

**KOMBIT**



**BILAG 7.4**

*Vedligeholdelsesaftalen*

KONTRAKT OM APPLIKATIONSVEDLIGEHOOLD

(VEDLIGEHOULDELSESAFTALEN)

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

1.	BAGGRUND, FORMÅL, IKRAFTTRÆDEN OG BILAG.....	5
2.	DEFINITIONER.....	5
3.	GENERELLE KRAV TIL LEVERANDØREN OG YDELSERNE .....	6
4.	VEDLIGEHOLDELSE.....	6
5.	SUPPORT .....	8
6.	DOKUMENTATION .....	8
7.	ADGANG TIL DATA OG SIKKERHED .....	8
8.	SAMARBEJDET .....	10
9.	LEVERANDØRENS GENERELLE FORPLIGTELSER.....	11
10.	KOMBITS MEDVIRKEN .....	11
11.	KVALITETSSIKRING OG KONTROL.....	12
12.	SAMARBEJDET MED ØVRIGE LEVERANDØRER OG GRÆNSEFLADER .....	13
13.	PRISER OG DERES REGULERING.....	14
14.	IMMATERIELLE RETTIGHEDER .....	15
15.	ÆNDRINGSHÅNDTERING.....	15
16.	GARANTIER .....	15
17.	ERSTATNING, ANSVARFRASKRIVELSE OG ANSVARSBEGRÆNSNING MV.	16
18.	FEJL .....	17
19.	OPHÆVELSE SOM FØLGE AF MISLIGHOLDELSE .....	17
20.	OPHØR OG OPSIGELSE .....	19
21.	BISTAND VED OPHØR.....	19
22.	OVERDRAGELSE AF RETTIGHEDER OG PLIGTER .....	21
23.	TVISTER .....	22
24.	FORTOLKNING .....	22
25.	UNDERSKRIFTER.....	22

## BILAGSFORTEGNELSE

- Bilag 7.4.A: Ydelser og Servicemål
- Bilag 7.4.A.1 Specifikation af Ydelser
- Bilag 7.4.B: Priser og betalingsplan
- Bilag 7.4.D: KOMBITs medvirken
- Bilag 7.4.E: Standard databehandlerinstruks
- Bilag 7.4.I: Benchmarking
- Bilag 7.4.J: KOMBITs sikkerhedspolitik

## **1. BAGGRUND, FORMÅL, IKRAFTTRÆDEN OG BILAG**

- 1.1 **Baggrund:** Vedligeholdelsesaftalen er en del af en aftale mellem Parterne om udvikling og etablering af Systemet ("Kontrakten") og regulerer Parternes aftale om Leverandørens Ydelser i form af Applikationsvedligehold af Systemet.
- 1.2 **Formål:** Vedligeholdelsesaftalen har til formål at videreføre de dele af Parternes tidligere driftskontrakt (bilag 7.2 med underbilag eller bilag 7.3 med underbilag), som relaterer sig til Applikationsvedligeholdelse af Systemet. Vedligeholdelsesaftalen beskriver og regulerer således (i) Leverandørens Ydelser, (ii) samarbejdet mellem henholdsvis KOMBIT og Leverandøren og Leverandøren og KOMBITs andre leverandører under Vedligeholdelsesaftalen, samt (iii) Parternes indbyrdes pligter og rettigheder i forbindelse med Leverandørens levering og ophør med levering af Ydelserne. Kontraktens bestemmelser finder ligeledes anvendelse under Vedligeholdelsesaftalen, medmindre andet eksplicit fremgår af Vedligeholdelsesaftalen, 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.
- 1.3 **Ikrafttræden:** Vedligeholdelsesaftalen træder i kraft fra det tidspunkt, hvor Parternes tidligere driftskontrakt (bilag 7.2 med underbilag eller bilag 7.3 med underbilag) ophører. Ved ikrafttræden af Vedligeholdelsesaftalen bortfalder bilag 7.2 med underbilag/bilag 7.3 med underbilag således i deres helhed, medmindre andet er eksplicit angivet i bilag 7.2/7.3 eller underbilagene hertil.
- 1.4 **Hele Systemet:** Leverandørens Ydelser omfatter det samlede System med efterfølgende ændringer og udvidelser, medmindre der i denne Vedligeholdelsesaftale er angivet specifikke undtagelser hertil.
- 1.5 **Ydelserne:** Vedligeholdelsesaftalen med bilag beskriver Leverandørens Ydelser, Servicemål herfor og vilkårene for Ydelsernes levering.
- 1.6 **Ændringer:** Ændringer i Ydelserne under Vedligeholdelsesaftalen eller andre ændringer af Vedligeholdelsesaftalen sker i henhold til punkt 15 om ændringshåndtering.
- 1.7 **Kontraktforløb:** Vedligeholdelsesaftalen bortfalder automatisk 4 år efter Overtagelsesdagen, hvis KOMBIT ikke forinden helt eller delvist har opsagt eller forlænget Driftskontrakten i bilag 7.2 eller bilag 7.3 og/eller Vedligeholdelsesaftalen, jf. punkt 20.

## **2. DEFINITIONER**

- 2.1 **Supplerende definitioner:** Kontraktens definitioner suppleres og ændres i overensstemmelse med nedenstående:
- 2.1.1 **Driftsleverandøren:** Driftsleverandøren betyder leverandøren af Infrastruktur- og Applikationsdrift.
- 2.1.2 **Systemet:** Definitionen af "Systemet" ændres i overensstemmelse med følgende:
- Har KOMBIT valgt at opsiges Parternes licensaftale vedrørende DBMS, ændres definitionen "Systemet" til ikke længere at omfatte DBMS. Er Parternes licensaftale vedrørende DBMS fastholdt, omfatter definitionen "Systemet" fortsat det af Leverandøren leverede DBMS.
  - Tredjepartsprogrammel er ikke længere omfattet af definitionen "Systemet".

