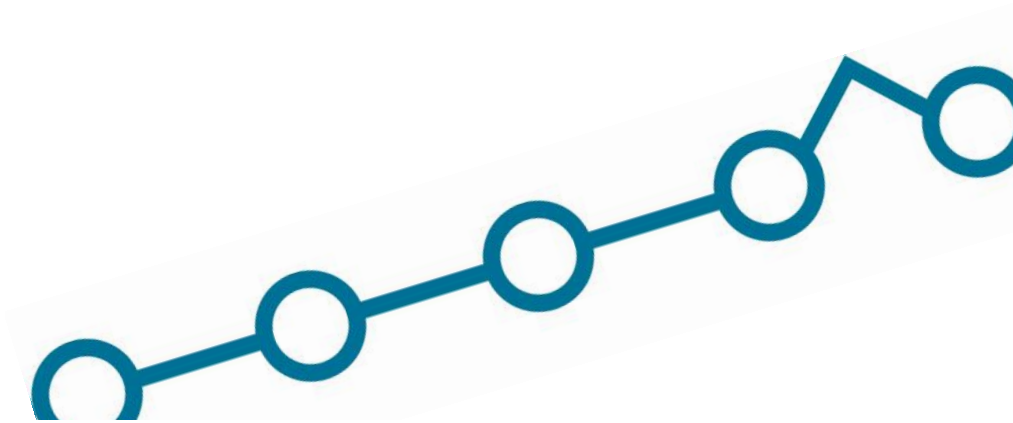


KOMBIT



Bilag 7.2
Driftskontrakt

KONTRAKT OM DRIFT OG VEDLIGEHOLDELSE AF
DE FÆLLESKOMMUNALE STØTTESYSTEMER
(DRIFTSKONTRAKTEN)

mellem

KOMBIT A/S
Halfdansgade 8
2300 København S
CVR.nr.: 19 43 50 75

(herefter "KOMBIT")

og

[LEVERANDØRENS NAVN]

[Adresse]

[Adresse]

[CVR.nr.]

(herefter "Leverandøren")

INDHOLDSFORTEGNELSE

KAPITEL I: BAGGRUND, FORMÅL OG ANVENDERNES ANVENDELSE AF SYSTEMET ..	7
1. DRIFTSKONTRAKTENS BAGGRUND OG FORMÅL	7
2. ANVENDERNES ANVENDELSE AF SYSTEMET	7
3. DRIFTSKONTRAKTENS OMFANG.....	7
4. GENERELLE KRAV TIL LEVERANDØREN OG YDELSERNE	8
5. DRIFT	8
6. VEDLIGEHOLDELSE.....	9
7. SUPPORT	11
8. DOKUMENTATION OG LOGS.....	11
KAPITEL III: NYT TREDJEPARTSPROGRAMMEL	11
9. GENERELT.....	11
10. PROCEDURE	11
11. VEDERLAG OG SANKTIONER	13
KAPITEL IV: ADGANG TIL DATA OG SIKKERHED	13
12. ADGANG TIL DATA.....	13
13. SIKKERHEDSKRAV	14
KAPITEL V: SAMARBEJDET M.V.....	17
14. SAMARBEJDET	17
15. LEVERANDØRENS GENERELLE FORPLIGTELSE.....	18
16. LEVERANDØREN SOM KONTAKTPUNKT.....	19
17. KUNDENS MEDVIRKEN.....	19
18. KVALITETSSIKRING OG KONTROL.....	19
19. SAMARBEJDET MED ØVRIGE LEVERANDØRER OG GRÆNSEFLADER	21
20. Benchmarking.....	22
21. PRISER OG DERES REGULERING.....	22
KAPITEL VII: RETTIGHEDER.....	23
22. IMMATERIELLE RETTIGHEDER	23
KAPITEL VIII: ÆNDRINGER.....	23
23. ÆNDRINGSHÅNDBTERING.....	23
KAPITEL IX: ANSVAR.....	24
24. GARANTIER	24
25. ERSTATNING, ANSVARSFRASKRIVELSE OG ANSVARSBEGRÆNSNING M.V.	24

26.	FEJL	25
27.	BOD.....	26
28.	OPHÆVELSE SOM FØLGE AF MISLIGHOLDELSE	27
KAPITEL X: OPHØR		28
29.	OPHØR OG OPSIGELSE	28
30.	OVERDRAGELSESPPLAN.....	29
31.	BISTAND VED OPHØR ELLER DELVIST OPHØR	30
KAPITEL XI: OVERDRAGELSE AF RETTIGHEDER OG PLIGTER, TVISTER MV.		32
32.	OVERDRAGELSE AF RETTIGHEDER OG PLIGTER	32
33.	TVISTER	33
34.	FORTOLKNING	33
35.	UNDERSKRIFTER	33

BILAGSFORTEGNELSE

Bilag 7.2.A	:	Ydelser og Servicemål
Bilag 7.2.A.1	:	Specificering af Ydelser
Bilag 7.2.B	:	Priser og betalingsplan
Bilag 7.2.C	:	Beskrivelse af Driftsmiljøet
Bilag 7.2.C.1	:	Beskrivelse af Produktionsmiljøet
Bilag 7.2.C.2	:	Beskrivelse af Præproduktionsmiljøet
Bilag 7.2.C.3	:	Beskrivelse af Internt Testmiljø
Bilag 7.2.C.4	:	Beskrivelse af Eksternt Testmiljø
Bilag 7.2.C.5	:	Beskrivelse af Uddannelsesmiljøet
Bilag 7.2.C.6	:	Beskrivelse af Prototypemiljøet
Bilag 7.2.C.7	:	Forudsætninger for drift i tredjemands driftsmiljø
Bilag 7.2.D	:	KOMBITs medvirken
Bilag 7.2.E	:	Standard databehandlerinstruks
Bilag 7.2.F	:	Driftshåndbog
Bilag 7.2.F.1	:	Specifikation af Driftshåndbog
Bilag 7.2.G	:	Samarbejdsorganisation og rapportering
Bilag 7.2.G.1	:	Leverandørens nøglepersoner og interne organisation [vedlægges af tilbudsgiver]
Bilag 7.2.G.2	:	Sikring af kompetencer [vedlægges af tilbudsgiver]
Bilag 7.2.G.3	:	Proaktiv driftsopstart [vedlægges af tilbudsgiver]
Bilag 7.2.H	:	Procedure og vilkår for idriftsættelse af Tredjepartsprogrammel
Bilag 7.2.I	:	Benchmarking
Bilag 7.2.J	:	KOMBITs sikkerhedspolitik

KAPITEL I: BAGGRUND, FORMÅL OG ANVENDERNES ANVENDELSE AF SYSTEMET**1. DRIFTSKONTRAKTENS BAGGRUND OG FORMÅL**

- 1.1 **Baggrund:** Driftskontrakten er en del af en aftale mellem Parterne om udvikling og etablering af Systemet ("Kontrakten") og omfatter drift, support og vedligehold af Systemet.
- 1.2 **Formål:** Driftskontrakten beskriver og regulerer (i) Leverandørens Ydelser, (ii) samarbejdet mellem KOMBIT og Leverandøren under Driftskontrakten, (iii) Leverandørens pligt til at samarbejde med andre af KOMBIT udvalgte leverandører og parter under Driftskontrakten og (iv) Parternes indbyrdes pligter og rettigheder i forbindelse med Leverandørens levering og ophør med levering af Ydelserne. Kontraktens bestemmelser finder ligeledes anvendelse under Driftskontrakten, medmindre andet eksplicit fremgår af Driftskontrakten, herunder der eksplicit er modifikationer til Kontraktens bestemmelser. Det forhold, at der visse steder eksplicit henvises til Kontrakten, indebærer således ikke, at en manglende henvisning til Kontraktens bestemmelser i sig selv skal anses som en fravigelse af Kontrakten.

2. ANVENDERNES ANVENDELSE AF SYSTEMET

- 2.1 **Tilgang til og anvendelse af Systemet:** Anvenderne kan tilgå og anvende Systemet som beskrevet i Kravspecifikationen og i Kontrakten generelt.

KAPITEL II: DRIFTSKONTRAKTENS OMFANG OG GENERELLE KRAV**3. DRIFTSKONTRAKTENS OMFANG**

- 3.1 **Ikrafttræden:** Driftskontrakten træder i kraft fra Overtagelsesdagen, jf. Kontraktens punkt 4.1.
- 3.2 **Hele Systemet:** Leverandørens Ydelser omfatter det samlede System med efterfølgende ændringer og udvidelser, medmindre der i denne Driftskontrakt er angivet specifikke undtagelser hertil.
- 3.3 **Driftsmiljøet:** Leverandøren ejer Driftsmiljøet og indestår for, at alle Ydelser leveres lovligt, herunder at der ikke sker krænkelse af tredjemands rettigheder i forbindelse med Leverandørens Ydelser.
- 3.4 **Tredjepartsprogrammel fra Tredjepartsprogrammelleverandører:** Leverandøren skal yde bistand til idriftsættelse og efterfølgende drift af Tredjepartsprogrammel fra Tredjepartsprogrammelleverandører, jf. kapitel III.
- 3.5 **KOMBITs og Anvendernes øvrige Leverandører:** Leverandøren skal under Driftskontrakten og som beskrevet heri fungere som bindeled til, herunder assistere KOMBIT og Anvenderne i forhold til en række af KOMBITs og Anvendernes øvrige leverandører. I det omfang, denne Ydelse kræver indblik i KOMBITs og/eller Anvendernes aftaler med de pågældende leverandører, vil KOMBIT sikre, at Leverandøren opnår et sådant indblik, herunder evt. – efter KOMBITs vurdering - ved at udlevere relevante afsnit fra aftalerne med de pågældende leverandører. Såfremt Leverandøren vurderer at have behov for yderligere information eller andet i forhold til aftalerne med de øvri-

ge leverandører for at kunne levere sine Ydelser, skal Leverandøren straks meddele dette til KOMBIT.

- 3.6 **Ydelserne:** Driftskontrakten med bilag beskriver Leverandørens Ydelser, Servicemål herfor og vilkårene for Ydelsernes levering.
- 3.7 **Ændringer:** Ændringer i Ydelserne under Driftskontrakten eller andre ændringer af Driftskontrakten sker i henhold til punkt 23 om ændringshåndtering.
- 3.8 **Kontraktforløb:** Driftskontrakten bortfalder automatisk 4 år efter Overtagelsesdagen, hvis KOMBIT ikke forinden helt eller delvist har opsagt eller forlænget Driftskontrakten, jf. punkt 29 og bilag 7.3 og 7.4 med tilhørende underbilag.

4. GENERELLE KRAV TIL LEVERANDØREN OG YDELSERNE

- 4.1 **Krav til Leverandøren og Ydelserne:** På Driftskontraktens vilkår opnår KOMBIT: (i) en professionel samarbejdspartner, der kontinuerligt og aktivt arbejder for optimering af Systemet og driftsafviklingen deraf, (ii) en smidig, effektiv og rettidig levering af de aftalte Ydelser, (iii) ydelser af høj kvalitet, (iv) fokus på høj grad af brugertilfredshed, herunder god support i forhold til KOMBIT og Anvenderne samt KOMBITs og Anvendernes leverandører, herunder Tredjepartsprogrammelleverandører, (v) ydelser leveret på en sikkerhedsmæssigt betryggende måde, (vi) processer og metoder for levering af Ydelserne struktureret efter ITIL eller tilsvarende dokumenterede metodegrundlag, (vii) at Leverandøren koordinerer og indgår i et konstruktivt samarbejde med KOMBIT og Anvenderne samt KOMBITs og Anvendernes øvrige leverandører, herunder Tredjepartsprogrammelleverandører, og (viii) at Leverandøren påtager sig en koordinerende rolle i forhold til tredjemænd, hvis systemer der skal udveksles data med.
- 4.2 **Planlægning:** Leverandørens aktiviteter skal planlægges og udføres så vedligeholdelse, Interne Test, Prøver, installation m.v. sker med mindst mulig forstyrrelse for Interessenterne samt i de aftalte servicevinduer, jf. bilag 7.2.A.
- 4.3 **Ingen forringelse:** Leverandøren må ikke uden forudgående skriftlig accept fra KOMBIT reducere serviceniveauer eller anvendelighed af og funktionalitet i og/eller driften af Systemet. Dette gælder uanset tilfælde af Incidents, medmindre andet eksplicit fremgår af Driftskontrakten.
- 4.4 **Leverandørens brug af data:** Leverandøren må ikke anvende Interessenternes data til andet end opfyldelse af Driftskontrakten.

5. DRIFT

- 5.1 **Generelt:** Leverandøren skal driftsafvikle Systemet. Leverandøren skal i den forbindelse stille Driftsmiljøet til rådighed for driftsafviklingen og løbende udføre alle de foranstaltninger, der er nødvendige for at holde Driftsmiljøet i god og driftssikker stand, herunder udskifte og/eller opdatere enheder samt programmel i Driftsmiljøet, så Driftskontrakten opfyldes.
- 5.2 **Udstyr mv.:** Leverandøren skal for egen regning anskaffe, installere, konfigurere og vedligeholde det hardware og programmel, samt de kommunikationslinjer, som er nødvendige for at varetage Systemets drift, vedligeholdelse mv. i overensstemmelse med Driftskontrakten, herunder navnlig bilag 7.2.A.
- 5.3 **Overvågning:** Leverandøren skal overvåge Systemet og Driftsmiljøet, herunder servere, databaser og applikationer mv.

