte underbilag 7A.

Formålet med bilag 7A er alene at beskrive de forhold, der ikke er beskrevet i selve bilag 7 eller i kontrakten i øvrigt.

Såfremt bilag 7A herudover behandler forhold, der er beskrevet i bilag 7 eller i kontrakten i øvrigt, f.eks. vedrørende løbetid, installation, m.v., er parterne enige om, at der i alle henseender mellem leverandøren og kunden skal bortses fra disse bestemmelser.

Endvidere gælder, at såfremt kunden som følge af krav fra underleverandører skal underskrive vedligeholdelsesbetingelser direkte overfor disse, skal der i alle forhold mellem leverandøren og kunden ses bort fra disse vedligeholdelsesbetingelser i det omfang, bestemmelserne ikke falder inden for ovennævnte formål. Leverandøren skal således også skadesløsholde kunden for eventuelle krav fra underleverandører, der støttes på de nævnte vedligeholdelsesbetingelser, og som ikke påhviler kunden efter nærværende kontrakt.

BILAG 8

Prøver

1. AFPRØVNING AF SYSTEMET

Afprøvning af systemet sker ved en overtagelsesprøve og en driftsprøve i overensstemmelse med kontraktens punkt 12.1 og 12.2 og dette bilag.

Afprøvning af optioner til levering efter overtagelsesdagen gennemføres som beskrevet i bilag 13.

2. FÆLLESREGLER FOR AFPRØVNING

2.1 Prøvens gennemførelse

Tidspunktet for prøvens gennemførelse fremgår af tidsplanen, jf. bilag 1, eller anden aftale mellem parterne.

Prøven skal gennemføres under forhold, der i videst muligt omfang svarer til en normal driftssituation.

2.2 Rapport over prøveforløbet

Når overtagelsesprøven er afsluttet, udarbejder leverandøren straks en rapport over prøveforløbet med opførelse af eventuelle konstaterede mangler i en mangelliste. Kunden udarbejder en tilsvarende rapport i forbindelse med driftsprøvens gennemførelse.

2.3 Godkendelse af en prøve

En prøve er bestået, når kravene til prøvens resultat er opfyldt, og godkendelse skal herefter ske i overensstemmelse med kontraktens punkt 12, 2. afsnit.

Kan prøven ikke godkendes af kunden, skal kunden uden ugrundet ophold skriftligt meddele dette til leverandøren samt anføre årsagen til den manglende godkendelse.

2.4 Afhjælpning af konstaterede mangler

Såfremt kunden godkender overtagelsesprøven med konstaterede mangler, skal disse anføres i en mangelliste. Kunden er først forpligtet til at godkende driftsprøven, når sådanne mangler i det væsentligste er afhjulpet, jfr. kontraktens punkt 12.1.

Mangler konstateret efter overtagelsesdagen, herunder mangler konstateret i forbindelse med driftsprøven, afhjælpes i overensstemmelse med bilag 7.

3. OVERTAGELSESPRØVE

3.1 Formål

Formålet med overtagelsesprøven er primært at konstatere, om den aftalte funktionalitet og dokumentation er leveret. Det kan dog også i forbindelse med overtagelsesprøven konstateres, om servicemål er opfyldte og tilknyttede ydelser er leveret i overensstemmelse med det aftalte.

3.2 Prøveplan

Leverandøren har som del af sit tilbud udarbejdet et udkast til prøveplan for overtagelsesprøven, der er vedlagt som underbilag til dette bilag 8.

I leverandørens udkast til prøveplan er karakter og omfang samt tidspunkt for kundens deltagelse specificeret, herunder hvilke data kunden skal stille til rådighed med henblik på en hensigtsmæssig gennemførelse af prøven.

Leverandøren skal efter afklaringsfasens afslutning indarbejde alle forslag til ændringer fra kunden i prøveplanen, med mindre leverandøren kan godtgøre at disse forslag vil indebære aktiviteter, der ligger uden for hvad der med rimelighed kan påregnes.

Kundens forslag til ændring af prøveplanen skal være leverandøren i hænde senest 5 arbejdsdage før prøvens start, hvorefter leverandøren udarbejder en revideret prøveplan. Den reviderede prøveplan skal være modtaget af kunden senest 2 arbejdsdage efter leverandørens modtagelse af kundens forslag til ændringer.

