

# "K18"

## Statens Standardkontrakt for Standardiserede edb-systemer

### I N D H O L D S F O R T E G N E L S E

-----

1. DEFINITIONER	10.3 Driftsprøve
2. LEVERINGSFORPLIGTELSER M.V.	11. OVERTAGELSE OG RISIKO
2.1 Systemet	12. DRIFTSEFFEKTIVITET OG SVARTIDER
2.2 Andre ydelser	12.1 Driftseffektivitet
2.3 Ændringer ved markedsføring af nyt udstyr og/eller programmel	12.2 Svartider
2.4 Konfigurationsændringer i øvrigt	12.3 Konstatering
2.5 Tilbagekøb	13. GARANTIER
2.6 Tilslutnings- og indlægningsmuligheder	13.1 Generel garanti
3. INSTALLATION OG LOKALER	13.2 Hæftelse for underleverandører
4. VEDLIGEHOLDELSE	13.3 Garanteret driftseffektivitet og svartider
5. RESERVEDELE OG REPARATIONSFACILITETER	13.4 Garantiperiode
6. DOKUMENTATION	14. MANGLER VED DET LEVEREDE
7. LEVERINGSTID	14.1 Mangler
8. PRISER	14.2 Afhjælpning
8.1 Generelt	14.3 Bod
8.2 Den samlede kontraktsum	14.4 Ophævelse
8.3 Vedligeholdelsesafgifter	14.5 Kundens beføjelser i øvrigt
8.4 Løbende licensafgifter	15. FORSINKET ELLER UDEBLEVET LEVERING
8.5 Rabatter på øvrige ydelser	15.1 Bod
8.6 Stempelafgift	15.2 Kundens beføjelser i øvrigt
9. BETALINGSBETINGELSER	16. LEVERANDØRENS ERSTATNINGSPLIGT
10. AFPRØVNING	17. KUNDENS FORHOLD
10.1 Generelt	18. FORCE MAJEURE
10.2 Overtagelsesprøve	

19. ÆNDRINGER I SYSTEMET

20. MYNDIGHEDSKRAV

21. KUNDENS RET TIL PROGRAM-  
MEL, REEKSPORT M.V.

22. TREDJEMANDS RETTIGHEDER

23. TAVSHEDSPLIGT

24. FLYTNING AF SYSTEMET

25. OVERDRAGELSE

26. FORTOLKNING

27. TVISTIGHEDER

28. ÆNDRINGER AF KONTRAKTEN

29. SENERE BESTILLINGER

30. FORBEHOLD

## **BILAGSFORTEGNELSE**

Bilag 1: Hovedtidsplan.

Bilag 2: Behovsopgørelse med eventuelle aftalte ændringer og forbehold.

Bilag 3: Konfiguration.

Bilag 4: Samling af leverandørens beskrivelser af udstyr og programmel, herunder allerede eksisterende dokumentation.

Bilag 5: Specifikation af udstyr med priser.

Bilag 6: Specifikation af basisprogrammel med priser.

Bilag 7: Specifikation af anvendelsesprogrammel med priser.

Bilag 8: Andre ydelser med priser.

Bilag 9: Lokaleindretning m.v.\*)

Bilag 10: Specifikation af vedligeholdelsesforpligtelser.\*)

Bilag 11: Overtagelsesprøve.

Bilag 12: Licensbetingelser vedrørende standardprogrammel og udstyr.

Bilag 13: Svartider og måling af samme.

Bilag 14: Bestillingsblanket.\*)

Der er standardbestemmelser til de med \*) markerede bilag.

## I. DEFINITIONER.

Ved anvendelsesprogrammel forstås det programmel til løsning af kundens opgaver, der er angivet i bilag 7.

Ved arbejdsdag forstås mandag til fredag bortset fra helligdage, juleaftensdag, nytårsaftensdag og grundlovsdag.

Ved basisprogrammel forstås det styreprogrammel og andet hjælpeprogrammel, der er angivet i bilag 6.

Ved dag forstås kalenderdag.

Ved enhed forstås en selvstændig del af udstyr eller programmel, f.eks. en skærmterminal, en skriver, en programpakke. For lokaldatamater regnes centralenhed, pladelager og båndstation for selvstændige enheder.

Ved overtagelsesdag forstås den dag, hvor kunden overgiver skriftlig godkendelse af overtagelsesprøven for systemet til leverandøren.