- 5.4 **Håndtering af Incidents, Events og Problems:** Alle Incidents, Events og Problems skal håndteres i overensstemmelse med de i bilag 7.2.A fastsatte procedurer.
- 5.5 **Kapacitet:** Leverandøren skal sikre, at Driftsmiljøet kan skaleres, så det til stadighed er dimensioneret tilstrækkeligt til, at Driftskontraktens krav opfyldes, idet Leverandøren om nødvendigt skal udvide Driftsmiljøet for at håndtere yderligere kapacitetsbehov, jf. bilag 7.2.A og 7.2.C.
- 5.6 **Rapportering vedrørende driftssituation:** Leverandøren skal foretage rapportering til KOMBIT vedrørende den aktuelle driftssituation, herunder opnåede Servicemål og relevante aktiviteter og eventuelle risici i det kommende kalenderkvartal.
- 5.6.1 Rapportering skal ske skriftligt mindst en gang om måneden. Fra Overtagelsesdagen og frem til bestået driftsprøve for Systemet skal Leverandøren dog rapportere til KOMBIT om driftssituationen hver 14. Dag.
- 5.6.2 Rapporteringen skal sætte KOMBIT i stand til at vurdere i hvilket omfang Leverandøren har levet op til Driftskontraktens krav i den forløbne periode og eventuelle fremtidige risici.
- 5.6.3 Yderligere krav til rapportering fremgår af bilag 7.2.A og 7.2.G.
- 5.7 **Overdragelse til KOMBIT eller Anden Driftsleverandør:** Leverandøren skal sikre, at Infrastrukturdrift og Applikationsdrift kan overdrages til KOMBIT eller en af KOMBIT udpeget Anden Driftsleverandør, jf. i øvrigt bilag 7.1 og punkt 30 og 31.
- 5.8 **Erhvervshemmeligheder:** Leverandøren er i forbindelse med opfyldelsen af punkt 5.7 ikke forpligtet til at udlevere oplysninger, som tilhører Leverandøren, og som må kvalificeres som erhvervshemmeligheder efter markedsføringslovens § 19, stk. 1.
- 5.8.1 Leverandøren må kun inddrage erhvervshemmeligheder, der er omfattet af punkt 5.8, i Dokumentation, herunder Driftshåndbogen, hvis Dokumentationen ikke kan udarbejdes uden anvendelse af sådanne erhvervshemmeligheder. Hvis Leverandøren finder det nødvendigt at benytte de nævnte erhvervshemmeligheder, skal Leverandøren i god tid inden inddragelsen af oplysningerne over for KOMBIT specificere de pågældende oplysninger samt redegøre for oplysningernes nødvendighed i Dokumentation, herunder hvorfor alternative muligheder til oplysningernes inddragelse ikke er mulige og konsekvenserne ved ikke at inddrage oplysningerne. KOMBIT træffer herefter afgørelse om, hvorvidt oplysningerne skal inddrages i Dokumentation.
- 5.8.2 Er KOMBIT uenig i, at oplysningerne er omfattet af punkt 5.8, løses uenigheden efter punkt 33.1.
- 5.8.3 Leverandøren kan kun kræve, at oplysninger i Dokumentation ikke udleveres til tredjemand, såfremt KOMBIT har godkendt inddragelsen af de specifikke oplysninger i overensstemmelse med punkt 5.8.1, og alene i forhold til de specifikke afgrænsede oplysninger, idet alle øvrige oplysninger, der måtte indgå i en sammenhæng med de pågældende oplysninger, skal udleveres på en klar og sammenhængende vis, eventuelt i form af en ekstrakt. Alternativt vil udlevering af sådanne oplysninger kunne gøres betinget af, at KOMBIT/tredjepart underskriver en erklæring, hvoraf fremgår, at oplysninger alene må anvendes i forbindelse med den fortsatte drift hos KOMBIT/tredjepart.

6. VEDLIGEHOLDELSE

- 6.1 **Generelt:** Leverandøren skal levere vedligeholdelse af Systemet som beskrevet i Driftskontrakten, herunder navnlig bilag 7.2.A.

- 6.2 **Forebyggende vedligeholdelse:** Leverandøren skal ved hjælp af planlægning, overvågning, analyse og servicerutiner etablere tiltag, der reducerer risikoen for Incidents, Events og Problems.
- 6.3 **Konstatering af Incidents og Problems:** Incidents og Problems kan enten konstateres af Leverandøren eller indberettes til Leverandøren på den i bilag 7.2.A beskrevne måde. Servicemål vedrørende Incidents og Problems fremgår ligeledes af bilag 7.2.A.
- 6.4 **Incidents og Problems:** Incidents, herunder Fejl, skal i Driftskontraktens løbetid løses i henhold til de Servicemål, der fremgår af bilag 7.2.A. Tilsvarende skal Problems afhjælpes i henhold til de Servicemål, der fremgår af bilag 7.2.A.
 - 6.4.1 Leverandøren skal uden yderligere vederlag løse Incidents, herunder Fejl, og afhjælpe Problems, herunder Fejl, herunder eventuelt ved levering af supplerende hardware, Programmell og konsulentbistand.
 - 6.4.2 Arbejde med løsning, afhjælpning mv. skal overholde Driftskontraktens garantier og øvrige bestemmelser.
- 6.5 **Tredjepartsprogrammell:** Fejl i Tredjepartsprogrammell skal straks af Leverandøren rapporteres til den pågældende Tredjepartsprogrammelleverandør med anmodning om udbedring, idet Leverandøren i øvrigt skal opfylde de i bilag 7.2.A anførte krav i forhold til håndtering, opfølgning mv. i relation til fejl og mangler i Tredjepartsprogrammell, herunder om muligt anwise relevant og rimelig omgåelse af fejl og mangler, så Systemets brug forstyrres mindst muligt.
- 6.6 **Servicevinduer:** Leverandøren må alene udføre forebyggende vedligeholdelse på Systemet og Driftsmiljøet i de i bilag 7.2.A angivne servicevinduer, medmindre Parterne aftaler andet.
- 6.7 **Nye Versioner:** Leverandøren udarbejder en årsplan for nye Versioner af Systemet, jf. bilag 7.2.A. Planen skal opdateres løbende.
 - 6.7.1 Leverandøren kan kun idriftsætte nye Versioner i overensstemmelse med årsplanen eller alternativt efter skriftlig aftale med KOMBIT. Leverandøren skal derudover altid skriftligt varsle KOMBIT om idriftsættelse af nye Versioner mindst 30 Arbejdsdage før idriftsættelsestidspunktet.
 - 6.7.2 Hvis den nye Version forudsætter opdateringer af KOMBITs øvrige it-systemer og/eller øvrige systemer, der er tilkoblet Systemet, for, at disse kan udveksle data med Systemet som forudsat i Kontrakten, er Leverandøren forpligtet til at varsle dette over for KOMBIT, ligesom det er Leverandørens ansvar, at der er gennemført en eller flere integrationstests inden idriftsættelsen af den nye Version.
 - 6.7.3 Nye Versioner må ikke føre til reduktion af Systemets funktionalitet, ydeevne, dataudveksling med andre it-systemer eller i øvrigt til en forringelse af Servicemål eller andre Ydelser, medmindre KOMBIT forinden skriftligt har godkendt dette. Dog kan der forekomme tilfælde, hvor funktionalitet, der ikke er påkrævet i henhold til Kontrakten, men indeholdt i Standardprogrammell, udgår eller ændres, idet dette kun må ske efter forudgående varsel til KOMBIT.
 - 6.7.4 Ved levering af nye Versioner af Programmell, skal Leverandøren sørge for, at der inden idriftsættelse er sket de fornødne tilpasninger af andet Programmell, så det er fuldt ud kompatibelt med sådanne Versioner. Det forudsættes i den forbindelse, at KOMBIT sikrer, at Leverandøren har alle nødvendige rettigheder samt adgang til kildekode samt andet materiale, som er nødvendigt for opfyldelsen af dette.

- 6.7.5 Leverandøren skal forud for idriftsættelsen af nye Versioner afprøve disse i alle relevante testmiljøer og overfor KOMBIT dokumentere resultatet heraf. Inden afprøvningen skal der udarbejdes en risikovurdering, som sendes til KOMBIT.
- 6.7.6 Leverandøren garanterer, at når Parterne ikke aftaler andet, vil Servicemål, funktionalitet samt Integrationer opretholdes i forbindelse med – og efter - opgraderinger af Systemet med nye Versioner.

7. SUPPORT

- 7.1 **Generelt:** Leverandøren skal levere support til KOMBIT og supportberettigede Brugere som beskrevet i bilag 7.2.A.
- 7.2 **Service Desk:** Leverandøren skal benytte et service-desk-system med automatiseret procesunderstøttelse i forhold til kommunikationen mellem Leverandøren og de enkelte Anvendere og KOMBIT med en sagshistorik pr. Anvender og en samlet sagshistorik. Sproget i Service Desk'en skal være dansk.

8. DOKUMENTATION OG LOGS

- 8.1 **Dokumentation:** Leverandøren skal under Driftskontrakten udarbejde og vedligeholde, herunder afhjælpe Fejl i, Dokumentation i overensstemmelse med Kontraktens punkt 5, herunder således, at Dokumentationen understøtter KOMBITs behov for dels løbende at have let og overskuelig dokumentation for Leverandørens opfyldelse af Driftskontrakten, dels at kunne overdrage driften og vedligeholdelsen til tredjemand.
- 8.2 **Driftshåndbogen:** Leverandøren er forpligtet til at udarbejde en Driftshåndbog. Kravene til Driftshåndbogen fremgår af bilag 7.2.F, og tidspunktet for dens færdiggørelse fremgår af bilag 1. Driftshåndbogen skal opdateres løbende i nødvendigt omfang.
- 8.3 **Logs:** Samtlige logs, som Leverandøren skal føre under Driftskontrakten, skal løbende opdateres og umiddelbart efter udarbejdelsen og i takt med opdateringer være samlet og elektronisk tilgængelig for KOMBIT på den dertil indrettede hjemmeside eller lignende, jf. bilag 7.2.A og 7.2.G.

KAPITEL III: NYT TREDJEPARTSPROGRAMMEL

9. GENERELT

- 9.1 **Idriftsættelse af nyt Tredjepartsprogrammel:** Leverandøren er i Driftskontraktens løbetid efter anmodning fra KOMBIT forpligtet til at bistå med idriftsættelse og efterfølgende driftsafvikling af Tredjepartsprogrammel. Proceduren for idriftsættelse af Tredjepartsprogrammel, herunder Parternes ansvar, krav til Tredjepartsprogrammellest, er beskrevet i punkt 10, bilag 7.2.A og bilag 7.2.H.

10. PROCEDURE

- 10.1 **KOMBITs anmodning:** KOMBITs anmodning om idriftsættelse skal ske minimum 40 Arbejdsdage før forventet påbegyndt overtagelsesprøve for Tredjepartsprogrammel, idet KOMBIT eller Tredjepartsprogrammelleverandøren samtidig skal fremsende en udførlig beskrivelse af Tredjepartsprogrammellest i et idriftsættelsesdokument. Idrift-

sættelsesdokumentet skal angive dato for forventet overtagelsesprøve og i øvrigt have et indhold som beskrevet i bilag 7.2.H.