3.3 Tilrettelæggelse

Overtagelsesprøven tilrettelægges af leverandøren som en funktionsprøve, hvor det kontrolleres, at den aftalte funktionalitet, herunder integration til andre systemer, og dokumentation er leveret. Afprøvning af væsentlige funktioner samt dokumentationen er omfattet af leverandørens oplæg til prøveplan. Øvrige funktioner og forhold afprøves i overensstemmelse med prøveplanen.

Ifald der ved overtagelsesprøvens gennemførelse ønskes en særskilt konstatering af, om systemet opfylder de i bilag 10 anførte servicemål, skal kunden give leverandøren meddelelse herom senest inden afklaringsfasens afslutning.

3.4 Gennemførelse

Overtagelsesprøven gennemføres af leverandøren med kundens aktive deltagelse, jf. kontraktens punkt 12.1, 1. afsnit. Kundens deltagelse er nærmere beskrevet i leverandørens oplæg til prøveplan, jf. punkt 3.2 ovenfor.

I forbindelse med overtagelsesprøvens gennemførelse fremprovokeres en række fejlsituationer, som systemet skal reagere på med fejlmeddelelser, der gør det muligt for brugeren at fortsætte på et veldefineret grundlag.

3.5 Godkendelseskriterier

Kravene til overtagelsesprøvens resultat er opfyldt, hvis prøven gennemføres uden konstatering af en eller flere kvalificerede mangler.

Der er tale om en kvalificeret mangel hvis,

- flertallet af brugerne ikke kan anvende systemet eller funktionaliteten er nedsat i en sådan grad, at systemet må anses for ude af drift, eller
- anvendeligheden af systemet nedsættes eller besværliggøres i betydende omfang, eller
- anvendeligheden af systemet er nedsat i ikke ubetydeligt omfang, med mindre manglen kun berører enkelte af de relevante brugere eller manglen kan omgås uden betydelig ekstra indsats for kunden.
- et af de i bilag 10 anførte servicemål er forringet med mere end 50 %, forudsat at det er aftalt at servicemålet afprøves under overtagelsesprøven.
- der konstateres væsentlige mangler ved tilknyttede ydelser.

Der er ikke tale om en kvalificeret mangel hvis,

- der blot er tale om at en enkelt funktion ikke virker, med mindre den pågældende funktion har central betydning for kundens anvendelse af systemet, eller
- kun 2 brugere ud af en større brugergruppe er påvirket af manglen, og således at de øvrige brugere i brugergruppen fortsat kan anvende systemet, eller
- der blot er tale om at en enkelt funktion ikke virker, medmindre den pågældende funktion har central betydning for kundens anvendelse af systemet.

Såfremt antallet og indholdet af ikke kvalificerede mangler er af et sådant omfang at kundens anvendelse af systemet herigennem påvirkes som havde der været tale om en kvalificeret mangel, vil disse samlet blive anset som en kvalificeret mangel. Antallet af ikke kvalificerede mangler må under ingen omstændigheder overstige 10.

3.5.1 Mangler i tredjepartsprogrammel

Kunden er uanset punkt 3.5 dog ikke berettiget til at nægte at godkende overtagelsesprøven på grund af mangler i tredjepartsprogrammel, såfremt der er mindre end 5 ikke væsentlige mangler i tredjepartsprogrammel, og som leverandøren har anvist en rimelig omgåelse af, således at kunden uden betydelig ekstra indsats vil kunne anvende systemet.

Anvist omgåelse fratager ikke kunden for retten til afhjælpning af manglen, når den afhjælpes af tredjepart.

4. DRIFTSPRØVE

4.1 Formål

Formålet med driftsprøven er at konstatere, hvorvidt leverancen overholder de opstillede servicemål, jf. bilag 10, jf. kontraktens punkt 12.2, 1. afsnit.

4.2 Prøveplan

Leverandøren skal udarbejde en prøveplan, der beskriver hvilke tekniske og ressourcemæssige forhold, der er en forudsætning for driftsprøvens gennemførelse. Prøveplanen skal sikre, at driftsprøven giver et retvisende billede af om de stillede servicemål er opfyldt.