Ved systemet forstås hele det edb-system, der skal leveres i henhold til nærværende kontrakt, jfr. punkt 2.

Ved udstyr forstås alt maskinel, der indgår i systemet.

## 2. LEVERINGSFORPLIGTELSE

### M.V.

#### 2.1. Systemet.

Leverandøren skal levere det udstyr og programmel, der er specificeret i bilagene 5, 6 og 7. Konfigurationen er vist i bilag 3.

Systemet og dets enkelte enheder skal besidde de egenskaber og opfylde de krav vedrørende funktionalitet, ydeevne, integration, standarder, eventuelle udvidelsesmuligheder m.v., der fremgår af nærværende kontrakt, herunder navnlig følgende bilag:

Kundens behovsopgørelse med deri aftalte ændringer og forbehold (bilag 2).

Samling af leverandørens beskrivelser af udstyr og programmel, herunder allerede eksisterende dokumentation (bilag 4).

Leverandøren kan ikke påberåbe sig, at

det, der fremgår af bilag 4, medfører, at krav eller beskrivelser i bilag 2 ikke kan opfyldes. Det, der fremgår af bilag 2, kan kun medføre, at beskrivelser i bilag 4 ikke opfyldes, såfremt dette udtrykkeligt er angivet i bilag 2.

#### 2.2. Andre ydelser.

Eventuelle aftaler om andre ydelser (f.eks. om uddannelse af kundens medarbejdere eller konsulentbistand) findes med angivelse af pris, indhold og omfang i bilag 8. Herudover er leverandøren forpligtet til på kundens forlangende på sædvanlige vilkår at levere enhver ydelse, som leverandøren udbyder, herunder ydelser omfattet af leverandørens rammeaftaler med Statens Indkøb på de deri nævnte vilkår.

#### 2.3. Ændringer ved markedsføring af nyt udstyr og/eller programmel.

Såfremt leverandøren indleder markedsføring i Danmark af nyt udstyr og/eller programmel af tilsvarende art som det købte, påhviler det leverandøren straks at underrette kunden.

Indledes markedsføringen inden overtagelsesdagen, kan kunden forlange det nye udstyr og/eller programmel leveret i stedet. Et sådant forlangende skal fremsættes af kunden i rimelig tid efter, at leverandøren har meddelt, at sådan markedsføring vil finde sted.

Leverandøren kan kræve tids planen ændret i det herved nødvendig gjorte omfang.

For det nye udstyr og/eller programmel betales leverandørens listepreiser med fradrag af eventuel rabat af samme procentuelle størrelse som efter nærværende kontrakt, og der godskrives kunden den i kontrakten aftalte pris (efter fradrag af eventuel rabat). Nærværende kontrakts bestemmelser gælder i øvrigt uændret.

#### 2.4. Konfigurationsændringer i øvrigt.

Kunden kan kræve mindre ændringer i konfigurationen i henseende til mængde, type og fabrikat af udstyr og standardprogrammel, indtil 15 dage før enhederne skal leveres til installation.

Leverandøren kan kun modsætte sig sådanne ændringer ved at godtgøre, at leveran-

døren ikke kan forhandle de pågældende enheder, at den ændrede konfiguration ikke har mindst samme ydeevne som den oprindelige, at ændringen gør det nødvendigt at ændre væsentligt i specielt tilpasset programmel, eller at ændringen af andre grunde medfører, at leverandøren ikke uden urimeligt forøget indsats kan opfylde sine forpligtelser ifølge kontrakten.

For det nye udstyr og standardprogrammel betales leverandørens listepriiser med fradrag af eventuel rabat af samme procentuelle størrelse som efter nærværende kontrakt, og den i kontrakten aftalte pris (efter fradrag af eventuel rabat) godskrives kunden.

Leverandøren er berettiget til at kræve tidsplanen ændret i det omfang, krævede konfigurationsændringer gør det nødvendigt.

### 2.5. Tilbagekøb.

Såfremt leverandøren har pligt til at tilbagekøbe leveret udstyr, findes reglerne herom i bilag 5.

### 2.6. Tilslutnings- og indlægningsmuligheder.

Leverandøren indestår for, at konfigurationen i bilag 3 vil kunne udbygges som angivet i bilag 2.

Antallet af arbejdspladser (terminaler, arbejdspladsdatamater og printere) skal kunne udvides som angivet i bilag 2 uden anden udgift for kunden end udgiften til enhederne, disses tilslutning og eventuelle licensafgifter. Systemet udformes således, at der vil kunne tilsluttes de typer af arbejdspladsudstyr, netværk, modems m.v., der er nævnt i bilag 2, ligesom der vil kunne indlægges det i bilag 2 anførte standardprogrammel.