- c) AI Programmel, herunder ændringer og videreudvikling og tilhørende Dokumentation, som Leverandøren i Vedligeholdelsesaftalens løbetid leverer til KOMBIT i medfør af Kontrakten, omfattes af definitionen "Systemet".

### **3. GENERELLE KRAV TIL LEVERANDØREN OG YDELSERNE**

- 3.1 **Krav til Leverandøren og Ydelserne:** På Vedligeholdelsesaftalens vilkår opnår KOMBIT: (i) en professionel samarbejdspartner, der kontinuerligt og aktivt arbejder for optimering af Systemet, (ii) en smidig, effektiv og rettidig levering af de aftalte Ydelser, (iii) Ydelser af høj kvalitet, (iv) fokus på høj grad af brugertilfredshed, herunder understøttelse af god support i forhold til KOMBIT og Anvenderne, (v) Ydelser leveret på en sikkerhedsmæssigt betryggende måde, (vi) processer og metoder for levering af Ydelserne struktureret efter ITIL eller tilsvarende dokumenterede metodegrundlag, og (vii) at Leverandøren indgår i et konstruktivt samarbejde med KOMBIT og Driftsleverandøren.
- 3.2 **Planlægning:** Leverandørens aktiviteter skal planlægges og udføres, så driftsafviklingen, vedligeholdelse, test, Prøver, installation mv. sker med mindst mulig forstyrrelse for Interessenterne.
- 3.3 **Rapportering:** Leverandøren skal foretage rapportering til KOMBIT vedrørende opfyldelsen af Vedligeholdelsesaftalen, herunder opnåede Servicemål, relevante aktiviteter og eventuelle risici i det kommende kalenderkvartal. Rapportering skal ske skriftligt mindst én gang om måneden. Rapporteringen skal sætte KOMBIT i stand til at vurdere, i hvilket omfang Leverandøren har levet op til Vedligeholdelsesaftalens krav i den forløbne periode og eventuelle fremtidige risici. Yderligere krav til rapportering fremgår af bilag 7.4.A.
- 3.4 **Ingen forringelse:** Leverandøren må ikke uden forudgående skriftlig accept fra KOMBIT reducere serviceniveauer eller anvendelighed af og funktionalitet i Systemet. Dette gælder uanset tilfælde af Incidents, medmindre andet eksplicit fremgår af Vedligeholdelsesaftalen.
- 3.5 **Leverandørens brug af data:** Leverandøren må ikke anvende Interessenternes data til andet end opfyldelse af Vedligeholdelsesaftalen.
- 3.6 **Initiativpligt:** Medmindre andet er aftalt, har Leverandøren initiativpligt til alle aktiviteter i relation til Vedligeholdelsesaftalen. KOMBIT og Driftsleverandøren har kun pligt til at medvirke i forbindelse med Leverandørens opfyldelse af Vedligeholdelsesaftalen, hvor denne medvirken udtrykkeligt er foreskrevet, og falder indenfor rammerne af Vedligeholdelsesaftalen.
- 3.7 **Aktiv rådgivning:** Leverandøren skal proaktivt rådgive KOMBIT og derved fremme den kontinuerlige opfyldelse af Vedligeholdelsesaftalen. 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. 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.

### **4. VEDLIGEHOJDELSE**

- 4.1 **Generelt:** Leverandøren skal levere vedligeholdelse af Systemet som beskrevet i Vedligeholdelsesaftalen, herunder navnlig bilag 7.4.A.

- 4.2 **Forebyggende vedligeholdelse:** Leverandøren er efter aftale med KOMBIT forpligtet til at udføre forebyggende vedligeholdelse for at undgå eller minimere risikoen for Incidents eller Problems i Systemet samt konsekvenser af Incidents eller Problems i Systemet. Leverandøren kan efter nærmere aftale med KOMBIT og Driftsleverandøren for egen regning installere og afinstallere relevant diagnosticeringsprogrammel på Systemet til brug derfor. Forebyggende vedligeholdelse kan kun ske efter KOMIBTs godkendelse og med et forudgående varsel på mindst 7 Dage og i øvrigt i overensstemmelse med bilag 7.4.A.
- 4.3 **Konstatering af Incidents og Problems:** Incidents og Problems kan enten konstateres af Leverandøren eller indberettes til Leverandøren på den i bilag 7.4.A beskrevne måde. Servicemål vedrørende Incidents og Problems fremgår ligeledes af bilag 7.4.A.
- 4.4 **Incidents og Problems:** Incidents, herunder Fejl, skal i Vedligeholdelsesaftalens løbetid løses i henhold til de Servicemål, der fremgår af bilag 7.4.A. Tilsvarende skal Problems, herunder Fejl, afhjælpes i henhold til de Servicemål, der fremgår af bilag 7.4.A.
- 4.4.1 Leverandøren skal uden yderligere vederlag løse Incidents, herunder Fejl, og afhjælpe Problems, herunder Fejl, eventuelt ved levering af supplerende hardware, Programmell og konsulentbistand.
- 4.4.2 Leverandørens arbejde med løsning, afhjælpning mv. skal overholde Vedligeholdelsesaftalens garantier og øvrige bestemmelser.
- 4.5 **Nye Versioner:** Leverandøren udarbejder en årlig plan for nye Versioner, jf. bilag 7.4.A. Planen skal opdateres løbende.
- 4.5.1 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.
- 4.5.2 Hvis en ny Version forudsætter opdateringer af Driftsmiljøet, Integrationer, KOMBITs eller Driftsleverandørens 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 relevante tests inden idriftsættelsen af den nye Version.
- 4.5.3 Nye Versioner må ikke føre til reduktion af Systemets funktionalitet, ydeevne eller 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 dog kun må ske efter forudgående varsel til KOMBIT.
- 4.5.4 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, andet materiale og Driftsleverandørens bistand, som er nødvendigt for opfyldelsen af dette.
- 4.5.5 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.