- 10.2 **Leverandørens løsningsbeskrivelse:** På baggrund af KOMBITs beskrivelse skal Leverandøren udarbejde en løsningsbeskrivelse. Løsningsbeskrivelsen skal udarbejdes og leveres til KOMBIT som et bilag til idriftsættelsesdokumentet senest 10 Arbejdsdage efter modtagelsen af KOMBITs anmodning og idriftsættelsesdokumentet, jf. punkt 10.1, og som minimum have følgende indhold:
- 10.2.1 en beskrivelse af, hvilke konsekvenser idriftsættelsen vil få for Driftsmiljøets kapacitet og de i bilag 7.2.A nævnte Servicemål. Såfremt idriftsættelsen vil medføre, at disse Servicemål ikke kan overholdes, skal beskrivelsen indeholde forslag til, hvordan overholdelsen af Servicemålene sikres,
 - 10.2.2 en angivelse af, om der efter Leverandørens vurdering kan udelades en eller flere af de tests og Prøver, der følger af bilag 7.2.H,
 - 10.2.3 en tidsplan, der skal indeholde planer for ændringer af Driftsmiljøet samt test og prøveforløb i forhold til idriftsættelsen af Tredjepartsprogrammelle, idet Leverandøren i denne forbindelse skal tage udgangspunkt i den af KOMBIT forventede dato for overtagelsesprøve, jf. punkt 10.1,
 - 10.2.4 et estimat på vederlaget for Leverandørens bistand i forbindelse med idriftsættelsen af Tredjepartsprogrammelle.
- 10.3 **Frist for opgradering af Driftsmiljø:** Accepterer KOMBIT Leverandørens løsningsbeskrivelse, skal arbejdet med tilretningen af Driftsmiljøet være tilendebragt senest 5 Arbejdsdage før den af KOMBIT oplyste forventede overtagelsesprøve, forudsat at KOMBIT har accepteret Leverandørens løsningsbeskrivelse senest 20 Arbejdsdage forud for forventet overtagelsesprøve. Såfremt Leverandøren kan dokumentere, at der er behov for større ændringer af Driftsmiljøet, som ikke kan foretages inden for den ovenfor anførte frist, er Leverandøren berettiget til en forlænget frist på op til 30 Arbejdsdage regnet fra KOMBITs accept af Leverandørens løsningsbeskrivelse. Såfremt Leverandøren ønsker at gøre brug af denne ret, skal dette fremgå af løsningsbeskrivelsen.
- 10.4 **Omfattet af Systemet:** Når overtagelsesprøven for det nye Tredjepartsprogrammelle er bestået, skal Tredjepartsprogrammelle anses som en del af Systemet og som omfattet af Driftskontrakten. Leverandøren garanterer, at når Parterne ikke aftaler andet, vil Servicemål, funktionalitet samt Integrationer opretholdes efter idriftsættelsen af Tredjepartsprogrammelle.
- 10.5 **Vedligeholdelsesaftaler med Tredjepartsprogrammelleleverandører:** Har KOMBIT indgået en vedligeholdelsesaftale med en Tredjepartsprogrammelleleverandør eller en anden vedligeholdelsesleverandør vedrørende Tredjepartsprogrammelle, der er idriftsat som en del af Systemet, skal Leverandøren efter anmodning fra KOMBIT indgå i et supportsamarbejde med Tredjepartsprogrammelleleverandøren eller den udpegede vedligeholdelsesleverandør i overensstemmelse med det i punkt 6.5 og bilag 7.2.A angivne. KOMBIT kan frit indgå aftale med en ny vedligeholdelsesleverandør, som dermed overtager vedligeholdelsesansvaret, idet Leverandøren i sådanne tilfælde skal bistå KOMBIT i forhold til denne vedligeholdelsesleverandør som beskrevet i bilag 7.2.A.
- 10.6 **Nye Versioner:** Idriftsættelse af nye Versioner af tidligere idriftsatte Tredjepartsprogrammelle gennemføres og reguleres ligeledes i henhold til dette punkt 10 samt punkt 11.

11. VEDERLAG OG SANKTIONER

- 11.1 **Vederlag:** Leverandørens vederlag for arbejdet med løsningsbeskrivelsen i punkt 10.2 opgøres efter dokumenteret medgået tid i overensstemmelse med bestemmelserne i bilag 7.2.B vedrørende timebaserede ressourcer. Vederlaget for Leverandørens bistand i forbindelse med idriftsættelsen af Tredjepartsprogrammel, herunder opsætning af alarmer, ændringer af procedurer og Dokumentation, opgøres efter dokumenteret medgået tid i overensstemmelse med bestemmelserne i bilag 7.2.B vedrørende timebaserede ressourcer samt under hensyntagen til Leverandørens forudgående estimat, jf. punkt 10.2.4. Der aftales herudover i forbindelse med aftalen om idriftsættelse, hvilke vederlagsmæssige konsekvenser idriftsættelsen skal have i forhold til Driftskontrakten, jf. bilag 7.2.H. Leverandøren modtager ikke herudover særskilte vederlag for sine Ydelser i forhold til driftsafviklingen mv. af Tredjepartsprogrammelle.
- 11.2 **Sanktioner:** Leverandøren ifalder bod i overensstemmelse med punkt 27.2, såfremt fristen for godkendelse af en overtagelsesprøve eller en driftsprøve i forbindelse med idriftsættelse af Tredjepartsprogrammel overskrides som følge af Leverandørens forhold.

KAPITEL IV: ADGANG TIL DATA OG SIKKERHED

12. ADGANG TIL DATA

- 12.1 **Rettigheder til data:** Der henvises til Kontraktens punkt 36.5. For så vidt angår Leverandørens behandling af personoplysninger som databehandler for Anvenderne (de dataansvarlige), henvises til punkt 13.
- 12.2 **Udlevering af data i Driftskontraktens løbetid:** I det omfang Anvenderne ikke selv kan foretage dataudtræk, kan KOMBIT på en eller flere Anvenderes vegne til enhver tid begære vederlagsfrit at få udleveret en kopi af alle eller dele af Anvendernes data på et relevant it-læsbart medie i et standard dataformat uden transformeringer, der kan give datatab, med en af KOMBIT fastsat frist, der står i et rimeligt forhold til de data, udleveringen omfatter. Det standard dataformat, data skal udleveres i, og det medie, data skal udleveres på, er skriftligt aftalt mellem Parterne i forbindelse med afklaringsfasen og specificeret i Leverandørens overdragelsesplan, jf. punkt 30.
- 12.2.1 KOMBIT kan maksimalt 4 gange per kalenderår begære data udleveret vederlagsfrit i henhold til punkt 12.2. Såfremt der ved en udlevering konstateres Fejl, der ikke er bagatelagte, i de udleverede data, og sådanne Fejl skyldes Leverandørens forhold, indgår udleveringen ikke i opgørelsen af det maksimale antal gange for vederlagsfri udlevering.
- 12.3 **Udlevering af data ved Driftskontraktens ophør:** Ved Driftskontraktens ophør er KOMBIT på Anvendernes vegne berettiget til at kræve alle Anvendernes data og informationer, herunder alle logfiler og øvrige data, der er genereret i forbindelse med brugen af Systemet, udleveret til Anvenderne som anført i punkt 12.2, idet udleveringen skal ske vederlagsfrit, uanset årsagen til Driftskontraktens ophør, jf. kapitel X om ophør, og uanset om udleveringen af data måtte kræve udvikling af nye snitflader eller lignende.
- 12.4 **Ingen tilbageholdsret:** Leverandøren er ikke berettiget til på noget tidspunkt, at tilbageholde KOMBITs eller Anvendernes data eller andre data, som måtte være kommet i Leverandørens besiddelse som led i Kontrakten, herunder Driftskontrakten. Dette gælder, hvad enten KOMBIT måtte have misligholdt sine forpligtelser i medfør af Kon-

trakten eller Driftskontrakten, eller der mellem Parterne måtte være opstået anden form for tvist eller uoverensstemmelse.

- 12.5 **Besiddelse af data efter Driftskontraktens ophør:** Efter Driftskontraktens ophør må Leverandøren ikke bevare eventuelle kopier af Anvendernes data. Dette kan alene ske efter forudgående konkret, skriftligt samtykke fra KOMBIT på vegne af Anvenderne. Hvis KOMBIT anmoder herom inden Driftskontraktens ophør, har Leverandøren pligt til at opbevare en backup kopi af sådanne data i op til 3 måneder efter Driftskontraktens ophør, således at der inden for dette yderligere tidsrum kan kræves udlevering af data i overensstemmelse med punkt 12.3.
- 12.6 **Sletning af data efter Driftskontraktens ophør:** Før Leverandøren sletter data, skal KOMBIT skriftligt godkende, at der kan ske sletning, og gives et rimeligt varsel til enten selv at få etableret en backup eller anmode Leverandøren om fortsat at opbevare disse data i en længere periode (dog ikke udover den i punkt 12.5 angivne periode på 3 måneder). Leverandørens sletning af data skal opfylde persondatalovgivningens og Datatilsynets krav til effektiv sletning af personoplysninger. Leverandøren skal på KOMBITs anmodning skriftligt bekræfte, at alt data er slettet i overensstemmelse med dette punkt 12.6.

13. SIKKERHEDSKRAV

- 13.1 **Sikkerhedsforskrifter:** Leverandøren skal overholde de(n) aftalte gældende sikkerhedsforskrift(er), beredskabsplan(er), sikkerhedsprocedure(r) og –regulativ(er) således som disse foreligger på aftaletidspunktet, jf. bilag 7.2.A.
- 13.1.1 KOMBITs eventuelle krav om ændringer i sikkerhedskrav efter Driftskontraktens indgåelse håndteres efter procedurerne i punkt 23, jf. dog punkt 13.1.2.
- 13.1.2 Leverandøren og Ydelserne skal i enhver henseende overholde KOMBITs gældende sikkerhedspolitik. Den gældende sikkerhedspolitik er vedlagt som bilag 7.2.J. Ændringer til sikkerhedspolitikken vil fremgå på en af KOMBIT anvist hjemmeside. Leverandøren er forpligtet til at sikre, at sikkerhedspolitikken overholdes i forbindelse med opfyldelsen af Driftskontrakten, ligesom Leverandøren er forpligtet til at overholde alle ændringer til sikkerhedspolitikken. KOMBIT skal med rimeligt varsel orientere Leverandøren om ændringer til sikkerhedspolitikken samt efter forudgående drøftelse med Leverandøren fastsætte et rimeligt varsel for Leverandørens implementering af ændringer. Såfremt Leverandøren kan dokumentere, at ændringen påfører Leverandøren omkostninger udover de omkostninger, der er dækket af Leverandørens vederlag, skal Leverandøren fremsende estimat til KOMBITs godkendelse. Leverandøren godtgøres disse omkostninger ved en engangsbetaling fra KOMBIT, forudsat KOMBIT har godkendt estimatet samt modtaget en specificeret faktura for de dokumenterbare omkostninger, idet timebaserede ressourcer skal opgøres og afregnes som angivet i bilag 7.2.B.
- 13.2 **Persondata - dataansvar:** De enkelte Anvendere, der benytter Systemet, er dataansvarlige for de personoplysninger, de lader behandle i Systemet, mens KOMBIT er databehandler for Anvenderne og dermed underlagt Anvendernes instruktionsbeføjelse, idet Anvenderne dog har givet KOMBIT bemyndigelse til at overlade databehandlingsopgaven til en underdatabehandler, såfremt dette sker under samme betingelser, som der gælder i databehandleraftalen mellem KOMBIT og Anvenderne.
- 13.3 **Leverandørens forpligtelser som underdatabehandler:** Leverandørens behandling af persondata som led i Driftskontraktens opfyldelse sker som underdatabehandler til

og efter instruks fra KOMBIT på vegne af Anvenderne. KOMBITs instruktion af Leverandøren vedrørende behandling af personoplysninger, som Anvenderne er dataansvarlige for, udøves på baggrund af den instruks, KOMBIT modtager fra den pågældende Anvender i form af en standardinstruks og eventuelle supplerende, specifikke instrukser fra de enkelte Anvendere. Den gældende standardinstruks fra Anvenderne er vedlagt som bilag 7.2.E. Leverandøren er forpligtet til at sikre, at KOMBITs forpligtelser efter instruksen i bilag 7.2.E efterleves i forbindelse med opfyldelsen af Driftskontrakten, ligesom Leverandøren er forpligtet til at efterleve ændrede generelle instrukser og eventuelle supplerende, specifikke instrukser, der måtte komme fra de enkelte Anvendere. Såfremt Leverandøren kan dokumentere, at ændringen påfører Leverandøren omkostninger udover de omkostninger, der er dækket af det månedlige vedligeholdelsesvederlag, godtgøres disse omkostninger ved en engangsbetaling fra KOMBIT, forudsat KOMBIT har modtaget en specificeret faktura for de dokumenterbare omkostninger, idet timebaserede ressourcer skal opgøres og afregnes som angivet i bilag 7.2.B. Leverandøren er udover efterlevelsen af de modtagne instrukser forpligtet til at sikre, at Leverandørens behandling af personoplysninger overholder den til enhver tid gældende danske persondatalovgivning, herunder navnlig vedrørende datasikkerhed, jf. punkt 13.4.

- 13.4 **Persondata – datasikkerhed:** Leverandøren skal træffe fornødne tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger mod, at personoplysninger hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller forringes samt mod, at de kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med lov om behandling af personoplysninger og den tilhørende sikkerhedsbekendtgørelse (bekendtgørelse nr. 528/2000) og/eller anden dansk persondatalovgivning, rets- eller administrativ praksis, der måtte supplere og/eller erstatte disse regler. Leverandøren skal på anmodning fra KOMBIT give KOMBIT tilstrækkelige oplysninger og kontroladgang til, at denne kan verificere Leverandørens overholdelse af Driftskontraktens krav til sikkerhedsforanstaltninger. Leverandøren må kun overlade behandling af personoplysninger på Anvendernes vegne til tredjemand, hvis KOMBIT har givet forudgående skriftligt samtykke hertil, hvis den pågældende tredjemand underlægges samme pligter, som gælder for Leverandøren i relation til KOMBIT og Anvenderne, og overladelsen ikke er i strid med lov om behandling af personoplysninger og tilhørende bekendtgørelser og vejledninger. Leverandøren må ikke flytte Anvendernes data til en ny lokation uden KOMBITs forudgående skriftlige godkendelse, der dog ikke må nægtes uden saglig grund, jf. Kontraktens punkt 59 om opbevaring af data i Danmark.
- 13.5 **Antivirus og backup procedure:** Leverandøren skal varetage og vedligeholde forsvarende antivirus og backup procedurer. Leverandøren skal herunder altid sikre sig, at der foreligger mindst én aktuel og fuldt funktionsdygtig sikkerhedskopi, inden der foretages sådanne indgreb, der kan medføre tab eller beskadigelse af data eller Programmel.
- 13.5.1 Leverandøren skal endvidere sikre backup af data samt logfiler og Dokumentation mindst én gang i døgnet og i overensstemmelse med de i bilag 7.2.A fastsatte krav. Backup af Programmel skal ligeledes ske i overensstemmelse med de i bilag 7.2.A fastsatte krav.
- 13.5.2 Backupprocedurer skal tilrettelægges således, at de forstyrrer driftsafviklingen og brug af Systemet mindst muligt.
- 13.6 **Beskyttelse mod hacking mv.:** Leverandøren skal opretholde en rimelig og opdateret overvågning og beskyttelse mod ulovlig elektronisk eller fysisk indtrængen, hærværk, tyveri, hackerangreb og andre lignende sikkerhedsmæssige brud, der kan bringe Leverandørens opfyldelse af sine forpligtelser i fare, eller give uvedkommende adgang til

Systemet. Leverandøren skal straks underrette KOMBIT, såfremt Leverandøren får kendskab til sikkerhedsmæssige brud. Leverandøren skal derudover underrette KOMBIT, hvis Leverandøren får kendskab til konkrete farer for sådanne sikkerhedsmæssige brud, som Systemet og/eller Driftsmiljøet er særligt sårbart overfor.