4.3 Gennemførelse

Inden driftsprøven påbegyndes, skal overtagelsesprøven være godkendt af kunden. Driftsprøven påbegyndes endvidere først, når kunden har givet leverandøren meddelelse derom, dog senest 20 dage efter overtagelsesdagen, jfr. kontraktens punkt 12. 2, 1. afsnit. I overensstemmelse med kontraktens punkt 12. 2, 1. afsnit gennemføres driftsprøven af kunden med bistand fra leverandøren, og udføres for systemet som helhed.

Under driftsprøven har leverandøren ret og pligt til løbende at optimere systemets ydeevne i det omfang, at det måtte være nødvendigt samt afhjælpe eventuelle konstaterede mangler. Desuden skal leverandøren være kunden behjælpelig i forbindelse med besvarelse af kundens spørgsmål vedrørende brug af systemet, herunder yde hotline service etc.

Driftsprøven skal omfatte mindst 30 arbejdsdage i træk, hvori systemet har været i drift med normale funktioner. Fristen for driftsprøvens afslutning fremgår af tidsplanen, jf. bilag 1.

4.4 Godkendelseskriterier

Kravene til driftsprøvens resultat er opfyldt, når servicemålene opgjort for de sidste 5 arbejdsdage af driftsprøveperioden for systemet som helhed.

Har kunden godkendt overtagelsesprøven med kendte mangler anført i mangellisten, jf. punkt 2.4 ovenfor, så gælder det, at *Kunden er først forpligtet til at godkende driftsprøven, når sådanne mangler i det væsentligste er afhjulpet*, jf. kontraktens punkt 12.1, 4. afsnit. Herved forstås, at der alene rester mangler i mangelkategori D og E, jfr. bilag 7. Kunden er dog ikke forpligtet til at godkende driftsprøven såfremt, der foreligger mere end 5 sådanne mangler. De resterende mangler afhjælpes i overensstemmelse med bilag 7.

4.5 Måling af driftseffektivitet

Se bilag 10 for måling af driftseffektivitet.

4.6 Måling af svartider

Se bilag 10 for måling af svartider.

BILAG 9

Licensbetingelser

Det er et mindstekrav at Kunden sammen med leverancen får adgang til kildekoden således at Kunden - ved ophøret af den i bilag 7 omhandlede Specifikation af vedligeholdelse med priser - selv eller ved 3. mand kan vedligeholde og videreudvikle systemet

BILAG 10

Service mål og incitamenter

1. SERVICEMÅL

Dette bilag beskriver i overensstemmelse med kontraktens punkt 14.1 og 15.3 de servicemål, der skal være opfyldt fra overtagelsesdagen medmindre andet fremgår af bilaget.

1.1 Aftalte servicemål

De aftalte servicemål er fastsat individuelt og tilpasset de konkrete forhold. Måling af servicemålene er nærmere beskrevet i punkt 2 nedenfor.

1.1.1 Driftseffektivitet

Service målet for driftseffektivitet er 99,5%

For så vidt angår driftseffektivitet under driftsprøven henvises til kontraktens bilag 8.

1.1.2 Svartider

Svartider samt opfyldelsesgraden derfor afhænger af kompleksiteten af den pågældende transaktion, jf. nedenfor.

Transaktions-kategori	Beskrivelse/-forudsætning	Svartid i sekunder til brug for beregning af opfyldelsesgrad	Service mål for opfyldelses-grad i %	Service mål for maksimal svartid i sekunder
Simpel	[...]	1	95	2
Almindelig	[...]	2	95	3
Kompleks	[...]	5	95	8

For så vidt angår svartider samt opfyldelsesgraden derfor under driftsprøven henvises til kontraktens bilag 8.

2. MÅLING AF SERVICEMÅL

2.1 Måling af driftseffektivitet

Driftseffektiviteten måles for systemet som helhed, og driftseffektivitetsprocenten opgøres således:

Tilgængelig driftstid x 100 %

Aftalt driftstid

Ved "tilgængelig driftstid" forstås den aftalte driftstid minus den tid, hvor systemet eller en del af dette ikke kan anvendes til mangelfri driftsafvikling på grund af kategori A, B eller C mangler, jfr. bilag 7, eller hvor svartidskravene ikke er opfyldt. I tilfælde af at mangelfri driftsafvikling ikke kan opretholdes som følge af en driftshindring, som kunden er ansvarlig for, eksempelvis fejl i kundens eksisterende it-miljø, og udefra kommende forstyrrelser (el-afbrydelse, fejl i offentlige datanet og lignende) fragår dette ikke i den tilgængelige driftstid. Driftsafbrydelser regnes fra det tidspunkt, hvor leverandøren har modtaget fyldestgørende fejlmelding fra kunden, og indtil normal drift er genetableret.