Såfremt det er forudsat, at der til systemet skal tilsluttes udstyr eller på systemet indlægges programmel, der enten allerede er i kundens besiddelse, eller som anskaffes af kunden hos andre end leverandøren inden overtagelsesprøvens begyndelse, er dette specificeret i bilag 2. Tilslutning/indlægning sker som vist i bilag 3. Enhederne indgår i overtagelses- og driftsprøven for systemet.

På samme måde som efter punkt 13 indestår leverandøren for, at udstyr og pro-

grammel, der er omfattet af nærværende punkt 2.6, kan integreres med systemet, og for at alle de i nærværende kontrakt anførte krav efter tilslutning/indlægning af enhederne i det hele vil være opfyldt, forudsat at de nævnte enheder i sig selv fungerer fejlfrit. Hindringer for fejlfri driftsafvikling, der forårsages af fejl i disse enheder, fragår ikke i den tilgængelige driftstid.

## 3. INSTALLATION OG LOKALER.

Leverandøren installerer systemet på de i bilag 9 omtalte lokaliteter.

Medmindre andet er fastsat i bilag 5, omfatter installation af udstyr opsætning, tilslutning samt afprøvning, men ikke bygningsmæssige forandringer, el-installationer og eventuelt klima-anlæg. Det er angivet i bilag 5, hvorvidt andre nødvendige tilslutnings- eller kommunikationsfaciliteter er omfattet af leverancen.

De lokaler, hvori udstyret skal opstilles, skal af kunden indrettes i overensstemmelse med de i bilag 9 fastsatte retningslinier.

Leverandøren kontrollerer i god tid inden de i hovedtidsplanen fastsatte datoer, om lokaler og installationer m.v. opfylder kravene i bilag 9, således at kunden har mulighed for at afhjælpe eventuelle mangler. Leverandøren giver kunden skriftlig meddelelse om kontrolens resultat.

## 4. VEDLIGEHOLDELSE.

Leverandøren påtager sig at udføre vedligeholdelse af de enheder i systemet, der er angivet i bilag 10, jfr. dog punkt 19.

Kunden kan senest ved garantiperiodens udløb bestille vedligeholdelse på andre enheder i systemet, og med virkning fra vedligeholdelsens begyndelse gælder da samme regler ifølge nærværende kontrakt, som hvis vedligeholdelse var bestilt ved kontraktens underskrift. For vedligeholdelsen betales de i bilag 10 fastsatte priser herfor. Vedligeholdelsesafgifterne reguleres efter punkt 8.3. I forbindelse med bestilling kan kunden kræve et tillæg til bilag 10, såfremt dette bilag ikke på adækvat måde beskriver den bestilte vedlige-

holdelse.

I bilag 7 kan det ganske undtagelsesvis være angivet, at det ikke er muligt for kunden at tegne vedligeholdelse på nærmere specifi ceret anvendelsesprogrammel fra underleverandør. Sådant programmel omfattes af leverandørens almindelige garantiforpligtelser for enheder, for hvilke vedligeholdelse ikke er tegnet.

Leverandøren er ansvarlig for opfyldelsen af vedligeholdelsespligterne, selv om leverandøren lader vedligeholdelsen udføre af andre. I alle forhold vedrørende vedligeholdelsen kan henvendelser derfor rettes til leverandøren.

Leverandøren skal i det i bilag 10 aftalte omfang af forebyggende vedligeholdelse samt ved anmodning om afhjælpning af fejl have uhindret adgang til at udføre service på udstyr og programmel, og kunden skal stille fornøden maskintid m.m. vederlagsfrit til rådighed, også hvor dette omfatter maskintid på udstyr, der ikke er omfattet af vedligeholdelsesbestemmelserne, men som fungerer i forbindelse med det, hvorpå der skal udføres vedligeholdelse.

Leverandøren skal påbegynde fejlrettelse hos kunden senest ... timer efter modtagelse af fejlmelding (herefter benævnt reaktionstiden). I det omfang fejlrettelse efter aftale sker ved fjerndiagnose, anses fejlrettelse for påbegyndt på det tidspunkt, hvor leverandøren har etableret den aftalte forbindelse til systemet. Fejlretning skal dog påbegyndes senest ved den aftalte driftstids begyndelse, jfr. punkt 12.1, den efterfølgende arbejdsdag, såfremt fejlmelding er modtaget på et tidspunkt, der ligger mere end halvdelen af reaktionstiden før udløbet af den aftalte driftstid, d.v.s. senest kl. ....