- 13.7 **Orienterings- og handlepligt:** Leverandøren skal straks orientere KOMBIT om henvendelser, der modtages direkte fra en borger, der er registreret i Systemet, og videre sende sådanne henvendelser til den dataansvarlige Anvender. Leverandøren skal derudover straks og behørigt behandle alle KOMBITs forespørgsler vedrørende Leverandørens behandling af personoplysninger samt bistå KOMBIT med at opfylde borgernes rettigheder efter persondataloven. Leverandøren er endvidere forpligtet til at behandle forespørgsler fra en Anvender vedrørende Leverandørens behandling af personoplysninger, såfremt den pågældende Anvender godtgør, at samme forespørgsel er sendt til KOMBIT uden at blive behørigt besvaret.
- 13.8 **Procedurer ved ekstraordinære begivenheder:** Leverandøren skal til enhver tid have fornødne systemer, procedurer og aftaler, der sikrer en kontraktmæssig drift af Systemet, selvom Leverandøren måtte være udsat for brand, oversvømmelse, lynnedslag og lignende ekstraordinære begivenheder. Fornødne systemer, procedurer og aftaler for sikring af kontraktmæssig drift af Systemet skal på KOMBITs anfordring dokumenteres af Leverandøren over for KOMBIT.
- 13.9 **Disaster Recovery tests:** Leverandøren er forpligtet til i hele kontraktperioden at foretage Disaster Recovery tests, jf. bilag 7.2.A.
- 13.9.1 Der skal udarbejdes en rapport over Disaster Recovery tests forløbet indeholdende en detaljeret oversigt over aktiviteter for hele tidsforløbet samt en liste over de ting, som skal forbedres før næste test. Denne fremsendes senest 10 Arbejdsdage efter testens gennemførelse. Hvis testen viser kritiske problemer, skal disse udbedres hurtigst muligt og senest indenfor 14 Dage fra testens gennemførelse. Under særlige omstændigheder kan tidsfristen i det enkelte tilfælde flyttes efter nærmere aftale med KOMBIT.
- 13.10 **Revisionserklæring:** Leverandøren skal til KOMBIT én gang årligt levere en revisionserklæring fra en uafhængig tredjepart vedrørende Leverandørens overholdelse af kravene til overholdelse af persondataretlige regler. Såfremt Leverandøren benytter Underleverandører, skal Underleverandørerne omfattes af revisionserklæringen. Alternativt skal der leveres revisionserklæringer for hver enkelt Underleverandør i overensstemmelse med de krav, der gælder i forhold til Leverandøren. Revisionserklæringen kan være inkluderet i den årlige revisionserklæring, der skal leveres til KOMBIT i henhold til punkt 18.2. KOMBIT er berettiget til at udlevere en kopi af de leverede erklæringer til Anvenderne.
- 13.10.1 KOMBIT og/eller en af KOMBIT udpeget tredjemand er berettiget til at få enhver nødvendig adgang til information og lokaliteter, herunder fysisk adgang til driftscentre, hos Leverandøren og eventuelle Underleverandører med henblik på at foretage sikkerhedskontrol, hvis KOMBITs særlige behov for kontrol ikke er blevet imødekommet i forbindelse med de(n) årlige sikkerhedsrevisionserklæring(er).

KAPITEL V: SAMARBEJDET M.V.**14. SAMARBEJDET**

- 14.1 **Generelt:** Parterne skal deltage i den samarbejdsorganisation, der er beskrevet i bilag 7.2.G. I det omfang, KOMBIT under Driftskontrakten er berettiget til at udpege tredjemænd til at foretage kontrol af Leverandørens Ydelser eller på anden måde udpege tredjemænd til at repræsentere KOMBIT over for Leverandøren, skal den udpegede tredjemand så vidt muligt ikke være konkurrent til Leverandøren. Ved udpegning af sådanne tredjemænd skal KOMBIT identificere tredjemanden over for Leverandøren, idet Leverandøren herefter straks skal gøre indsigelser mod den pågældende tredjemand, hvis Leverandøren anser den pågældende som konkurrent. KOMBIT skal herefter vurdere Leverandørens indsigelse, herunder om det er muligt at udpege en anden tredjemand. Hel eller delvis overdragelse af Leverandørens opgaver med udførelse og levering af Ydelserne samt bistand til en sådan overdragelse kan ske til og af en tredjepart efter KOMBITs valg, uanset om de(n) pågældende er konkurrent(er) til Leverandøren. Leverandøren kan kræve, at den/de involverede underskriver en sædvanlig fortrolighedserklæring, inden de(n) pågældende gives adgang til erhvervshemmeligheder, jf. punkt 5.8.
- 14.2 **Informationspligt:** Parterne skal løbende informere hinanden om ethvert forhold, som skønnes at have betydning for opfyldelse af Driftskontrakten. Herunder skal de loyalt udveksle information, data og dokumentation i det omfang, det er relevant for dens opfyldelse. Bilag 7.2.G indeholder yderligere krav til Leverandørens informations- og rapporteringsforpligtelser.
- 14.3 **Leverandørens kvalifikationer:** Leverandøren skal til stadighed have et tilstrækkeligt og velkvalificeret personale til rådighed som beskrevet i bilag 7.2.G. Det af Leverandørens personale, der står for leverancer til KOMBIT, skal være kompetente fagfolk med en relevant uddannelse, erfaring og viden. Personalet skal i relevant omfang have kendskab til: (i) Driftskontraktens krav, (ii) de aftalte samarbejdsprocedurer og metoder samt (iii) Driftsmiljøet og Systemet.
- 14.4 **Udskiftning:** Leverandøren må kun udskifte en projektleder eller en anden nøgleperson som identificeret i bilag 7.2.G med samtykke fra KOMBIT, medmindre udskiftningen skyldes nøglepersonens personlige forhold, herunder ophør af ansættelsesforhold, orlov, karriereskift eller lignende omstændigheder.
- 14.4.1 I tilfælde af udskiftning af en nøgleperson gælder nedenstående regler.

- 14.4.1.1 Leverandøren skal efter anmodning fra KOMBIT udskifte en nøgleperson, såfremt anmodningen er rimeligt begrundet, f.eks. ved samarbejdsvanskeligheder.
 - 14.4.1.2 En ny nøgleperson skal samlet set mindst have samme kvalifikationer som den fratrædende, ligesom den nye medarbejder skal tilføres behørig viden om alle de dele af KOMBITs organisation og forretningsprocesser, Driftskontraktens krav, Driftsmiljøet, Systemet og øvrige elementer, der har relevans for medarbejderens rolle ved Driftskontraktens opfyldelse. Ved udskiftning skal Leverandøren for egen regning sørge for, at den nye nøgleperson i god tid opnår den relevante viden.
 - 14.4.1.3 Ved eventuel udskiftning af Leverandørens øvrige projektdeltagere skal Leverandøren for egen regning sørge for, at den nye projektdeltager i god tid opnår sådan viden som nævnt ovenfor.
- 14.5 **Støtte til KOMBIT:** KOMBIT kan når som helst inddrage en tredjemand til støtte for KOMBIT i forbindelse med samarbejdet eller dets ophør. En sådan tredjemand har adgang til samme møder, oplysninger og dokumenter som KOMBIT selv. KOMBIT dækker selv sine omkostninger forbundet hermed. KOMBIT sikrer, at en sådan tredjemand er underlagt tavshedspligt, og Leverandøren kan kræve, at tredjemand underskriver en erklæring, hvoraf fremgår, at den viden og det materiale, vedkommende får adgang til, ikke må anvendes i anden sammenhæng end ved opfyldelsen af Driftskontrakten.
- 14.6 **Orientering til KOMBIT:** I det tilfælde, at Leverandøren skal skriftligt orientere KOMBIT vedrørende forhold under Driftskontrakten, skal orienteringen sendes til KOMBITs driftschef eller en af denne udpeget repræsentant, jf. bilag 7.2.G, medmindre andet udtrykkeligt fremgår.

15. LEVERANDØRENS GENERELLE FORPLIGTELSER

- 15.1 **Initiativpligt:** Leverandøren har, medmindre andet fremgår af Driftskontrakten, initiativpligt til alle aktiviteter i relation til Driftskontrakten. KOMBIT har kun pligt til at medvirke i forbindelse med Leverandørens opfyldelse af Driftskontrakten, hvor denne medvirken udtrykkeligt er foreskrevet og falder indenfor rammerne af Driftskontrakten og bilag 7.2.D.
- 15.2 **Opfyldelse af Driftskontrakten:** Leverandøren har fra Overtagelsesdagen ansvaret for korrekt og rettidig opfyldelse af Driftskontrakten med bilag.
- 15.2.1 Leverandøren har ansvar for kvalitetskontrol af alle egne og fælles aktiviteter under Driftskontrakten.
 - 15.2.2 Leverandørens initiativpligt omfatter især aktiv sikring af en kontraktmæssig drift af Systemet, forebyggende vedligeholdelse af Systemet og Driftsmiljøet, opretholdelse af det aftalte sikkerhedsniveau, beskyttelse mod hacking og virus samt løbende rådgivning af KOMBIT vedrørende optimering af driftsafviklingen.
 - 15.2.3 Leverandøren har ansvar for projektledelse, der især omfatter tilrettelæggelse og administration af: (i) Leverandørens Ydelser, (ii) initiativpligt i forhold til Parternes samarbejde, (iii) styring af Leverandørens eventuelle Underleverandører, (iv) samarbejde med tredjemænd, hvis systemer der skal udveksles

data med, herunder Anvendersystemleverandører, og samarbejde med Tredjepartsprogrammelleverandører.

- 15.3 **Aktiv rådgivning:** Leverandøren skal proaktivt rådgive KOMBIT eller KOMBITs udpegede repræsentant og derved fremme den kontinuerlige opfyldelse af Driftskontrakten. Leverandøren skal herunder aktivt rådgive KOMBIT og give KOMBIT anbefalinger om mulige forbedringer af procedurer og forretningsgange, der kan medvirke til at øge kvaliteten og stabiliteten i de leverede Ydelser og driftsafviklingen af Systemet som helhed.
- 15.3.1 Leverandøren skal proaktivt informere og rådgive KOMBIT, såfremt der identificeres aktuelle eller forventede negative effekter for KOMBITs eller Anvendernes brug af Systemet, herunder om mulige løsningsmuligheder.
- 15.4 **En årlig workshop:** Leverandøren skal mindst én gang årligt i Driftskontraktens løbetid invitere KOMBIT til en workshop af én dags varighed om relevante emner relateret til Systemet, eksempelvis den teknologiske udvikling, udviklingsplaner, kommende Versioner mv. Anvenderne skal på KOMBITs anmodning have mulighed for at deltage med én repræsentant hver på workshoppen.

16. LEVERANDØREN SOM KONTAKTPUNKT

- 16.1 **Single point of contact:** Leverandøren skal fungere som KOMBITs og Anvendernes kontaktpunkt ("single point of contact") i Driftskontraktens løbetid. Alle henvendelser om Systemet og brugen af Systemet skal derfor kunne rettes direkte til Leverandøren, uanset om henvendelsen vedrører Systemet, en eller flere af Leverandørens eventuelle Underleverandører eller grænseflader til andre leverandørers systemer. Hvis Leverandøren vurderer, at en henvendelse ligger uden for Leverandørens ansvarsområde, skal Leverandøren sørge for at formidle henvendelsen videre til den eventuelle anden leverandør, som henvendelsen ifølge Leverandøren henhører hos, og følge op overfor denne. Når svar på en henvendelse foreligger fra den anden leverandør, skal Leverandøren videreformidle dette, til den der henvendte sig til Leverandøren.