- 4.5.6 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. Installation af nye Versioner af Programmet samt tilpasninger af øvrigt Programmet i forbindelse hermed, er inkluderet i det faste månedlige vedligeholdelsesvederlag, medmindre andet er forudgående skriftligt aftalt.

## **5. SUPPORT**

- 5.1 **Supportydelser:** Leverandøren skal levere support til Driftsleverandøren. Leverandørens supportydelser og Servicemålene herfor er beskrevet i bilag 7.4.A.
- 5.2 **IT Service Management it-system:** Leverandøren skal benytte et it-system til Incident Management, Problem Management og supporthenvendelser i forbindelse med kommunikationen mellem Leverandøren og Driftsleverandøren. Sproget heri skal være dansk eller engelsk.

## **6. DOKUMENTATION**

- 6.1 **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 Vedligeholdelsesaftalen, dels at kunne overdrage vedligeholdelsen til tredjemand.

## **7. ADGANG TIL DATA OG SIKKERHED**

- 7.1 **Rettigheder til data:** KOMBIT og Anvenderne alene har råderet, adkomst, ejendomsret, ophavsret og enhver anden rettighed over de data, der i medfør af Kontrakten og nærværende Vedligeholdelsesaftale gøres tilgængelige for Leverandøren. For så vidt angår Leverandørens behandling af personoplysninger som databehandler for Anvenderne (de dataansvarlige), henvises til punkt 7.4 og 7.5.
- 7.2 **Sletning af data efter behandling:** Leverandøren skal straks slette alle data, der er overladt til Leverandøren, når Leverandøren har leveret/afsluttet Ydelsen, som har nødvendiggjort overladelsen af dataene. Sletningen 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 7.2.
- 7.3 **Sikkerhedsforskrifter:** Leverandøren skal overholde de aftalte gældende sikkerhedsforskrifter, beredskabsplan, sikkerhedsprocedurer og –regulativer således som disse foreligger på aftaletidspunktet, jf. bilag 7.4.A.
- 7.3.1 KOMBITs eventuelle krav om ændringer i sikkerhedskrav efter Vedligeholdelsesaftalens indgåelse håndteres efter procedurerne i punkt 15, jf. dog punkt 7.3.2.
- 7.3.2 Leverandøren og Ydelserne skal i enhver henseende overholde KOMBITs sikkerhedspolitik. Den gældende sikkerhedspolitik er vedlagt som bilag 7.4.J. Ændringer til sikkerhedspolitikken vil fremgå på en af KOMBIT anvist hjemmeside. Leverandøren er forpligtet til at sikre, at sikkerhedspolitikken over-



holdes i forbindelse med opfyldelsen af Vedligeholdelsesaftalen, 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 7.4.B.

- 7.4 **Persondata - dataansvar:** De enkelte Anvenderne, 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.
- 7.5 **Leverandørens forpligtelser som underdatabehandler:** Leverandørens behandling af persondata som led i Vedligeholdelsesaftalens 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 Anvenderne. Den gældende standardinstruks fra Anvenderne er vedlagt som bilag 7.4.E. Leverandøren er forpligtet til at sikre, at KOMBITs forpligtelser efter instruksen i bilag 7.4.E efterleves i forbindelse med opfyldelsen af Vedligeholdelsesaftalen, ligesom Leverandøren er forpligtet til at efterleve ændrede generelle instrukser og eventuelle supplerende, specifikke instrukser, der måtte komme fra de enkelte Anvenderne. 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, at KOMBIT har modtaget en specificeret faktura for de dokumenterbare omkostninger, idet timebaserede ressourcer skal opgøres og afregnes som angivet i bilag 7.4.B. Leverandøren er ud over 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 7.6.
- 7.6 **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 Vedligeholdelsesaftalens 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 anden lokation end Leverandørens uden KOMBITs forudgående skriftlige godkendelse, der dog ikke må nægtes uden saglig grund, jf. Kontraktens punkt 59 om opbevaring af data i Danmark.