Det nærmere omfang af vedligeholdelsen og dennes udførelse er fastsat i bilag 10.

Vedligeholdelsesforpligtelserne er uopsigelige fra leverandørens side i 7 år regnet fra overtagelsesdagen. Opsigelse fra leverandørens side skal ske med 6 måneders varsel til den første i en måned.

Kunden kan med et varsel på 6 måneder til den første i en måned opsiges vedligeholdelsesordningen, dog tidligst til udløbet ved udløbet af garantiperioden.

Opsigelse kan begrænses til en eller

flere af de i bilag 10 opregnede typer af enheder, og for udstyr også til et vist antal af den pågældende type af enheder. Vedligeholdelse af enheder af udstyr og programmel, som fungerer i en ubrydelig sammenhæng, kan ikke opsiges adskilt. Vederlaget nedsættes da med de beløb, der er beregnet for de typer af enheder, der omfattes af opsigelsen. Ved opsigelse af vedligeholdelse for et antal enheder af udstyr nedsættes vederlaget forholdsmæssigt, med mindre andet er fastsat i bilag 10.

Om retsvirkningerne, såfremt leverandøren ikke vedligeholder systemet, således at det opfylder de krav, der kan stilles til det, gælder, jfr. punkt 13.1-13.3, bestemmelserne i punkterne 14.3, 14.4, 14.5 og 16 i nærværende kontrakt. Såfremt leverandøren væsentligt misligholder sine vedligeholdelsesforpligtelser, kan kunden endvidere uden varsel hæve vedligeholdelsesordningen helt eller delvis og kræve erstatning for de derved forvoldte tab i overensstemmelse med punkt 16.

## 5. RESERVEDELE OG REPARATIONSFACILITETER.

Leverandøren er pligtig at foranledige, at der for alle enheder i systemet opretholdes fornødne reparationsfaciliteter samt et velassorteret reservedelslager i Danmark i rimelig tidsmæssig eller geografisk nærhed af anlægget. Disse forpligtelser vedvarer i 7 år regnet fra overtagelsesdagen.

## 6. DOKUMENTATION.

Med hver leverance skal følge al nødvendig dokumentation (inklusive bruger- og driftsvejledninger m.v.) for udstyr og programmel, herunder for eventuelt udviklet eller specielt tilpasset programmel. Dokumentationen skal udformes i overensstemmelse med god praksis.

Leverandøren forpligter sig til at ændre dokumentationen, såfremt leverandøren bliver gjort opmærksom på fejl, udeladelser eller andre mangler.

Alle bruger- og driftsvejledninger skal foreligge på dansk, med mindre andet er fastsat i bilag 5, 6 og 7.

Leverandøren skal være i stand til at efterlevere al den nævnte dokumentation i nyeste version i det i punkt 5 nævnte tidsrum.

En eventuel deponeringsordning for opdaterede kildetekster for standardprogrammel beskrives i bilag 12.

## 7. LEVERINGSTID.

Hele systemet skal afprøves og overtages samlet. Hovedtidsplanen fremgår af bilag 1.

Med et skriftligt varsel til leverandøren på mindst 10 arbejdsdage har kunden ret til uden begrundelse at udskyde enhver i hovedtidsplanen fastsat tidsfrist, dog at den samlede udskydelse af tidsplanen højst kan udgøre 60 arbejdsdage. Såfremt kunden udskyder en eller flere tidsfrister, er leverandøren berettiget til at kræve alle efterfølgende tidsfrister udskudt med tilsvarende antal arbejdsdage. Betalinger udskydes tilsvarende, men leverandøren har krav på rente med rentelovens sats i udskydelsesperioden.

Såfremt en eller flere tidsfrister i hovedtidsplanen overskrides som følge af fordringshavermora, reduceres kundens udskydelsesadgang tilsvarende.

## 8. PRISER.

### 8.1 Generelt.

Alle priser bortset fra vedligeholdelsesafgifter og eventuelle løbende licensafgifter er faste, og de skal således ikke være genstand for nogen regulering, cfr. dog punkt 8.2.