17. KUNDENS MEDVIRKEN

- 17.1 **KOMBITs opgaver:** Bilag 7.2.D angiver, i hvilket omfang KOMBIT skal medvirke til Driftskontraktens opfyldelse. Herudover skal KOMBIT/Anvenderne yde en sådan medvirken, som man med føje kan forvente, idet Leverandøren dog ikke kan kræve, at KOMBIT/Anvenderne bidrager i væsentligt større omfang end angivet i bilag 7.2.D.
- 17.2 **Mangelfuld medvirken:** Leverandøren skal uden ugrundet ophold give skriftlig besked til KOMBIT, såfremt Leverandøren konstaterer, at KOMBIT/Anvenderne ikke medvirker som aftalt, idet Leverandøren i modsat fald er afskåret fra efterfølgende at påberåbe sig KOMBIT/Anvendernes manglende medvirken som årsag til Driftskontraktens manglende opfyldelse og/eller at kræve betaling udover vedligeholdelsesvederlaget.

18. KVALITETSSIKRING OG KONTROL

- 18.1 **Kvalitetssikring:** Leverandøren skal anvende og vedligeholde et system, der sikrer, at kvalitet indbygges i Ydelserne. Alle Leverandørens Ydelser under Driftskontrakten skal være omfattet af Leverandørens kvalitetssikring.

- 18.2 **Generel revisionserklæring:** Leverandøren skal til KOMBIT én gang årligt i Driftskontraktens løbetid levere en sikkerhedsrevisionserklæring som angivet i bilag 7.2.A omhandlende Leverandørens driftsydelser og sikkerhed, herunder Leverandørens overholdelse af kvalitetssikringsmetoder, driftsprocedurer, driftsmål mm. Erklæringen kan være af generel karakter og omfatte alle Leverandørens kunder.
- 18.3 **Specifik revisionserklæring:** KOMBIT kan én gang i Driftskontraktens initiale 4-årige løbetid kræve, at der gennemføres en ekstern audit specifikt af Ydelserne til KOMBIT, herunder Leverandørens overholdelse af kvalitetssikringsmetoder, driftsprocedurer, Servicemål, jf. bilag 7.2.A, krav til Dokumentation, herunder Driftshåndbogen, jf. bilag 7.2.F, KOMBITs sikkerhedspolitik jf bilag 7.2.J mm. Auditten skal resultere i en revisionserklæring som angivet i punkt 18.2, dog specificeret til omfattende Ydelserne til KOMBIT.
- 18.3.1 Forlænges Driftskontrakten, jf. punkt 29.3, kan KOMBIT kræve en specifik ekstern audit af Ydelserne gennemført yderligere én gang for hver forlængelse af Driftskontrakten, idet sådanne audits dog tidligst kan kræves 24 kalendermåneder efter sidst afholdte specifikke audit.
- 18.4 **Generelt om audits:** Ved audits efter såvel punkt 18.2 som 18.3 gælder følgende:
- 18.4.1 Leverandøren skal til de eksterne audits anvende en uvildig, statsautoriseret revisor, der er anerkendt og godkendt til at udføre sådanne audits vedrørende it-drift. Såfremt Leverandøren benytter Underleverandører, skal disse omfattes af auditten. Alternativt skal der leveres revisionserklæringer for hver enkelt Underleverandør i overensstemmelse med de krav, der gælder i forhold til Leverandøren.
- 18.4.2 Revisionserklæringerne skal bekræfte, at KOMBITs sikkerhedspolitik, jf. punkt 13.1.2, er opfyldt.
- 18.4.3 Udgiften til audits er KOMBIT uvedkommende.
- 18.4.4 Revisionserklæringerne skal fremsendes i kopi til KOMBIT uden ugrundet ophold efter deres færdiggørelse.
- 18.4.5 Såfremt en revisionserklæring indeholder bemærkninger, kommentering mv., skal Leverandøren samtidig med fremsendelsen af revisionserklæringen fremsende en fyldestgørende handlingsplan, som beskriver, hvordan og hvornår de omhandlede forhold bringes i orden, idet konstaterede forhold skal bringes i orden hurtigst muligt, og idet konstaterede kritiske forhold skal være bragt i orden senest 15 Arbejdsdage efter Leverandørens modtagelse af revisionserklæringen. Leverandøren skal hurtigst muligt efter, forholdene er bragt i orden, sende KOMBIT en erklæring fra revisoren, der udfærdigede revisionserklæringen, som dokumenterer, at forholdene er bragt i orden. Forholdene anses først for bragt i orden, når KOMBIT har modtaget en sådan erklæring.
- 18.4.6 Leverandøren skal i rimeligt omfang gennemføre sådanne tiltag til forbedring af Leverandørens overholdelse af kvalitetssikringsmetoder, driftsprocedurer, Servicemål mm., som auditrapporten måtte give anledning til efter nærmere drøftelse og aftale i samarbejdsorganisationen, jf. bilag 7.2.G. Sådanne tiltag sker alene med henblik på en bedre opfyldelse af Driftskontrakten og forbedring af Leverandørens Ydelser.
- 18.4.7 KOMBIT er berettiget til at udlevere en kopi af de leverede revisionserklæringer til Anvenderne.

- 18.5 **Kontrol:** KOMBIT eller en af denne udpeget tredjemand skal efter passende forudgående skriftligt varsel have adgang til kontrol af Ydelserne samt de dele af Leverandørens organisation og kvalitetssikringsystem, som er relevante i forhold til Driftskontrakten, herunder fysisk adgang til lokaler og Dokumentation. KOMBIT og/eller en af KOMBIT udpeget tredjemand er kun berettiget til at få fysisk adgang til Leverandørens og/eller Underleverandørers driftscentre, ved Leverandørens gentagne misligholdelse af Driftskontrakten.
- 18.5.1 Kun personer, der er autoriseret af Leverandøren må få adgang til Systemet og lokaler, hvor driftsafviklingen af Systemet finder sted. Leverandøren må ikke nægte at give en sådan autorisation uden saglig grund. Leverandøren kan forlange, at de pågældende underskriver en sædvanlig tavshedspligtserklæring og i øvrigt overholder Leverandørens sikkerhedsforskrifter.
- 18.5.2 Hver Part afholder egne omkostninger i forbindelse med kontrol.

19. SAMARBEJDET MED ØVRIGE LEVERANDØRER OG GRÆNSEFLADER

- 19.1 **Generelt:** Leverandøren skal deltage i den i punkt 14 og bilag 7.2.G beskrevne samarbejdsorganisation, så identificering og løsning af Incidents og afhjælpning af Problems kan udføres så effektivt som muligt, samt bidrage til gennemførelsen af Prøver.
- 19.2 **Samarbejde med øvrige leverandører:** KOMBITs effektive udnyttelse og anvendelse af Ydelserne forudsætter, at Leverandøren koordinerer Ydelserne med KOMBITs og Anvendernes øvrige leverandører. Leverandøren har initiativpligt med hensyn til at sikre denne koordination, herunder ved deltagelse i de i bilag 7.2.G nævnte samarbejdsfora, fornødne møder mv. Leverandørens koordinering af og deltagelse i dette samarbejde samt udførelse af Ydelserne i øvrigt skal ske med særlig henblik på reduktion af de risici, der kan være forbundet med afhængigheder til og integration af ydelser fra KOMBITs øvrige leverandører.
- 19.2.1 Leverandøren har ligesom KOMBITs øvrige leverandører accepteret vilkårene for samarbejde mellem KOMBITs og Anvendernes leverandører, jf. bilag 13. Leverandøren er i denne forbindelse forpligtet til at stille alle relevante oplysninger og dokumentation om Ydelserne til rådighed for KOMBIT og KOMBITs øvrige leverandører med henblik på at sikre den fornødne integration mellem Ydelserne og ydelser fra KOMBITs øvrige leverandører.
- 19.3 **Andre leverandørers forhold:** Såfremt Leverandøren, som følge af én eller flere af KOMBITs og/eller Anvendernes andre leverandørers forhold, er forhindret, eller potentielt bliver forhindret, i at levere en Ydelse under Driftskontrakten, skal Leverandøren straks orientere både KOMBIT og de(n) pågældende leverandør(er) skriftligt herom. Giver Leverandøren ikke en sådan skriftlig orientering, kan Leverandøren ikke påberåbe sig de omhandlede forhold hos andre leverandører som årsag til og/eller ansvarsfraskrivelse for Leverandørens manglende eller mangelfulde levering af Ydelserne. Mener Leverandøren i øvrigt, at Leverandørens manglende opfyldelse af Driftskontrakten skyldes forhold hos en anden af KOMBITs og/eller Anvendernes leverandører, skal Leverandøren påvise sådanne forhold for at undgå ansvar for den manglende opfyldelse af Driftskontrakten.
- 19.4 **Krav til Systemets grænseflader:** Alle Systemets eksisterende og nye grænseflader skal være som beskrevet i Kontrakten.
- 19.4.1 Leverandøren skal samarbejde loyalt med KOMBIT samt øvrige Interessenter om Integrationer til andre systemer.

- 19.5 **Ændring af Systemets grænseflader:** Leverandøren må ikke ændre Systemets grænseflader uden forudgående skriftlig godkendelse fra KOMBIT.

KAPITEL VI: PRISER, BETALING OG BONUS

20. Benchmarking

Generelt: Der gennemføres under Driftskontrakten vurdering og/eller benchmarking af Leverandørens Ydelser og vederlag samt eventuelle ændringer heraf som beskrevet i bilag 7.2.I.

21. PRISER OG DERES REGULERING

- 21.1 **Generelt:** Leverandøren modtager følgende vederlag under Driftskontrakten:
- 21.1.1 Engangsvederlag for henholdsvis Infrastrukturdrift og Applikationsdrift.
 - 21.1.2 Månedligt vederlag for henholdsvis Infrastrukturdrift, Applikationsdrift og Applikationsvedligehold.
 - 21.1.3 Forbrugsvederlag for Infrastrukturdrift.
 - 21.1.4 Supportvederlag.
 - 21.1.5 Løbende licensvederlag.
 - 21.1.6 Vederlag for overdragelse af Infrastrukturdrift og/eller Applikationsdrift til tredjemand.
 - 21.1.7 Timebaserede vederlag, som alene ydes efter eksplicit og skriftlig aftale med KOMBIT.
- 21.2 **Specifikation af vederlag:** De enkelte vederlag angivet i punkt 21.1 er nærmere specificeret og reguleret i bilag 7.2.B. For timebaserede Ydelser, der leveres og betales på baggrund af medgået tid, skal Leverandøren fremsende et skriftligt estimat på sit vederlag til KOMBIT, før arbejdet iværksættes, medmindre andet aftales med KOMBIT eller konkrete omstændigheder undtagelsesvist nødvendiggør, at arbejdet udføres uden fremsendelse af et forudgående estimat. Ved alle Ydelser, der kan faktureres efter medgået tidsforbrug, skal Leverandøren for hver medarbejder omhyggeligt og løbende føre et timeregnskab med detaljeret angivelse af, hvad tiden er anvendt til, idet en samlet detaljeret og aktivitetsopdelt specifikation månedligt udleveres til KOMBIT med eventuelt understøttende materiale. Leverandøren skal justere specifikationen for KOMBITs eventuelle rimelige begrundede indsigelser, inden forbruget faktureres. Leverandøren skal til enhver tid på anfordring give KOMBIT adgang til yderligere indsigt i den løbende tidsregistrering. Samme krav til rapportering og adgang til indsigt gælder i forhold til eventuelle udlæg og materialer, som KOMBIT undtagelsesvist og efter forudgående skriftlig aftale skal betale efter forbrug.
- 21.3 **Fulde vederlag:** Leverandøren modtager ikke yderligere vederlag eller betalinger under Driftskontrakten end angivet i punkt 21.1 eller i øvrigt eksplicit angivet i Driftskontrakten eller underbilag hertil. De nævnte vederlag udgør således den fulde betaling for samtlige af Leverandørens Ydelser under Driftskontrakten, herunder for Leverandørens tidsforbrug og Leverandørens omkostninger til licenser og andre løbende eller enkeltstående udgifter og omkostninger i forbindelse med opfyldelsen af Driftskontrakten.
- 21.4 **Valuta og afgifter:** Kontraktens punkt 27.4 finder anvendelse.
- 21.5 **Transport mv.:** Kontraktens punkt 27.5 finder anvendelse.

- 21.6 **Regulering af vederlag:** Leverandørens vederlag reguleres i overensstemmelse med bilag 7.2.B.
- 21.7 **Bonus:** Leverandørens muligheder for at opnå bonus er reguleret i bilag 7.2.B.
- 21.8 **Betaling:** Medmindre andet fremgår af bilag 7.2.B, faktureres alle vederlag under denne Driftskontrakt månedligt bagud i kalendermåneden efter, Ydelsen, som vederlaget vedrører, er udført/leveret. Fakturering skal ske i overensstemmelse med Kontraktens punkt 32.6. KOMBIT er tidligst forpligtet til at betale 30 Dage efter modtagelse af fyldestgørende faktura.
- 21.8.1 Leverandøren skal fakturere sine vederlag senest 120 Dage efter det tidligste tidspunkt, hvor vederlaget kan faktureres, jf. punkt 21.8. Overskrides denne frist for et eller flere vederlag, mister Leverandøren sin ret til at kræve de(t) pågældende vederlag betalt.