## **8. SAMARBEJDET**

- 8.1 **Generelt:** Parterne skal medvirke i opfyldelsen af Vedligeholdelsesaftalen på en loyal og rimelig måde, der er egnet til at fremme samarbejdet. I det omfang KOMBIT under Vedligeholdelsesaftalen 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.
- 8.2 **Informationspligt:** Parterne skal løbende informere hinanden om ethvert forhold, som skønnes at have betydning for opfyldelse af Vedligeholdelsesaftalen. Herunder skal de loyalt udveksle information, data og dokumentation i det omfang, det er relevant for dens opfyldelse. Parternes forpligtelse til at stille oplysninger og dokumentation til rådighed gælder alene med de begrænsninger, der følger af Parternes lovmæssige eller sædvanlige aftalebestemte tavshedsforpligtelser overfor tredjemand.
- 8.3 **Leverandørens kvalifikationer:** Leverandøren skal til stadighed have et tilstrækkeligt og velkvalificeret personale til rådighed.
- 8.3.1 Det af Leverandørens personale og eventuelle Underleverandører, der deltager i Vedligeholdelsesaftalens opfyldelse, skal være kompetente fagfolk med en fyldestgørende og relevant uddannelse, erfaring og viden set i forhold til udførelse af deres rolle i forbindelse med Vedligeholdelsesaftalens opfyldelse. Personalet skal i relevant omfang have kendskab til: (i) Vedligeholdelsesaftalens krav, (ii) de aftalte samarbejdsprocedurer og metoder samt (iii) Systemet og Driftsmiljøet.
- 8.4 **Udskiftning:** Leverandøren må kun udskifte sine nøglepersoner, der er identificeret i bilag 7.4.A punkt 12, med samtykke fra KOMBIT, medmindre udskiftningen skyldes nøglepersonens personlige forhold, herunder ophør af ansættelsesforhold, orlov, karriereskift eller lignende omstændigheder. Leverandøren skal efter anmodning fra KOMBIT udskifte en nøgleperson, såfremt anmodningen er rimeligt begrundet, f.eks. ved samarbejdsvanskeligheder.
- 8.4.1 I tilfælde af udskiftning af en nøgleperson gælder nedenstående regler.
- 8.4.1 Leverandøren skal efter anmodning fra KOMBIT udskifte en nøgleperson, såfremt anmodningen er rimeligt begrundet, f.eks. ved samarbejdsvanskeligheder.
- 8.4.2 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, Vedligeholdelsesaftalens krav, Systemet og øvrige elementer, der har relevans for medarbejderens rolle ved Vedligeholdelsesaftalens opfyldelse. Ved udskiftning skal Leverandøren for egen regning sørge for, at den nye nøgleperson i god tid opnår den relevante viden.

8.4.3 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.

- 8.5 **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 Vedligeholdelsesaftalen.
- 8.6 **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, medmindre andet udtrykkeligt fremgår.

## **9. LEVERANDØRENS GENERELLE FORPLIGTELSE**

- 9.1 **Opfyldelse af Vedligeholdelsesaftalen:** Leverandøren har fra Vedligeholdelsesaftalens ikrafttræden ansvaret for korrekt og rettidig opfyldelse af Vedligeholdelsesaftalen med bilag og for kvalitetskontrol af alle egne aktiviteter under Vedligeholdelsesaftalen.
- 9.2 **Aktiv rådgivning:** Leverandøren skal proaktivt rådgive KOMBIT og derved fremme den kontinuerlige opfyldelse af Vedligeholdelsesaftalen. 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. 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.

## **10. KOMBITS MEDVIRKEN**

- 10.1 **KOMBITs opgaver:** Bilag 7.4.D angiver, i hvilket omfang KOMBIT skal medvirke til Vedligeholdelsesaftalens 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 7.4.D.
- 10.2 **Mangelfuld medvirken:** Leverandøren skal uden ugrundet ophold give skriftlig besked til KOMBIT, såfremt Leverandøren konstaterer, at KOMBIT/Anvenderne eller Driftsleverandøren ikke medvirker som aftalt, idet Leverandøren i modsat fald er afskåret fra efterfølgende at påberåbe sig KOMBITs/Anvendernes eller Driftsleverandørens manglende medvirken som årsag til Vedligeholdelsesaftalens manglende opfyldelse og/eller at kræve betaling udover vedligeholdelsesvederlaget.

## **11. KVALITETSSIKRING OG KONTROL**

- 11.1 **Kvalitetssikring:** Leverandøren skal anvende og vedligeholde et system, der sikrer, at kvalitet indbygges i Ydelserne. Alle Leverandørens Ydelser under Vedligeholdelsesaftalen skal være omfattet af Leverandørens kvalitetssikring.
- 11.2 **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, Servicemål, jf. bilag 7.4.A og krav til Dokumentation mm. Auditten skal resultere i en revisionserklæring. Har KOMBIT én gang tidligere under Parternes tidligere driftskontrakt (bilag 7.2 eller 7.3) fået gennemført en ekstern audit som omtalt i dette punkt 11.2, kan KOMBIT kun kræve en sådan audit gennemført, hvis den samlede løbetid for Parternes aftale om Leverandørens Ydelser, dvs. efter bilag 7.2 og/eller 7.3 og/eller denne Vedligeholdelsesaftale, er forlænget til at overstige fire år regnet fra Overtagelsesdagen, jf. punkt 11.2.1.
- 11.2.1 Forlænges Driftskontrakten (bilag 7.2, 7.3 eller 7.4), jf. punkt 20.3, kan KOMBIT kræve en specifik ekstern audit af Ydelserne gennemført yderligere én gang for hver forlængelse, idet sådanne audits dog tidligst kan kræves 24 kalendermåneder efter sidst afholdte specifikke audit.
- 11.3 **Generelt om audits:** Ved audits efter punkt 11.2 gælder følgende:
- 11.3.1 Leverandøren skal til de eksterne audits anvende en uvildig, statsautoriseret revisor, der er anerkendt og godkendt til at udføre sådanne audits vedrørende it-vedligeholdelse. 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.
- 11.3.2 Revisionserklæringerne skal bekræfte, at KOMBITs sikkerhedspolitik, jf. punkt 7.3.2, er opfyldt.
- 11.3.3 Udgiften til audits er KOMBIT uvedkommende.
- 11.3.4 Revisionserklæringerne skal fremsendes i kopi til KOMBIT uden ugrundet ophold efter deres færdiggørelse.
- 11.3.5 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.
- 11.3.6 Leverandøren skal i rimeligt omfang gennemføre sådanne tiltag til forbedring af Leverandørens overholdelse af kvalitetssikringsmetoder og Servicemål mm., som auditrapporten måtte give anledning til efter nærmere drøftelse og aftale med KOMBIT. Sådanne tiltag sker alene med henblik på en bedre opfyldelse af Vedligeholdelsesaftalen og forbedring af Leverandørens Ydelser.