Alle priser er i danske kroner. I priserne er inkluderet told og øvrige ved kontraktens underskrift gældende afgifter bortset fra moms. Ved ændring af gældende danske afgifter skal priserne reguleres med den økonomiske netto konsekvens heraf.

### 8.2. Den samlede kontraktsum.

Den samlede kontraktsum inklusive alle forsikringer indtil overtagelsesdagen og

alle omkostninger i forbindelse med transport til installationsstederne samt installation, men exclusive vedligeholdelse og eventuelle løbende licensafgifter andrager ..... kr., skriver kroner ..... En specifikation af priserne findes i bilag 5, 6, 7 og 8.

Såfremt der indtil overtagelsesdagen sker prisnedsættelser, herunder en forøgelse af rabatterne i de statslige indkøbsordninger, som leverandøren måtte være omfattet af, på et eller flere af de produkter, som leverandøren skal levere, har kunden krav på tilsvarende prisnedsættelse. Ved nedsættelse af listepriser indrømmes der kunden tilsvarende rabat som efter nærværende kontrakt i den nye pris. Alle kontraktens øvrige vilkår finder fortsat anvendelse uanset prisændringer.

### 8.3. Vedligeholdelsesafgifter.

Vedligeholdelsesafgifter betales med de i bilag 10 herfor fastsatte beløb fratrukket de i samme bilag anførte rabatter. Forhøjelse kan højst kræves på grund af ændring i det i medfør af lovbekendtgørelse nr. 529/1990 fastsatte nettoprisindeks for januar og juli måned med virkning fra april henholdsvis oktober måned, og kun 70% af de i bilag 10 fastsatte vedligeholdelsesafgifter reguleres. De i bilagene anførte afgifter er fastsat ud fra et nettoprisindeks på ..... Såfremt prisudviklingen i leverandørens generelle listepriser for vedligeholdelse i abonnement er gunstigere for kunden end ovennævnte nettoprisindeksring, skal regulering af de i bilagene anførte beløb for vedligeholdelsesafgifter dog foretages med en procent svarende til den procentvise ændring af leverandørens listepriser.

Vedligeholdelsesafgifter betales fra ... måneder efter overtagelsesdagen.

### 8.4. Løbende licensafgifter.

Eventuelle løbende licensafgifter er nærmere beskrevet i bilag 10 og betales med de i dette bilag anførte beløb. Licensafgifterne kan maksimalt forhøjes med .....

### 8.5. Rabatter på øvrige ydelser.

På nedenstående ydelser får kunden

følgende rabatter på leverandørens til enhver tid gældende listepri ser:

1. Vedligeholdelse efter regning
2. Levering af reservedele til vedligeholdelse, der udføres af kundens egne serviceteknikere
3. Uddannelse og kurser
4. Forbrugsmaterialer til skrivere (farvebånd, printhoveder, farvepatroner, toner, developer-enheder samt lasertromler)
5. .... %
6. .... %

#### 8.6. Stempelafgift.

Såfremt kunden er en statsinstitution, er kontrakten stempelfri. I andre tilfælde udredes eventuel stempelafgift af kunden.

### 9. BETALINGSBETINGELSER.

Den samlede kontraktsum, vedligeholdelsesafgifter og eventuelle andre vederlag ifølge kontrakten forfalder til betaling 30 dage efter modtagelse af fyldestgørende faktura. Fakturering af kontraktsummen kan ske fra overtagelsesdagen. Vedligeholdelsesafgifter kan faktureres kvartalsvis forud, dog tidligst på kvartalets første dag.

### 10. AFPRØVNING.

#### 10.1. Generelt.

Afprøvning af systemet samt af den dertil hørende dokumentation sker ved en overtagelsesprøve før overtagelsesdagen samt en driftsprøve i tiden derefter.

Kunden skal, uden ugrundet ophold efter at henholdsvis overtagelses- og driftsprøve er bestået, udstede skriftlig godkendelse heraf

til leverandøren.

Ingen gennemgang, kommentering eller godkendelse fra kundens side af nogen prøve kan tages som udtryk for en ændring af de krav, der kan stilles efter nærværende kontrakt.

#### 10.2. Overtagelsesprøve. %

Overtagelsesprøven tilrettelægges som en funktionsprøve, hvor udstyrs- og programprodukterne kontrolleres enkeltvis og integreret. Overtagelsesprøvens procedure og kravene til dens resultat er fastsat i bilag 11.