KAPITEL VII: RETTIGHEDER

22. IMMATERIELLE RETTIGHEDER

- 22.1 **Generelt:** KOMBITs og Leverandørens rettigheder til Systemet, Dokumentation, data og ethvert andet materiale, der leveres, udvikles, udveksles mv. under Driftskontrakten, er reguleret efter Kontraktens kapitel IX.
- 22.2 **Tredjemands rettigheder:** Kontraktens bestemmelser om krænkelse af tredjemands rettigheder gælder tilsvarende for Driftskontrakten.

KAPITEL VIII: ÆNDRINGER

23. ÆNDRINGSHÅNDTERING

- 23.1 **Procedure for ændringshåndtering:** Proceduren for håndtering af ændringer afhænger af, hvilken ændring der er tale om.
- 23.1.1 Ændringer i form af Change Management, dvs. processen omkring ændringer i Driftsmiljøet, skal ske i overensstemmelse med bilag 7.2.A og 7.2.G.
- 23.1.2 Ændringer af Driftskontrakten og dennes underbilag, herunder fx skærpede sikkerhedskrav eller Servicemål, er reguleret af punkt 23.2.
- 23.2 **Ændringer af Driftskontrakten:** Ønsker en Part ændringer til Driftskontrakten, herunder underbilag, skal den anden Part loyalt overveje og drøfte sådanne forslag.
- 23.2.1 Ændringer til Driftskontrakten, herunder bilag hertil, kan kun ske ved skriftlig aftale mellem Parterne. Sådanne ændringer skal fremgå af en ny version af Driftskontrakten og/eller bilag, som skal underskrives af Parterne.
- 23.2.2 Inden beslutning om ændringer har Leverandøren ansvaret for at tilvejebringe et relevant beslutningsgrundlag. Herunder er det Leverandørens ansvar, at beslutningsgrundlaget tydeligt identificerer ændringens art og angiver deraf afledte konsekvenser for (i) Leverandørens vederlag, (ii) opfyldelse af Servicemål, (iii) Integrationer samt (iv) Systemets funktionalitet.
- 23.2.3 Håndtering af ændringer af Driftskontrakten og dens underbilag skal i øvrigt ske i overensstemmelse med Kontraktens punkt 46.

- 23.3 **Ændringslog:** Leverandøren skal opretholde én fælles ændringslog, der indeholder al relevant dokumentation vedrørende ændringsforslag samt aftalte ændringer, herunder dateret ændringsanmodning og løsningsforslag, jf. bilag 7.2.G.

KAPITEL IX: ANSVAR

24. GARANTIER

- 24.1 **Generel garanti:** Leverandøren garanterer, at alle Leverandørens Ydelser udføres i overensstemmelse med best practice for ydelser af den pågældende art. Leverandøren garanterer, at de aftalte krav til Servicemål overholdes, og at Servicemål, funktionalitet, Integrationer mv. opretholdes i forbindelse med opgraderinger med fejlrettelser og nye Versioner mv., som Leverandøren er ansvarlig for i henhold til Kontrakten eller Driftskontrakten. Leverandøren garanterer endvidere, at alle Ydelser udføres og leveres således, at der kan ske overdragelse af Infrastrukturdrift og/eller Applikationsdrift til KOMBIT eller en af KOMBIT valgt tredjemand. Supplerende garantier er angivet i Kontrakten.
- 24.2 **Data og beregninger:** Leverandøren garanterer, at Ydelserne under Driftskontrakten ikke indebærer,
- 24.2.1 der sker kvantitative eller kvalitative tab eller forringelser af data, der indtastes, indlæses og/eller gemmes i Systemet,
 - 24.2.2 der opstår fejl i beregninger eller i øvrigt i behandlinger i eller via Systemet,
 - 24.2.3 der sker kvantitative eller kvalitative tab eller forringelser af Systemets output, herunder i data, der transmitteres/overføres via Systemet.
- 24.3 **Rapportering:** Leverandøren garanterer, at Leverandørens rapportering, jf. navnlig punkt 5.6, sker i den aftalte form, at alle rapporter er korrekte og indeholder alle efterspurgte og i øvrigt relevante oplysninger, at alle rapporter baserer sig på konkrete og reelle målinger samt konkrete og reelle registreringer af data, at alle rapporter giver et retvisende billede af måleperiodens Ydelser, samt at opgørelsen af Servicemål i rapporteringen er foretaget på en sådan måde, at det er muligt for Kunden at vurdere, hvorvidt Ydelserne har været indenfor rammerne af de opstillede Servicemål.
- 24.4 **Garantiperiode:** Når andet ikke er skriftligt aftalt, gælder garantien for en Ydelse i ét år fra leveringen af den pågældende Ydelse.

25. ERSTATNING, ANSVARFRASKRIVELSE OG ANSVARS- BEGRÆNSNING M.V.

- 25.1 **Kontraktens bestemmelser:** Kontraktens punkt 50, 52, og 53 om KOMBITs misligholdelse, erstatning, ansvarsfraskrivelse og ansvarsbegrænsninger samt force majeure gælder uændret under Driftskontrakten med nedenstående justeringer i relation til beløbsmaksimering, jf. Kontraktens punkt 52.2, og indirekte tab, jf. Kontraktens punkt 52.3.
- 25.2 **Beløbsmaksimering:** Parternes erstatningsansvar – eksklusiv forholdsmæssigt afslag og bod - for forhold, der udspringer af Driftskontrakten, kan ikke overstige de samlede engangsvederlag, der er betalt under Driftskontrakten, jf. dog punkt 25.2.1, plus et beløb svarende til, hvad der udover engangsvederlag er betalt under Driftskontrakten de seneste 12 måneder forud for den erstatningsudløsende begivenheds indtræden. Hvis erstatningskravet opstår på et tidspunkt, hvor Driftskontrakten har været i kraft i min-

dre end 12 måneder, opgøres sidstnævnte beløb som et skønnet beløb i 12 måneder efter Driftskontraktens indgåelse.

25.2.1 I opgørelsen af den beløbsmæssige maksimering skal hvert af de af KOMBIT betalte engangsvederlag individuelt afskrives lineært over 5 år regnet fra betalingsdatoen for det enkelte engangsvederlag og startende fra udløbet af det 1. år efter betalingsdatoen. I opgørelsen udgør de enkelte engangsbetalinger således kr. 0 (nul) efter udløbet af det 5. år regnet fra betalingsdatoen.

25.3 **Direkte tab:** Følgende tab og omkostninger anses altid som direkte tab og dermed omfattet af Leverandørens erstatningspligt:

25.3.1 Tab af data skal anses for et direkte tab, såfremt data er omfattet af Leverandørens forpligtelse til at tage backup, jf. punkt 26.2 nedenfor.

25.3.2 KOMBITs og/eller en Anvenders tab og/eller omkostninger som følge af manglende opfyldelse af Leverandørens garantier, jf. punkt 24,

25.3.3 En Anvenders tab som følge af Leverandørens misligholdelse, såfremt betingelserne i Kontraktens punkt 52.3.1 er opfyldt.

25.3.4 Såfremt Leverandøren væsentligt misligholder Driftskontrakten, jf. punkt 28, og KOMBIT som følge heraf ophæver Driftskontrakten, skal KOMBITs og Anvenderens omkostninger i forbindelse med et genudbud af Ydelserne, herunder etableringsomkostninger til en ny leverandør, anses som et direkte tab,

25.3.5 KOMBITs og/eller en Anvenders tab og/eller omkostninger som følge af ukorrekte afgørelser og/eller udbetalinger, der skyldes Fejl i Systemet og/eller Leverandørens Ydelser.

25.4 **Mangler i bilag 7.2.C:** Leverandøren skal skadesløsholde KOMBIT for direkte omkostning, der opstår som følge af, at Leverandørens eventuelle angivelser af hardware- og softwaremæssige forudsætninger i bilag 7.2.C og senere opdateringer heraf er ukorrekte og/eller ufuldstændige, forudsat KOMBIT opfylder sin almindelige tabsbegrænsningspligt.

26. FEJL

26.1 **Afhjælpning:** Fejl i Systemet og/eller Ydelserne skal afhjælpes hurtigst muligt og altid i henhold til punkt 6.4, bilag 7.2.A samt punkt 26.2 og 26.3.

26.2 **Tab eller forvanskning af data:** Såfremt der som følge af Leverandørens manglende opfyldelse af sine forpligtelser i medfør af Kontrakten/Driftskontrakten, eller på grund af Fejl i Systemet, opstår tab eller forvanskning af data i Systemet, påhviler det Leverandøren straks - og uden yderligere vederlag - at genetablere data ved indlæsning af den seneste backup samt i videst muligt omfang at rekonstruere de data, der måtte være gået tabt, eller er blevet forvansket, efter seneste backup.

26.2.1 Hvis data ikke kan genetableres ud fra den seneste backup, eller hvis Leverandøren ikke har taget backup i henhold til Driftskontrakten, skal Leverandøren godtgøre KOMBITs og/eller Anvenderens omkostninger ved at rekonstruere data. Sådanne omkostninger kan bestå i, at KOMBIT anmoder en tredjemand om at foretage denne rekonstruktion, såfremt Leverandøren ikke har gennemført rekonstruktionen inden 5 Arbejdsdage efter datatabets opståen. I sidstnævnte fald er Leverandøren forpligtet til straks at give den af KOMBIT udpegede tredjemand enhver adgang til systemer, lokaliteter mv., der er påkrævet for rekonstruktionen af data, samt i øvrigt i enhver henseende bistå den udpegede tredjemand med rekonstruktionen af data.

- 26.3 **Udvidet afhjælpningspligt:** Selvom Leverandøren ikke er ansvarlig for et forhold, som KOMBIT anser for en Fejl, er Leverandøren efter skriftligt påkrav pligtig til at foretage afhjælpning, i det omfang dette er muligt eller alternativt bistå med afhjælpning. I tilfælde af, at Leverandøren ikke er ansvarlig for det pågældende forhold, kan denne kræve vederlag for afhjælpning, der ligger ud over Leverandørens ansvar. Vederlaget opgøres efter dokumenteret medgået tid og i overensstemmelse med bestemmelserne i bilag 7.2.B vedrørende timebaserede ressourcer. Leverandøren kan ikke påberåbe sig nærværende bestemmelse, hvis Leverandøren ikke skriftligt har gjort KOMBIT opmærksom på, at forholdet efter Leverandørens opfattelse ikke har karakter af en Fejl, som Leverandøren er ansvarlig for, straks Leverandøren konstaterer eller burde have konstateret dette.
- 26.4 **Afhjælpningsplan og udpegning af uvildig ekspert:** KOMBIT kan i de bilag 7.2.G nævnte tilfælde kræve, at Leverandøren udarbejder en afhjælpningsplan i overensstemmelse med kravene i bilag 7.2.G. Såfremt KOMBIT vurderer, at den godkendte afhjælpningsplan fraviges i betydende grad, eller at planen ikke vil have den forventede effekt på de bagvedliggende årsager til afhjælpningsplanen, kan KOMBIT kræve, at der udpeges en uvildig ekspert i overensstemmelse med bilag 7.2.G.
- 26.4.1 Medmindre andet er eksplicit angivet i bilag 7.2.G, skal Leverandøren opfylde alle øvrige forpligtelser under Kontrakten, herunder Servicemål mv. angivet i bilag 7.2.A, uanset iværksættelsen af aktiviteterne angivet i punkt 26.4, ligesom KOMBITs misligholdelsesbeføjelser under Kontrakten i øvrigt er uændret trods en iværksættelse af aktiviteterne.
- 26.4.2 Medmindre andet er eksplicit angivet i bilag 7.2.G, medfører ingen af de beføjelser eller aktiviteter, der er omfattet af og iværksat i medfør af punkt 26.4, yderligere omkostninger eller vederlag for KOMBIT.

27. BOD

- 27.1 **Manglende opfyldelse af Servicemål:** Bilag 7.2.B angiver regler og beregningsmetoder for bod ved manglende opfyldelse af Servicemål samt bodsloft.
- 27.2 **Forsinket overtagelse af Tredjepartsprogrammet:** Udover det i bilag 7.2.B angivne ifalder Leverandøren bod ved overskridelse af fristen for godkendelse af en overtagelsesprøve eller en driftsprøve i forbindelse med idriftsættelse af Tredjepartsprogrammet, jf. punkt 11.2. Leverandøren betaler således en dagbod pr. påbegyndt Dag, fristen for godkendelsen af den pågældende prøve overskrides, medmindre overskridelsen skyldes KOMBITs eller Tredjepartsprogrammelleverandørens forhold. Dagboden udgør et beløb svarende til 0,5 % af det samlede løbende drifts- og vedligeholdelsesvederlag for Infrastrukturdrift, Applikationsdrift og Applikationsvedligehold, jf. bilag 7.2.B, i de seneste 12 måneder forud for forsinkelsens indtræden. Den samlede bod for forsinkelse i forhold til den konkrete opgave kan ikke overstige et beløb svarende til 10 % af det samlede løbende drifts- og vedligeholdelsesvederlag for Infrastrukturdrift, Applikationsdrift og Applikationsvedligehold i de seneste 12 måneder forud for forsinkelsens indtræden. Hvis boden ifaldes på et tidspunkt, hvor Driftskontrakten har været i kraft i mindre end 12 måneder, opgøres boden og bodsmaksimeringen ud fra et skøn af vederlaget i 12 måneder efter Driftskontraktens indgåelse.
- 27.3 **Generelt:** Bodsbeløb skal fradrages i eventuel erstatning for det forhold, der har udløst den pågældende bod. Opkrævning af bod afskærer ikke KOMBIT fra at kræve et forholdsmæssigt afslag, hvis Ydelserne er behæftet med værdiforringende Fejl, der overstiger bodsbeløbet. Tilsvarende afskærer opkrævning af bod ikke KOMBIT fra at kræve erstatning ved Fejl i Ydelserne, hvis KOMBITs tab overstiger bodsbeløbet. Hvis

der er tale om forsinkelse, betales påløbet dagbod efter forsinkelsens opståen efter skriftligt krav fra KOMBIT. Har Leverandøren ikke senest 12 måneder efter bodskravets opståen modtaget påkrav fra KOMBIT, bortfalder KOMBITs ret til den pågældende bod. Et bortfald af boden forudsætter dog, at Leverandøren har opfyldt sine rapporteringspligter og almindelige oplysningspligt under Driftskontrakten.