- 11.3.7 KOMBIT er berettiget til at udlevere en kopi af de leverede revisionserklæringer til Anvenderne.
- 11.4 **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 kvalitetssikringssystem, som er relevante i forhold til Vedligeholdelsesaftalen, herunder adgang til Dokumentation.
- 11.4.1 Hver Part afholder egne omkostninger i forbindelse med kontrol.

## **12. SAMARBEJDET MED ØVRIGE LEVERANDØRER OG GRÆNSEFLADER**

- 12.1 **Samarbejde med øvrige leverandører:** Leverandøren skal som led i opfyldelsen af Vedligeholdelsesaftalen samarbejde med KOMBITs og Anvendernes øvrige leverandører samt øvrige relevante Interessenter, herunder navnlig med Driftsleverandøren og med henblik på reduktion af risiko for Incidents og Problems samt problemer i forbindelse med implementering og idriftsættelse af nye Versioner, videreudvikling eller ændringer samt i forbindelse med integration og grænseflader til andre systemer.
- 12.1.1 Leverandøren skal bidrage til, at identificering og løsning af Incidents og afhjælpning af Problems kan udføres så effektivt som muligt, samt bidrage til gennemførelsen af eventuelle Prøver i forbindelse med vedligeholdelsesarbejde.
- 12.1.2 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.
- 12.2 **Andre leverandørers forhold:** Såfremt Leverandøren som følge af én eller flere af KOMBITs og/eller Anvendernes andre leverandørers, herunder Driftsleverandørens, forhold er forhindret eller potentielt bliver forhindret i at levere en Ydelse under Vedligeholdelsesaftalen, 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 Vedligeholdelsesaftalen 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 Vedligeholdelsesaftalen.
- 12.3 **Krav til Systemets grænseflader:** Alle Systemets eksisterende og nye grænseflader skal være som beskrevet i Kontrakten.
- 12.3.1 Leverandøren skal samarbejde loyalt med KOMBIT samt Driftsleverandøren om Integrationer til andre systemer.
- 12.3.2 Leverandøren må ikke ændre Systemets grænseflader uden forudgående skriftlig godkendelse fra KOMBIT.
- 12.4 **Ændringer i KOMBITs/Anvendernes øvrige systemer eller grænseflader:** KOMBIT skal skriftligt varsle Leverandøren om eventuelle ændringer eller udskiftninger i de it-systemer, som Systemet udveksler data med, herunder ændrede grænseflader. Ved sådanne ændringer skal Leverandøren efter KOMBITs anmodning snarest muligt fore-

tage sådanne ændringer af Systemet, som ændringerne i de pågældende it-systemer måtte nødvendiggøre. Sådanne ændringer skal behandles i overensstemmelse med punkt 15 om ændringshåndtering.

## **13. PRISER OG DERES REGULERING**

13.1 **Generelt:** Leverandøren modtager følgende vederlag under:

13.1.1 Månedligt vederlag for Applikationsvedligehold.

13.1.2 Løbende licensvederlag.

13.1.3 Timebaserede vederlag, som alene ydes efter eksplicit og skriftlig aftale med KOMBIT.

13.2 **Specifikation af vederlag:** De enkelte vederlag angivet i punkt 13.1 er nærmere specificeret og reguleret i bilag 7.4.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.

13.3 **Fulde vederlag:** Leverandøren modtager ikke yderligere vederlag eller betalinger under Vedligeholdelsesaftalen end angivet i punkt 13.1 eller i øvrigt eksplicit angivet i Vedligeholdelsesaftalen eller underbilag hertil. De nævnte vederlag udgør således den fulde betaling for samtlige af Leverandørens Ydelser under Vedligeholdelsesaftalen, herunder for Leverandørens tidsforbrug og Leverandørens omkostninger til licenser og andre løbende eller enkeltstående udgifter og omkostninger i forbindelse med opfyldelsen af Vedligeholdelsesaftalen.

13.4 **Valuta og afgifter:** Kontraktens punkt 27.4 finder anvendelse.

13.5 **Transport mv.:** Kontraktens punkt 27.5 finder anvendelse.

13.6 **Regulering af vederlag:** Leverandørens vederlag reguleres i overensstemmelse med bilag 7.4.B.

13.7 **Bonus:** Leverandørens muligheder for at opnå bonus er reguleret i bilag 7.4.B.

13.8 **Betaling:** Medmindre andet fremgår af bilag 7.4.B, faktureres alle vederlag under Vedligeholdelsesaftalen 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.

13.8.1 Leverandøren skal fakturere sine vederlag senest 120 Dage efter det tidligste tidspunkt, hvor vederlaget kan faktureres, jf. punkt 13.8. Overskrides denne frist for et eller flere vederlag, mister Leverandøren sin ret til at kræve de(t) pågældende vederlag betalt.

## **14. IMMATERIELLE RETTIGHEDER**

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

## **15. ÆNDRINGSHÅNDTERING**

- 15.1 **Ændringer af Vedligeholdelsesaftalen:** Ønsker en Part ændringer til Vedligeholdelsesaftalen, herunder underbilag, skal den anden Part loyalt overveje og drøfte sådanne forslag.
- 15.1.1 Ændringer til Vedligeholdelsesaftalen, herunder bilag hertil, kan kun ske ved skriftlig aftale mellem Parterne. Sådanne ændringer skal fremgå af en ny version af Vedligeholdelsesaftalen og/eller bilag, som skal underskrives af Parterne.
- 15.1.2 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, (iv) Systemets funktionalitet samt (v) konsekvenser i relation til Driftsleverandøren, herunder Driftsmiljøet.
- 15.1.3 Håndtering af ændringer af Vedligeholdelsesaftalen og dens underbilag skal i øvrigt ske i overensstemmelse med Kontraktens punkt 46.