Den "aftalte driftstid" defineres som kl. 08:00 til kl. 16:00 alle arbejdsdage, uanset at kunden er berettiget til at anvende systemet hele døgnet.

Tid medgået til eventuel forebyggende vedligeholdelse indregnes hverken i tilgængelig eller aftalt driftstid. Såfremt leverandøren anvender mere tid til forebyggende vedligeholdelse end aftalt, fragår den for meget anvendte tid dog i den tilgængelige driftstid.

Driftseffektiviteten måles og opgøres for en måned ad gangen ("måleperiode"), idet den første måleperiode begynder på overtagelsesdagen.

Kunden skal sørge for, at der føres regnskab over driftstiderne. Såfremt mangler opstår, skal klokkeslæt for manglens opståen, tilkaldelse af leverandøren, leverandørens eventuelle ankomst og klarmelding samt manglens art, årsag og den foretagne afhjælpning anføres. Ved forebyggende vedligeholdelse skal leverandøren oplyse arten heraf. Leverandøren skal altid, inden han forlader kunden, aflevere en servicereport, der er underskrevet af kunden. Ved fjerndiagnose fremsendes servicereporten til kunden straks efter, at mangelfelhjælperingen er afsluttet.

2.2 Måling af svartider

Ved svartid for en transaktion forstås tidsintervallet fra brugeren sender sin kommando til resultatet er synligt for brugeren, og brugeren har mulighed for afgivelse af en ny kommando. Ved kommando forstås den meddelelse, der sendes til systemet, når Enter/Return-tast, funktionstast eller tilsvarende tast/ikon aktiveres.

Svartiderne måles manuelt med digitalt stopur.

I forbindelse med konstatering af om en svartid opfylder det aftalte servicemål for opfyldelsesgrad, skal der foretages mindst 3 målinger af svartiden for den pågældende transaktion. Opfyldelsesgraden beregnes som den andel af de foretagne svartidsmålinger for en bestemt transaktion, der opfylder den fastsatte svartid til brug for beregning af opfyldelsesgraden.

En overskridelse af en maksimal svartid med mere end 50 % eller manglende opfyldelse af en opfyldelsesgrad med mere end 50 procentpoint indebærer, at systemet anses for utilgængeligt fra det tidspunkt, hvor forholdet er skriftligt meddelt leverandøren, og indtil forholdet er afhjulpet. Sker der samtidig overskridelse af en maksimal svartid eller manglende opfyldelse af opfyldelsesgraden for flere forskellige transaktioner, betragtes det kun som en overskridelse.

BILAG 11

Samarbejdsorganisation

1. SAMARBEJDSORGANISATIONENS STRUKTUR

Med henblik på at sikre en hensigtsmæssig gennemførelse af kontrakten etableres den i dette bilag beskrevne samarbejdsorganisation, som særligt udgøres af en styregruppe og en projektledelse. Parterne skal herunder drage omsorg for, at projektet har den fornødne forankring i parternes respektive ledelser, således at det til stadighed er muligt at træffe de nødvendige beslutninger undervejs i projektet med den hastighed omstændighederne kræver.

2. STYREGRUPPE

Hver part udpeger forinden eller umiddelbart efter kontraktens underskrift et antal medlemmer, som skal repræsentere den pågældende part i en styregruppe. Kunden udpeger styregruppens formand.

Medmindre andet aftales deltager hver parts projektleder, jf. punkt * nedenfor, i styregruppens møder, men projektlederne er ikke medlem af styregruppen.

2.1 Styregruppens ansvar

Styregruppen er overordnet ansvarlig for at overvåge, at der sker en hensigtsmæssig gennemførelse af kontrakten.

Ændringer af kontrakten samt eventuelle konsekvenser deraf i forhold til nytteværdi af systemet, økonomi, tidsplan eller personalemæssige ressourcer forelægges og drøftes i styregruppen.