28. OPHÆVELSE SOM FØLGE AF MISLIGHOLDELSE

- 28.1 **Væsentlig misligholdelse:** Dansk rets regler om ophævelse finder anvendelse med de tilføjelser og begrænsninger, der fremgår af denne bestemmelse og Kontraktens punkt 51. Følgende forhold udgør altid væsentlig misligholdelse, som berettiger KOMBIT til helt eller delvist at ophæve Driftskontrakten, eller at indtræde i Leverandørens organisation efter bestemmelserne i punkt 28.7:
- 28.1.1 Leverandørens forsinkelse i mere end 30 Arbejdsdage med levering og/eller opfyldelse af Ydelser af væsentlig betydning for Driftskontraktens opfyldelse. Overskridelse af Kritiske ikke-månedlige Servicemål med mere end 30 Arbejdsdage, jf. punkt 2.4.2 i bilag 7.2.A, udgør altid væsentlig misligholdelse.
 - 28.1.2 Leverandøren ikke senest 20 Arbejdsdage efter modtagelsen af en revisionserklæring med kritiske bemærkninger har fremsendt en fyldestgørende handlingsplan til KOMBIT, som beskriver hvordan og hvornår, de omhandlede forhold bringes i orden, jf. punkt 18.4.5.
 - 28.1.3 Såfremt Leverandøren i 3 på hinanden følgende kalendermåneder overskrider samme Kritiske Servicemål, jf. punkt 2.4.1 i bilag 7.2.A, medmindre der er tale om bagatelagtige overskridelser af Servicemålene.
 - 28.1.4 Såfremt Leverandøren i 3 på hinanden følgende kalendermåneder eller i 5 kalendermåneder inden for en sammenhængende periode på 12 kalendermåneder opnår en driftseffektivitet, der er lavere end 99,5% beregnet på grundlag af det Kombinerede Tilgængeligheds Servicemål ("KTS"), jf. punkt 13.1 i bilag 7.2.B.
 - 28.1.5 Såfremt Leverandøren i 2 kalendermåneder inden for en sammenhængende periode på 4 kalendermåneder opnår en driftseffektivitet, der er lavere end 94% beregnet på grundlag af det Kombinerede Tilgængeligheds Servicemål ("KTS"), jf. punkt 13.1 i bilag 7.2.B.
- 28.2 **Adgang til ophævelse eller indtrædelse:** Gør KOMBIT ikke brug af ovenstående rettigheder i ét tilfælde, bevirker dette ikke, at KOMBIT mister denne rettighed i andre lignende tilfælde. Generelt gælder det, at udnyttelsen af en eller flere beføjelser under Driftskontrakten aldrig hindrer KOMBIT i at gøre andre beføjelser under Driftskontrakten gældende, herunder også samarbejdsbeføjelserne anført under kapitel III i bilag 7.2.G, således at flere beføjelser kan udnyttes sideløbende.
- 28.3 **Hel eller delvis ophævelse:** KOMBIT kan efter eget valg ophæve Driftskontrakten helt eller delvist, herunder i overensstemmelse modellerne for delvis opsigelse, jf. punkt 29.2.1 og 29.2.2, således at bilag 7.3 med underbilag eller bilag 7.4 med underbilag træder i kraft. Leverandøren modtager i sådanne tilfælde ikke betaling for sin bi-stand i henhold til punkt 31.2, medmindre Leverandøren kan dokumentere, at forhold hos KOMBIT, Anvenderne og/eller den tredjemand, hvortil Systemet overdrages, indebærer, at Leverandøren må levere ydelser ud over, hvad der er forudsat i overdragelsesplanen, jf. punkt 30.
- 28.4 **For fremtiden:** Ophævelse af Driftskontrakten sker kun med virkning for fremtiden.

- 28.5 **Opgørelse ved ophævelse:** Ved ophævelse opgøres Parternes mellemværende efter dansk rets almindelige regler, herunder den almindelige pligt til begrænsning af tabet. Betalte engangsvederlag kan uanset dette punkt 28.5 kræves tilbagebetalt til den efter punkt 25.2.1 afskrevne værdi. Er et engangsvederlag afskrevet med 2/5, kan KOMBIT således kun kræve 3/5 tilbagebetalt.
- 28.6 **Drift efter ophævelse:** Ophæves Driftskontrakten helt eller delvist, skal Leverandøren på opfordring fra KOMBIT på Driftskontraktens hidtidige vilkår fortsætte leveringen af Ydelserne for den berørte del af Driftskontrakten, indtil varetagelsen af Ydelserne er overtaget af KOMBIT og/eller en af KOMBIT udpeget tredjemand. Leverandørens forpligtelse gælder også, selvom Leverandøren anser ophævelsen for uberettiget. KOMBIT skal i givet fald give Leverandøren besked herom senest 20 Arbejdsdage efter ophævelsen.
- 28.7 **Indtrædelsesret:** Ved Leverandørens væsentlige misligholdelse kan KOMBIT udpege op til tre personer, som Leverandøren skal lade indtræde i sin organisation med de beføjelser, der fremgår af punkt 28.7.1. KOMBITs udpegning og iværksættelse af indtrædelsesretten skal ske som beskrevet i punkt 28.7.2. KOMBIT afholder omkostninger til betaling af de af KOMBIT udpegede personer, men derudover medfører indtrædelsesretten ikke yderligere omkostninger eller vederlag for KOMBIT. Leverandøren er, uanset udnyttelse af indtrædelsesretten, forpligtet til at opfylde alle forpligtelser under Kontrakten, herunder Servicemålene.
- 28.7.1 De af KOMBIT udpegede personer skal straks have adgang til alle oplysninger og personer, der er relevante i forhold til vurdering og afhjælpningen af Leverandørens misligholdelse, og indtræder i øvrigt i Leverandørens organisation med fulde instruktionsbeføjelser over for Leverandøren og dennes ansatte, ligesom de udpegede personer er berettiget – men ikke forpligtet – til at deltage i arbejdet med afhjælpningen af misligholdelse(r)n(e). Leverandøren skal således efterkomme enhver instruks fra og i øvrigt aktivt og loyalt samarbejde med de af KOMBIT udpegede personer i forbindelse med afhjælpningen af Leverandørens misligholdelse. Indtrædelsesretten opretholdes indtil årsage(r)n(e) for misligholdelsen og risici for at forhold tilsvarende de(t), der forårsagede misligholdelsen, kan genopstå senere, dokumenterbart er endeligt afhjulpet.
- 28.7.2 KOMBIT kan kun udøve indtrædelsesretten efter et skriftligt varsel til Leverandøren på mindst fem Dage, idet varslet skal indeholde oplysninger om grundlaget for udøvelsen af indtrædelsesretten, hvem KOMBIT har udpeget til at udøve indtrædelsesretten, og tidspunktet for, hvornår udøvelsen af indtrædelsesretten vil påbegynde.

KAPITEL X: OPHØR

29. OPHØR OG OPSIGELSE

- 29.1 **Ophør af Driftskontrakten:** Driftskontrakten bortfalder automatisk senest 4 år efter Overtagelsesdagen, jf. punkt 3.8, hvis KOMBIT ikke forinden har opsagt eller forlænget Driftskontrakten, jf. henholdsvis punkt 29.2 og 29.3.
- 29.2 **Opsigelse:** Driftskontrakten kan af KOMBIT opsiges helt eller delvist med mindst 6 måneders varsel til ophør ved udgangen af en kalendermåned, dog tidligst til ophør 24 måneder efter Overtagelsesdagen. Ved en sådan hel eller delvis opsigelse før Driftskontraktens automatiske udløb, betaler KOMBIT et exit-fee som angivet i bilag 7.2.B.

- 29.2.1 KOMBIT kan herunder delvist opsig Driftskontrakten samtidigt i forhold til Leverandørens Ydelser for både Infrastrukturdrift og Applikationsdrift samt individuelt for Infrastrukturdrift og Applikationsdrift. Ved en opsigelse af Infrastrukturdriften træder bilag 7.3 med underbilag i kraft, mens bilag 7.4 med underbilag træder i kraft ved opsigelse af både Infrastrukturdrift og Applikationsdrift. Ved sådanne opsigelser bortfalder Driftskontrakten med underbilag i deres helhed, medmindre der er i bilag 7.3 eller 7.4 eller underbilag hertil eksplisit angives andet og bortset fra i forhold til garantier mv., som ifølge Kontraktens eller Driftskontraktens bestemmelser fortsat gælder.
- 29.2.2 Såfremt KOMBIT vælger at opsig Driftskontrakten samtidigt i relation til både Infrastrukturdrift og Applikationsdrift og dermed overgå til en regulering i henhold til bilag 7.4 med underbilag, kan KOMBIT samtidig med opsigelsen opsig de af Kontrakten omfattede licensaftaler vedrørende DBMS, således at DBMS ikke længere er omfattet af Systemet og Parternes (vedligeholdelses)aftale, når bilag 7.4 med underbilag træder i kraft, hvilket blandt andet indebærer, at enhver betalingspligt, herunder løbende vederlag, relateret til DBMS bortfalder.
- 29.2.3 Ved fuldstændig opsigelse af Driftskontrakten, bortfalder Driftskontrakten i sin helhed, bortset fra i forhold til garantier mv., som ifølge Kontraktens eller Driftskontraktens bestemmelser fortsat gælder.
- 29.2.4 Driftskontrakten er uopsigelig for Leverandøren.
- 29.3 **Option på forlængelse:** KOMBIT er berettiget til tre gange at forlænge Driftskontrakten helt eller delvist med op til yderligere 24 måneder per gang udover datoen for Driftskontraktens automatiske bortfald, jf. punkt 29.1, således at Driftskontrakten helt eller delvist finder anvendelse i forlængelsesperioden, og idet forlængelsesperiodens længde afgøres af KOMBIT. Såfremt KOMBIT ønsker at udnytte denne ret, skal KOMBIT senest 3 måneder før Driftskontraktens udløb meddele dette skriftligt til Leverandøren med angivelse af, hvilke dele af Driftskontrakten, der forlænges, og med angivelse af længden af forlængelsesperioden. I eventuelle forlængelsesperioder gælder KOMBITs opsigelsesret med et varsel på 6 måneder fortsat, jf. punkt 29.2.
- 29.3.1 Leverandøren er forpligtet til skriftligt at varsle KOMBIT om muligheden for forlængelse senest 4 måneder – og tidligst 6 måneder - før Driftskontraktens udløb. Undlader Leverandøren dette, forlænges KOMBITs ret til at forlænge Driftskontrakten frem til 10 Arbejdsdage før udløb.
- 29.3.2 Såfremt KOMBIT alene forlænger Driftskontrakten delvist, finder – principperne i - punkt 29.2.1 anvendelse, således at bilag 7.3 eller 7.4 herefter finder anvendelse afhængigt af, hvilke Ydelser der fortsat ønskes leveret.
- 29.3.3 Leverandørens vederlag i forlængelsesperioden fastsættes på grundlag af de priser og vederlagsberegningssystemer, der fremgår af punkt 21 og bilag 7.2.B, og som var gældende på tidspunktet for forlængelsen.

30. OVERDRAGELSESPLAN

- 30.1 **Overdragelsesplan:** Senest 6 måneder efter Leverandørens overtagelse af ansvaret for driftsafviklingen af Systemet skal Leverandøren have udarbejdet et udkast til en overdragelsesplan for fremtidig hel eller delvis overdragelse af driftsafviklingen af Systemet til KOMBIT og/eller en af KOMBIT udpeget tredjemand og forelægge udkastet for KOMBIT til godkendelse. Overdragelsesplanen skal opdeles i en overdragelsesplan for henholdsvis Infrastrukturdrift alene og samlet overdragelse af Infrastrukturdrift

og Applikationsdrift. Når overdragelsesplanen er godkendt af KOMBIT, indgår den som et underbilag til bilag 7.2.A.