## **16. GARANTIER**

- 16.1 **Garantier:** 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 Vedligeholdelsesaftalen. Supplerende garantier er angivet i Kontrakten.
- 16.2 **Data og beregninger:** Leverandøren garanterer, at Ydelserne under Vedligeholdelsesaftalen ikke indebærer, at
- 16.2.1 der sker kvantitative eller kvalitative tab eller forringelser af data, der indtastes, indlæses og/eller gemmes i Systemet,
- 16.2.2 der opstår fejl i beregninger eller i øvrigt i behandlinger i eller via Systemet,
- 16.2.3 der sker kvantitative eller kvalitative tab eller forringelser af Systemets output, herunder i data, der transmitteres/overføres via Systemet.
- 16.3 **Rapportering:** Leverandøren garanterer, at Leverandørens rapportering, jf. navnlig punkt 3.3, 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 rap-

porteringen er foretaget på en sådan måde, at det er muligt for Kunden at vurdere, hvorvidt Ydelserne har været indenfor rammerne af de opstillede Servicemål.

- 16.4 **Garantiperiode:** Når andet ikke er skriftligt aftalt, gælder garantien for en Ydelse i ét år fra leveringen af den pågældende Ydelse.

## **17. ERSTATNING, ANSVARFRASKRIVELSE OG ANSVARS- BEGRÆNSNING MV.**

- 17.1 **Kontraktens bestemmelser:** Kontraktens punkt 50, 52 og 53 om KOMBITs misligholdelse, erstatning, ansvarsfraskrivelse og ansvarsbegrænsninger samt force majeure gælder uændret under Vedligeholdelsesaftalen med nedenstående justeringer i relation til beløbsmaksimering, jf. Kontraktens punkt 52.2, og indirekte tab, jf. Kontraktens punkt 52.3.
- 17.2 **Beløbsmaksimering:** Parternes erstatningsansvar – eksklusiv forholdsmæssigt afslag og bod - for forhold, der udspringer af Vedligeholdelsesaftalen, kan ikke overstige de samlede engangsvederlag, der er betalt under de tidligere gældende driftskontrakter (bilag 7.2 og 7.3), jf. dog punkt 17.2.1, plus et beløb svarende til, hvad der udover engangsvederlag er betalt under Vedligeholdelsesaftalen de seneste 12 måneder forud for den erstatningsudløsende begivenheds indtræden. Hvis erstatningskravet opstår på et tidspunkt, hvor Vedligeholdelsesaftalen har været i kraft i mindre end 12 måneder, opgøres sidstnævnte beløb som et skønnet beløb i 12 måneder efter Vedligeholdelsesaftalens indgåelse.
- 17.2.1 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 af den beløbsmæssige maksimering udgør de enkelte engangsbetalinger således kr. 0 (nul) efter udløbet af det 5. år regnet fra betalingsdatoen. For de engangsvederlag, der er betalt under de tidligere gældende driftskontrakter (bilag 7.2 og 7.3), fortsættes de lineære afskrivninger, der er påbegyndt, i overensstemmelse med tidligere afskrivninger. Er der betalt kr. 500.000 som engangsvederlag ved Overtagelsesdagen, og træder denne Vedligeholdelsesaftale i kraft 2½ år efter Overtagelsesdagen, indgår der fortsat kr. 300.000 af dette engangsvederlag i opgørelsen af beløbsmaksimeringen.
- 17.3 **Direkte tab:** Følgende tab og omkostninger anses altid som direkte tab og dermed omfattet af Leverandørens erstatningspligt:
- 17.3.1 Tab af data skal anses for et direkte tab, såfremt Leverandøren har været forpligtet til at foretage backup heraf. Hvis data ikke kan genetableres ud fra den seneste backup, eller hvis Leverandøren ikke har taget backup i henhold til det aftalte, skal Leverandøren godtgøre KOMBITs og/eller Anvendernes 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 2 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.



- 17.3.2 KOMBITs og/eller en Anvenders tab og/eller omkostninger som følge af manglende opfyldelse af Leverandørens garantier, jf. punkt 16.
- 17.3.3 En Anvenders tab som følge af Leverandørens misligholdelse, såfremt betingelserne i Kontraktens punkt 52.3.1 er opfyldt.
- 17.3.4 Såfremt Leverandøren væsentligt misligholder Vedligeholdelsesaftalen, jf. punkt 19, og KOMBIT som følge heraf ophæver Vedligeholdelsesaftalen, skal KOMBITs og Anvendernes omkostninger i forbindelse med et genudbud af Ydelserne, herunder etableringsomkostninger til en ny leverandør, anses som et direkte tab.
- 17.3.5 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.

## **18. FEJL**

- 18.1 **Afhjælpning:** Fejl i Ydelserne skal afhjælpes i henhold til punkt 4, punkt 18.2 og bilag 7.4.A
- 18.2 **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 Leverandøren kræve et vederlag for afhjælpning, der ligger ud over Leverandørens ansvar. Vederlaget opgøres i overensstemmelse med bestemmelserne i bilag 7.4.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.
- 18.3 **Bod:** Bilag 7.4.B angiver regler og beregningsmetoder for bod ved manglende opfyldelse af Servicemål samt bodsloft.
  - 18.3.1 KOMBIT kan modregne forfalden ubetalt og ubestridt bod i betalinger til Leverandøren. 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. 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 Vedligeholdelsesaftalen.