2.1.1 Kompetence

Styregruppens medlemmer refererer til ledelsen i medlemmernes respektive organisationer. Et eller flere medlemmer af styregruppen - eventuelt i forening - skal være bemyndiget til for henholdsvis kunden eller leverandøren at træffe bindende beslutninger i forhold til kontrakten.

2.1.2 Styregruppemøder

Styregruppen mødes efter behov, dog mindst en gang om måneden.

Forinden afholdelse af et styregruppemøde udsender den part, der indkalder til mødet, en dagsorden for mødet til gruppens medlemmer.

Kunden udarbejder referat af gruppens møder, som senest to arbejdsdage efter mødets afholdelse fremsendes til styregruppens medlemmer. Såfremt der ikke gøres indsigelser senest fem arbejdsdage efter datoen for referatets modtagelse, betragtes mødereferatet som godkendt.

2.2 Styregruppens sammensætning

Styregruppen består af:

Kunden

Navn, stilling	Tlf. Mobil E-mail
-----------------------	--

Leverandøren

Navn, stilling	Tlf. Mobil E-mail
-----------------------	--

Styregruppen kan beslutte, at andre personer skal deltage i styregruppen på ad hoc basis eller som permanente medlemmer.

3. PROJEKTLEDELSE

Hver part udpeger forinden eller umiddelbart efter kontraktens underskrift en projektleder. Parternes projektledere udgør i fællesskab projektledelsen.

3.1 Projektledelsens ansvar

Projektledelsen har ansvar for at overvåge kontraktens gennemførelse samt sikre den daglige fremdrift, herunder overholdelse af tidsplanen samt eventuelle aktivitets-, kvalitets-, leveranceplaner m.v.

Projektledelsen udarbejder eventuelle forslag til ændringer af kontrakten, der forelægges styregruppen. Leverandørens projektleder udarbejder endvidere løbende, dog mindst hver 14. dag, statusrapporter, der blandt andet beskriver projektets fremdrift. Sådanne statusrapporter afleveres til styregruppens medlemmer samt kundens projektleder.

3.1.1 Kompetence

Projektledelsens medlemmer refererer til deres respektive organisationers medlemmer af styregruppen.

Projektledelsen kan inden for kontraktens rammer gennemføre justeringer, der ikke har konsekvenser i forhold til nytteværdi af systemet, økonomi, tidsplan eller personalemæssige ressourcer.

3.1.2 Projektledelsesmøder

Projektledelsen mødes jævnligt og i øvrigt efter behov, dog mindst hver 7. dag.

Eventuelle justeringer, jf. punkt 0, skal beskrives skriftligt og tiltrædes af projektledelsen.

3.2 Projektledelsens sammensætning

Projektledelsen består af:

Kunden

Navn, stilling	Tlf. Mobil E-mail
-----------------------	--

Leverandøren

Navn, stilling	Tlf. Mobil E-mail
-----------------------	--

BILAG 12

Ændringsprocedure

1. ÆNDRING AF KONTRAKTEN

Ændring af kontrakten sker efter anmodning fra kunden eller leverandøren i overensstemmelse med kontraktens punkt 5 og dette bilag 12.

2. KUNDENS ÆNDRINGSANMODNING

Kundens ændringsanmodning skal som minimum indeholde følgende oplysninger:

- beskrivelse af den ønskede ændring,
- kundens forslag til prioritering af ændringen, og
- dato for fremsættelse af ændringsanmodningen.

Ændringsanmodningen skal være tilstrækkelig detaljeret til, at leverandøren i overensstemmelse med kontraktens punkt 5.1, 2. afsnit kan udarbejde et estimat over det vederlag, som vil være forbundet med udarbejdelse af et løsningsforslag. Leverandøren er ikke berettiget til særskilt vederlag for udarbejdelse af sådanne estimater.

3. LEVERANDØRENS ÆNDRINGSANMODNING

Leverandørens ændringsanmodninger skal have samme indhold som indholdet af et løsningsforslag til kunden.

Leverandøren har ikke krav på vederlag for udarbejdelse af løsningsforslag, der er en del af en ændringsanmodning fra leverandøren.