- 30.1.1 Overdragelsesplanen skal opdateres med et interval, der ikke overstiger 12 måneder mellem hver opdatering, og skal afspejle eventuelle ændringer i driftsafviklingen af Systemet.
- 30.1.2 Leverandøren er ansvarlig for, at overdragelsesplanen til enhver tid foreligger i en sådan kvalitet, at en uafhængig tredjemand med samme kvalifikationer som Leverandøren kan overtage driftsafviklingen af Systemet.
- 30.1.3 Leverandørens udkast til overdragelsesplan samt senere ændringer i denne skal godkendes af KOMBIT. Leverandøren skal følge KOMBITs relevante og rimelige krav om ændringer, uddybninger og tilføjelser til den af Leverandøren forelagte plan eller ændringer heraf. KOMBITs godkendelse eller manglende godkendelse skal meddeles Leverandøren senest 20 Arbejdsdage efter udkastets modtagelse. Godkendelse må ikke nægtes uden saglig grund. Ved manglende godkendelse skal Leverandøren i rimeligt omfang tilrette udkastet, indtil KOMBITs godkendelse er opnået.

31. BISTAND VED OPHØR ELLER DELVIST OPHØR

- 31.1 **Leverandørens bistand ved ophør eller delvist ophør:** Uanset årsagen til Driftskontraktens ophør, skal Leverandøren uden vederlag og på god og forsvarlig vis medvirke til overgang af løsning af opgaverne omfattet af denne Driftskontrakt enten til KOMBIT eller til en af KOMBIT udpeget tredjemand og overdragelse af viden med henblik på at kunne gennemføre et udbud.
- 31.2 **Overdragelsesydelse:** Såfremt Driftskontrakten ophører alene i relation til Ydelserne i form af Infrastrukturdrift, er Leverandøren ansvarlig for at flytte Systemet samt alle data tilhørende KOMBIT og Anvenderne til det nye infrastrukturdriftsmiljø, herunder for afholdelse og beståelse af Prøver, som beskrevet i bilag 7.2.A. Skal der ske overdragelse af såvel Infrastrukturdrift og Applikationsdrift har Leverandøren pligt til loyalt at bistå med og bidrage til en sikker og fyldestgørende overdragelse af Systemet og alle data tilhørende KOMBIT og Anvenderne til det nye driftsmiljø som beskrevet i bilag 7.2.A.
 - 31.2.1 Såfremt Driftskontrakten ophører alene i relation til Ydelserne i form af Infrastrukturdrift, skal Leverandøren fremsende en opdateret version af Driftshåndbogen til KOMBITs godkendelse senest 30 Dage efter modtagelse af KOMBITs opsigelse, jf. punkt 29.2, medmindre KOMBIT fastsætter en længere frist. KOMBITs godkendelse eller manglende godkendelse skal meddeles Leverandøren senest 10 Dage efter modtagelse af opdateret Driftshåndbog. Godkendelse må ikke nægtes uden saglig grund. Ved manglende godkendelse skal Leverandøren i rimeligt omfang tilrette Driftshåndbogen, indtil KOMBITs godkendelse er opnået. Leverandørens forpligtelse til fortsat at holde Driftshåndbogen opdateret gælder uændret, jf. bilag 7.2.F.
- 31.3 **Vederlagsfri udlevering:** Ved ophør af Driftskontrakten skal Leverandøren straks - og inden 20 Arbejdsdage - på KOMBITs anmodning uden vederlag udlevere de i punkt 31.3.1 til 31.3.11 nedenfor opregnede informationer, Dokumentation/dokumentation mm. til KOMBIT eller til en tredjemand udpeget af KOMBIT.
 - 31.3.1 alle tekniske specifikationer for hardware og Programmel/programmel relateret til Driftskontraktens opfyldelse,

- 31.3.2 installationsvejledninger, specifikationer for overvågning og driftsafvikling, så opgaverne under denne Driftskontrakt kan overdrages,
 - 31.3.3 enhver kopi af Systemet og data med dertil hørende driftsdokumentation, anden Dokumentation og kildekode, som Leverandøren er i besiddelse af, bortset fra tredjeparts Standardprogrammel, hvor Leverandøren er licenstagere, og som ifølge Kontrakten og de tilhørende licensbetingelser, der er vedlagt Kontrakten, ikke kan overdrages,
 - 31.3.4 Programmel/programmel, som KOMBIT har rettigheder til, eller hvor KOMBIT er licenstagere,
 - 31.3.5 en specifikation af alle dataformater og dataindhold, herunder datamodeller, for eventuelt Programmel/programmel, som måtte være under udvikling eller udviklet eller vedligeholdt af Leverandøren for KOMBIT i henhold til Kontrakten, herunder Driftskontrakten,
 - 31.3.6 en revideret kopi af manualer eller håndbøger udarbejdet til brug for Parternes samarbejde,
 - 31.3.7 den seneste opdaterede og senest godkendte version af overdragelsesplanen,
 - 31.3.8 al Dokumentation, som KOMBIT har opnået rettigheder til under Kontrakten,
 - 31.3.9 alt andet, der tilhører KOMBIT og/eller Anvenderne og er i Leverandørens eller Underleverandørers besiddelse,
 - 31.3.10 andet materiale, der er nødvendigt med henblik på, at KOMBIT eller en af KOMBIT udpeget tredjemand kan sætte KOMBIT og Anvenderne i stand til at anvende Systemet.
 - 31.3.11 Leverandøren er desuden forpligtet til uden ugrundet ophold at udlevere andre oplysninger og anden Dokumentation mv., der er nødvendig at have adgang til for KOMBIT og/eller tredjemand i forbindelse med overtagelse af de opgaver, Driftskontrakten vedrører.
 - 31.3.12 Leverandøren har ingen tilbageholdsret. Udlevering skal således ske vederlagsfrit uanset årsag til ophør, herunder selvom KOMBIT måtte være i en påstået eller aktuel misligholdelse samt uanset art og omfang af en sådan misligholdelse.
 - 31.3.13 Ved udlevering skal Leverandøren følge KOMBITs rimelige anvisninger. Udlevering sker på et medie, der er relevant set i forhold til opgaven med etablering af ny drift af Systemet, herunder skal udlevering af Dokumentation ske i et redigerbart format og i øvrigt i overensstemmelse med kravene i bilag 4.
- 31.4 **Gennemførelse af tekniske undersøgelser:** Med henblik på gennemførelse af et udbud ved Driftskontraktens ophør, skal KOMBIT eller en af KOMBIT udpeget tredjemand, i en periode på op til 6 måneder før Driftskontraktens ophør, have adgang til at foretage rimelige tekniske og andre nødvendige undersøgelser af alle forhold vedrørende Leverandørens opfyldelse af Driftskontrakten, herunder tekniske forhold vedrørende driftsafviklingen, Programmel/programmel, Driftsmiljøet, øvrige Ydelser mv.
- 31.4.1 Den ovenfor anførte adgangsret gælder i alle tilfælde i 6 måneder før Driftskontraktens ophør, hvad enten ophørets skyldes opsigelse, ophævelse eller Driftskontraktens udløb. Ved forlængelse af Driftskontrakten indgår eventuelle undersøgelser gennemført forud for forlængelsen ikke ved beregning af 6 måneders perioden.

- 31.5 **Yderligere assistance:** Leverandøren skal på begæring fra KOMBIT i op til 6 måneder efter Driftskontraktens ophør yde yderligere relevant assistance i forbindelse med etablering af drift af Systemet hos KOMBIT og/eller tredjemand. Denne bistand afregnes efter dokumenteret medgået tid i overensstemmelse med bestemmelserne i bilag 7.2.B vedrørende timebaserede ressourcer.
- 31.5.1 På begæring skal Leverandøren loyalt bistå ved flytningen. Overdragelse til KOMBIT eller tredjemand skal gennemføres med mindst mulig forstyrrelse for brug af Systemet.
- 31.5.2 Leverandøren skal herunder på begæring fra KOMBIT: (i) bistå til gennemførelse af relevante opgaver og Prøver, (ii) uddanne it-personale fra KOMBIT og/eller tredjemand, herunder sikre videnoverdragelse, (iii) yde konsulentbistand til løsning af alle problemstillinger ved overdragelse af driftsafviklingen af Systemet til KOMBIT og/eller tredjemand.
- 31.6 **Fortsat levering af Ydelser:** Leverandøren skal fortsætte leveringen af alle Ydelser på Driftskontraktens hidtidige vilkår, indtil KOMBIT har bekræftet, at de relevante Ydelser, herunder driftsafviklingen, er endeligt overtaget af KOMBIT og/eller en af KOMBIT udpeget tredjemand. Leverandørens forpligtelse gælder, uanset om en aftalt ophørsdag for Leverandørens levering af Ydelserne er overskredet, idet der i sådanne tilfælde gælder følgende yderligere vilkår for leveringen af Ydelserne:
- 31.6.1 Skyldes overskridelsen af den aftalte ophørsdag Leverandørens forhold, modtager Leverandøren ingen betaling for den fortsatte levering af Ydelserne.
- 31.6.2 Skyldes overskridelsen af den aftalte ophørsdag delvist Leverandørens forhold, modtager Leverandøren betaling i overensstemmelse med de hidtidige vilkår for den fortsatte levering af Ydelserne, idet der dog foretages et forholdsmæssigt afslag i Leverandørens vederlag beregnet på baggrund af Leverandørens forholdsmæssige ansvar for overskridelsen af ophørsdagen.
- 31.6.3 Bærer Leverandøren ikke et ansvar for overskridelsen af den aftalte ophørsdag, modtager Leverandøren betaling i overensstemmelse med de hidtidige vilkår for den fortsatte levering af Ydelserne. Har KOMBIT ikke varslet overskridelsen af den aftalte ophørsdato minimum 30 Dage forud for ophørsdatoen, kan Leverandøren kræve betaling for de meromkostninger, Leverandøren dokumenterbart har haft som følge af en forlænget levering af Ydelserne ud over ophørsdagen, idet sådanne meromkostninger ikke kan overstige et beløb svarende til 5 % af det samlede beløb, KOMBIT har betalt i den forudgående måned i form af månedligt vederlag for Infrastrukturdrift, Applikationsdrift og Applikationsvedligehold samt forbrugsvederlag for Infrastrukturdrift.
- 31.7 **Vederlagsfrihed i tilfælde af misligholdelse:** Skyldes Driftskontraktens ophør, at KOMBIT berettiget har hævet Driftskontrakten som følge af Leverandørens misligholdelse, er Leverandøren ikke berettiget til betaling for udførelse af ophørsassistance. KOMBIT har ikke herved givet afkald på at gøre et eventuelt erstatningskrav for yderligere tab gældende efter Driftskontrakten og dansk rets almindelige regler.

KAPITEL XI: OVERDRAGELSE AF RETTIGHEDER OG PLIGTER, TVISTER MV.

32. OVERDRAGELSE AF RETTIGHEDER OG PLIGTER

- 32.1 **KOMBITs overdragelse:** KOMBIT kan overdrage sine rettigheder og forpligtelser efter Driftskontrakten i overensstemmelse med Kontraktens punkt 55.

- 32.2 **Leverandørens overdragelse:** Leverandøren kan ikke uden KOMBITs skriftlige samtykke overdrage sine rettigheder eller forpligtelser ifølge Driftskontrakten til tredjemand. KOMBIT kan dog ikke nægte sådant samtykke uden saglig grund.
- 32.3 **Benyttelse af underleverandører:** Kontraktens punkt 18 om brug af Underleverandører finder tilsvarende anvendelse på Driftskontrakten.

33. TVISTER

- 33.1 **Tvistløsning:** Såfremt der opstår en uoverensstemmelse mellem Parterne i forbindelse med Driftskontrakten, skal uoverensstemmelserne løses i henhold til Kontraktens punkt 56 og 57.
- 33.2 **Tvister om opfyldelse af Servicemål:** Ved uenighed om opfyldelse af Servicemål skal uenigheden søges løftet op på højt plan i Parternes organisationer. Hvis enighed fortsat ikke opnås, kan hver Part anmode Voldgiftsinstituttet om at udpege en uvildig sagkyndig til at træffe endelig og bindende afgørelse herom. Hvor der i Driftskontrakten eller dens underbilag i øvrigt er henvist til dette punkt 33.2 i relation til tvister, finder bestemmelsen tilsvarende anvendelse i forhold til de omhandlede tvister.
- 33.2.1 Den sagkyndige fastsætter selv fordelingen af sit vederlag mellem Parterne under hensyntagen til udfaldet af tvisten.
- 33.2.2 Den sagkyndige kan ikke afgøre tvister om fortolkning af Driftskontrakten og andre juridiske spørgsmål. Sådanne spørgsmål afgøres således i henhold til Kontraktens punkt 57.
- 33.3 **Manglende Dokumentation:** Har Leverandøren ikke leveret Dokumentation, herunder løbende rapportering, i overensstemmelse med Driftskontraktens krav, skal den manglende Dokumentation bevismæssigt tillægges virkning til fordel for KOMBIT ved tvister mellem Parterne om forhold, der kunne og/eller skulle være godtgjort ved den pågældende Dokumentation.
- 33.4 **Fortsatte leverancer og Ydelser:** Kontraktens punkt 58 finder anvendelse.

34. FORTOLKNING

- 34.1 **Forrang:** Kontraktens punkt 60.2 finder anvendelse.

35. UNDERSKRIFTER

Dato: _____

For KOMBIT A/S:

Dato: _____

For **[Leverandørens navn]**:

[Navn]

[Navn]

[Underskrift]

[Underskrift]