## **19. OPHÆVELSE SOM FØLGE AF MISLIGHOLDELSE**

- 19.1 **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 KOM-

BIT til helt eller delvist at ophæve Vedligeholdelsesaftalen eller at indtræde i Leverandørens organisation efter bestemmelserne i punkt 19.6:

- 19.1.1 Leverandørens forsinkelse i mere end 30 Arbejdsdage med levering og/eller opfyldelse af Ydelser af væsentlig betydning for opfyldelse.
  - 19.1.2 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 11.3.5.
  - 19.1.3 Såfremt Leverandøren i 3 på hinanden følgende kalendermåneder overskrider samme Kritiske Servicemål, jf. punkt 2.4.1 i bilag 7.4.A, medmindre der er tale om bagatelagte overskridelser af Servicemålene.
- 19.2 **Adgang til ophævelse eller indtræden:** 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 Vedligeholdelsesaftalen aldrig hindrer KOMBIT i at gøre andre beføjelser under Vedligeholdelsesaftalen gældende, således at flere beføjelser kan udnyttes sideløbende.
- 19.3 **Hel eller delvis ophævelse:** KOMBIT kan efter eget valg ophæve Vedligeholdelsesaftalen helt eller delvist. Leverandøren modtager i sådanne tilfælde ikke betaling for sin bistand i henhold til punkt 21.
- 19.4 **For fremtiden:** Ophævelse af Vedligeholdelsesaftalen sker kun med virkning for fremtiden.
- 19.5 **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 19.5 kræves tilbagebetalt til den efter punkt 17.2.1 afskrevne værdi. Er et engangsvederlag afskrevet med 2/5, kan KOMBIT således kun kræve 3/5 tilbagebetalt.
- 19.6 **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 19.6.1. KOMBITs udpegning og iværksættelse af indtrædelsesretten skal ske som beskrevet i punkt 19.6.2. 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.
- 19.6.1 De af KOMBIT udpegede personer skal straks have adgang til alle oplysninger og personer, der er relevante i forhold til vurdering og afhjælpning 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.
  - 19.6.2 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.

## **20. OPHØR OG OPSIGELSE**

- 20.1 **Ophør:** Vedligeholdelsesaftalen bortfalder automatisk senest 4 år efter Overtagelsesdagen, hvis KOMBIT ikke forinden har opsagt eller forlænget Driftskontrakten i bilag 7.2 og/eller bilag 7.3 og/eller nærværende bilag, jf. henholdsvis punkt 20.2 og punkt 20.3.
- 20.2 **Opsigelse:** Vedligeholdelsesaftalen kan af KOMBIT opsiges med mindst 6 måneders varsel til ophør ved udgangen af en kalendermåned, dog tidligst til ophør 24 måneder efter Overtagelsesdagen. Ved en sådan opsigelse før Vedligeholdelsesaftalens automatiske udløb betales ikke et exit-fee, jf. bilag 7.4.B.
- 20.2.1 Ved opsigelse af Vedligeholdelsesaftalen, bortfalder Vedligeholdelsesaftalen i sin helhed, bortset fra i forhold til garantier mv., som ifølge Kontraktens eller Vedligeholdelsesaftalens bestemmelser fortsat gælder.
- 20.2.2 Vedligeholdelsesaftalen er uopsigelig for Leverandøren.
- 20.3 **Option på forlængelse:** KOMBIT er berettiget til tre gange at forlænge Vedligeholdelsesaftalen med op til yderligere 24 måneder per gang udover datoen for Vedligeholdelsesaftalens automatiske bortfald, jf. punkt 20.1, således at Vedligeholdelsesaftalen som helhed finder anvendelse i forlængelsesperioden, og idet forlængelsesperiodens længde afgøres af KOMBIT. Vedligeholdelsesaftalen kan dog ikke forlænges til et tidspunkt senere end 10 år fra Overtagelsesdagen. I eventuelle forlængelsesperioder gælder KOMBITs opsigelsesret med et varsel på 6 måneder fortsat, jf. punkt 20.2.
- 20.3.1 Såfremt KOMBIT ønsker at udnytte denne ret, skal KOMBIT senest 3 måneder før Vedligeholdelsesaftalens udløb meddele dette skriftligt til Leverandøren med angivelse af længden af forlængelsesperioden.
- 20.3.2 Leverandøren er forpligtet til skriftligt at varsle KOMBIT om muligheden for forlængelse senest 4 måneder – og tidligst 6 måneder - før udløb. Undlader Leverandøren dette, forlænges KOMBITs ret til at forlænge Vedligeholdelsesaftalen frem til 10 Arbejdsdage før udløb.
- 20.3.3 Leverandørens vederlag i forlængelsesperioden fastsættes på grundlag af de priser og vederlagsberegningssystemer, der fremgår af punkt 13 og bilag 7.4.B, og som var gældende på tidspunktet for forlængelsen.

## **21. BISTAND VED OPHØR**

- 21.1 **Leverandørens bistand ved ophør:** Uanset årsagen til Vedligeholdelsesaftalens ophør, skal Leverandøren uden vederlag og på god og forsvarlig vis medvirke til overgang af løsning af opgaverne omfattet af Vedligeholdelsesaftalen enten til KOMBIT eller til en af KOMBIT udpeget tredjemand og overdragelse af viden med henblik på at kunne gennemføre et udbud.
- 21.2 **Vederlagsfri udlevering:** Ved ophør af Vedligeholdelsesaftalen skal Leverandøren straks - og inden 20 Arbejdsdage - på KOMBITs anmodning uden vederlag udlevere de i punkt 21.2.1 til 21.2.9 nedenfor opregnede informationer, Dokumentation/dokumentation mm. til KOMBIT eller til en tredjemand udpeget af KOMBIT.