4. MINDSTEINDHOLD FOR ET LØSNINGSFORSLAG

Et løsningsforslag skal mindst indeholde og behandle følgende:

- referat af ændringsanmodningen,
- beskrivelse af de påkrævede ændringer til opfyldelse af ændringsanmodningen,
- konsekvenser for tidsplanen, jf. bilag 1,

- pris for gennemførelse af løsningsforslaget, herunder også eventuelle konsekvenser for betalingsplanen, jf. bilag 3,
- konsekvenser for leverandørens øvrige ydelser i medfør af kontrakten,
- konsekvenser for eventuelle andre leverandørers leverancer,
- konsekvenser for dokumentation, jf. bilag 4,
- konsekvenser for kundens deltagelse, jf. bilag 6,
- konsekvenser for servicemål og incitament, jf. bilag 10,
- garanti for ændringerne og konsekvenser for øvrige garantier, jf. kontraktens punkt 15,
- konsekvenser for eventuel uddannelse,
- konsekvenser for optioner, jf. bilag 13,
- tidspunkt for afprøvning af gennemførte ændringer og konsekvenser for afprøvning af øvrige dele af systemet, jf. bilag 8,
- konsekvenser for vedligeholdelsesaftale, jf. bilag 7, og
- eventuelle andre relevante forhold.

Medmindre andet er aftalt udarbejder leverandøren de nødvendige korrektioner til de bilag, der berøres af ændringen og løsningsforslaget vedlægges disse.

5. VURDERING OG GODKENDELSE AF LØSNINGSFORSLAG

5.1 Vurdering af løsningsforslag

Kunden kan vælge at afvise et løsningsforslag, at anmode om ændring af løsningsforslaget eller at acceptere løsningsforslaget.

Hvis kunden anmoder om ændring af løsningsforslaget, udarbejder leverandøren straks estimat over det vederlag, der påregnes at være forbundet med udarbejdelse af et revideret løsningsforslag. Godkendes estimatet, udarbejder leverandøren uden ugrundet ophold og senest fem arbejdsdage herefter et revideret løsningsforslag til kunden. Accepteres det reviderede løsningsforslag, bortfalder leverandørens vederlag for udarbejdelse af både det oprindelige og det reviderede forslag.

Anmodning om væsentlige ændringer af et løsningsforslag anses som en afvisning af det foreliggende løsningsforslag samt fremsættelse af en ny ændringsanmodning, der skal behandles særskilt i overensstemmelse med kontraktens punkt fem og nærværende bilag.

5.2 Godkendelse

Hvis løsningsforslaget eller leverandørens ændringsanmodning accepteres af kunden, skal denne skriftligt have godkendt forslaget eller anmodningen forinden arbejdets iværksættelse.

6. ÆNDRINGSLOG

Leverandøren skal føre en ændringslog. Heri skal indføres:

- daterede ændringsanmodninger,
- daterede estimater for vederlag for udarbejdelse af løsningsforslag,
- daterede løsningsforslag,
- godkendte løsningsforslag,
- opdaterede tidsplaner,
- opdaterede betalingsplaner, og
- øvrige relevante dokumenter.

Hver ændringsanmodning skal tildeles et særligt identifikationsnummer, således at ændringsanmodningen og de hertil knyttede dokumenter kan følges i ændringslog'en.

BILAG 13

Specifikation af optioner med priser

Option 1

En ny bestillingsløsning skal understøtte at en institution kan udskrive, underskrive og indsende en kontrakt, hvor inst. navn m.v. er flettet ind via oplysninger fra KIS. Kontrakten dannes ved fletning med en wordskabelon.

Option 2

Til den i bilag 7 beskrevne vedligeholdelsesordning, som i henhold til kontaktens pkt. 13 kan være gældende i 5 år fra overtagelsesdagen, ønskes en option som giver mulighed for, med et varsel på 6 mdr., at forlænge vedligeholdelsesordningen i ét år. Forlængelse kan ske 3 gange således at vedligeholdelsesordningen i alt kan være gældende i 8 år.

BILAG 14

Databehandlersaftale

Det er et mindstekrav at der indgås databehandlersaftale på grundlag af Datatilsynets paradigme for en standarddatabehandlersaftale, version af januar 2020, som kan hentes på adressen: <https://www.datatilsynet.dk/generelt-om-databeskyttelse/vejledninger/>

Databehandlersaftale udarbejdes ved kontraktindgåelse. Det er udgangspunktet for aftalen, at der alene behandles oplysninger om de brugere der bestiller udstyr.