- 21.2.1 alle tekniske specifikationer for hardware og Programmel/programmel relateret til Vedligeholdelsesaftalens opfyldelse,
  - 21.2.2 enhver kopi af Systemet og data med dertil hørende 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,
  - 21.2.3 Programmel, som KOMBIT har rettigheder til, eller hvor KOMBIT er licenstagere,
  - 21.2.4 en specifikation af alle dataformater og dataindhold, herunder datamodeller, for eventuelt Programmel, som måtte være under udvikling eller udviklet eller vedligeholdt af Leverandøren for KOMBIT i henhold til Kontrakten, herunder Vedligeholdelsesaftalen,
  - 21.2.5 en revideret kopi af manualer eller håndbøger udarbejdet til brug for Parternes samarbejde,
  - 21.2.6 al Dokumentation, som KOMBIT har opnået rettigheder til under Kontrakten,
  - 21.2.7 alt andet, der tilhører KOMBIT og/eller Anvenderne og er i Leverandørens eller Underleverandørers besiddelse,
  - 21.2.8 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.
  - 21.2.9 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, Vedligeholdelsesaftalen vedrører.
  - 21.2.10 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.
  - 21.2.11 Ved udlevering skal Leverandøren følge KOMBITs rimelige anvisninger. Udlevering sker på et relevant medie, herunder skal udlevering af Dokumentation ske i et redigerbart format og i øvrigt i overensstemmelse med kravene i bilag 4.
- 21.3 **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 Programmel/programmel, øvrige Ydelser m.v.
- 21.3.1 Den ovenfor anførte adgangsret gælder i alle tilfælde i 6 måneder før Driftskontraktens ophør, hvad enten ophøret skyldes opsigelse, ophævelse eller Driftskontraktens udløb. Ved forlængelse af Driftskontrakten indgår eventuelle undersøgelser gennemført forud for forlængelsen ikke ved beregning af 6 måneders perioden.
- 21.4 **Yderligere assistance:** Leverandøren skal på begæring fra KOMBIT i op til 6 måneder efter Vedligeholdelsesaftalens ophør yde yderligere relevant assistance i forbin-

delse med etablering af drift af Systemet hos KOMBIT og/eller tredjemand. Denne bi-stand afregnes efter dokumenteret medgået tid i overensstemmelse med bestemmelserne i bilag 7.4.B vedrørende timebaserede ressourcer.

21.4.1 På begæring skal Leverandøren loyalt bistå ved flytningen. Overdragelse til KOMBIT eller tredjemand skal gennemføres med mindst mulig forstyrrelse for brug af Systemet.

21.4.2 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 konsulentbi-stand til løsning af alle problemstillinger ved overdragelse af driftsafviklingen af Systemet til KOMBIT og/eller tredjemand.

21.5 **Fortsat levering af Ydelser:** Leverandøren skal fortsætte leveringen af alle Ydelser på Vedligeholdelsesaftalens hidtidige vilkår, indtil KOMBIT har bekræftet, at de relevante Ydelser 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:

21.5.1 Skyldes overskridelsen af den aftalte ophørsdag Leverandørens forhold, modtager Leverandøren ingen betaling for den fortsatte levering af Ydelserne.

21.5.2 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.

21.5.3 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 Applikationsvedligehold.

21.6 **Vederlagsfrihed i tilfælde af misligholdelse:** Skyldes Vedligeholdelsesaftalens ophør, at KOMBIT berettiget har hævet Vedligeholdelsesaftalen 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 Vedligeholdelsesaftalen og dansk rets almindelige regler.

## **22. OVERDRAGELSE AF RETTIGHEDER OG PLIGTER**

22.1 **KOMBITs overdragelse:** KOMBIT kan overdrage sine rettigheder og forpligtelser efter Vedligeholdelsesaftalen i overensstemmelse med Kontraktens punkt 55.

22.2 **Leverandørens overdragelse:** Leverandøren kan ikke uden KOMBITs skriftlige samtykke overdrage sine rettigheder eller forpligtelser ifølge Vedligeholdelsesaftalen til tredjemand. KOMBIT kan dog ikke nægte sådant samtykke uden saglig grund.

22.3 **Benyttelse af underleverandører:** Kontraktens punkt 18 om brug af Underleverandører finder tilsvarende anvendelse på Vedligeholdelsesaftalen.

## **23. TVISTER**

23.1 **Tvistløsning:** Såfremt der opstår en uoverensstemmelse mellem Parterne i forbindelse med Vedligeholdelsesaftalen, skal uoverensstemmelserne løses i henhold til Kontraktens punkt 56 og 57.

23.2 **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 Vedligeholdelsesaftalen eller dens underbilag i øvrigt er henvist til dette punkt 23.2 i relation til tvister, finder bestemmelsen tilsvarende anvendelse i forhold til de omhandlede tvister.

23.2.1 Den sagkyndige fastsætter selv fordelingen af sit vederlag mellem Parterne under hensyntagen til udfaldet af tvisten.

23.2.2 Den sagkyndige kan ikke afgøre tvister om fortolkning af Vedligeholdelsesaftalen og andre juridiske spørgsmål. Sådanne spørgsmål afgøres således i henhold til Kontraktens punkt 57.

23.3 **Manglende Dokumentation:** Har Leverandøren ikke leveret Dokumentation, herunder løbende rapportering, i overensstemmelse med Vedligeholdelsesaftalens 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.

23.4 **Fortsatte leverancer og Ydelser:** Kontraktens punkt 58 finder anvendelse.

## **24. FORTOLKNING**

24.1 **Forrang:** Kontraktens punkt 60.2 finder anvendelse.

## **25. UNDERSKRIFTER**

Dato: \_\_\_\_\_

Dato: \_\_\_\_\_

For KOMBIT A/S:

For **[Leverandørens navn]**:

\_\_\_\_\_  
[Navn]

\_\_\_\_\_  
[Navn]

\_\_\_\_\_  
[Underskrift]

\_\_\_\_\_  
[Underskrift]