Såfremt overtagelsesprøven ikke godkendes, er leverandøren berettiget til at gentage denne prøve, indtil kunden måtte have kontrakten efter bestemmelserne herom.

#### 10.3. Driftsprøve.

Driftsprøven tager primært sigte på at måle driftseffektivitet og svartider. Driftsprøven udføres på systemet som helhed.

Driftsprøven påbegyndes, når kunden giver leverandøren meddelelse derom, dog senest .. arbejdsdage efter at overtagelsesprøven er godkendt.

Driftsprøven skal omfatte mindst 20 arbejdsdage i træk, hvori systemet har været i drift med normale funktioner. Driftsprøven er bestået, når driftseffektiviteten opgjort for de sidste 20 arbejdsdage af driftsprøveperioden efter reglerne i punkt 12.1 for systemet som helhed har været mindst \_\_%, og når svartiderne i samme periode har opfyldt kravene i punkt 12.2.

Driftsprøven fortsætter, indtil den er bestået, men med mindre kunden udtrykkeligt samtykker i en forlængelse, skal den være afsluttet senest 60 arbejdsdage efter påbegyndelsen.

### 11. OVERTAGELSE OG RISIKO.

Såfremt kunden udsteder godkendelse af overtagelsesprøve efter punkt 10.2, uanset at der består fejl, som parterne er opmærksomme på, bør disse anføres i en mangelliste. Manglende optagelse i denne liste indebærer intet

afkald fra kundens side på at kræve fejl afhjulp-  
pet.

Leverandøren bærer i det hele risikoen  
for systemet indtil overtagedsdagen.

## 12. DRIFTSEFFEKTIVITET OG SVARTIDER.

### 12.1. Driftseffektivitet.

Driftseffektivitet måles for systemet  
som helhed, dog at målingen kun omfatter de  
enheder, der i måleperioden er omfattet af  
punkt 13.3.

Driftseffektivitetsprocenten opgøres  
således:

Tilgængelig driftstid  
----- x 100  
Aftalt driftstid

Ved tilgængelig driftstid forstås den  
aftalte driftstid minus den tid, hvor systemet  
eller en del af dette ikke kan anvendes til fejlfri  
driftsafvikling på grund af fejl i udstyr og/eller  
programmell, eller hvor svartiderne ikke op-  
fylder kravene i punkt 12.2. Driftshindringer,  
som kunden er ansvarlig for, og udefra kom-  
mende forstyrrelser (elafbrydelse, fejl i offent-  
ligt datanet og lignende) fragår ikke i den til-  
gængelige driftstid. Driftsafbrydelse regnes fra  
det tidspunkt, hvor leverandøren har modtaget  
fejlmelding fra kunden, og indtil normal drift  
er genetableret.

For kunden mindre betydningsfulde  
fejl, f.eks. hvor enkelte arbejdspladser eller  
enkelte mindre væsentlige funktioner midlerti-  
digt er ude af drift, men hvor det i øvrigt er  
muligt at opretholde den normale drift, eller  
hvor kunden vælger at udskyde fejlrettelsen,  
fragår ikke i opgørelsen af den tilgængelige  
driftstid.

Den aftalte driftstid defineres som kl.  
... til kl. ... alle arbejdsdage, uanset at kunden  
er berettiget til at anvende systemet hele døg-  
net.

Tid medgået til forebyggende vedlige-  
holdelse indregnes hverken i tilgængelig eller  
aftalt driftstid. Såfremt leverandøren anvender  
mere tid til forebyggende vedligeholdelse end

fastsat i bilag 10, fragår den for meget anvendte  
tid i den tilgængelige driftstid.

For hver gang den i punkt 4 fastsatte  
reaktionstid overskrides med en påbegyndt  
time, reduceres driftseffektiviteten for den  
pågældende måned med 1%.

Kunden skal sørge for, at der føres  
regnskab over driftstiderne. Såfremt fejl opstår,  
skal klokkeslet for fejls opståen, tilkaldelse af  
leverandøren, leverandørens ankomst og klar-  
melding samt fejls art, årsag og den foretagne  
afhjælpning anføres. Ved forebyggende vedlige-  
holdelse skal leverandøren oplyse arten heraf.  
Leverandøren skal altid, inden han forlader  
kunden, aflevere en servicereport, der er  
underskrevet af kunden. Ved fjerndiagnose  
fremsendes servicereporten til kunden straks  
efter, at fejlrettelse er afsluttet.

### 12.2. Svartider.

Måling af svartider og kravene dertil  
er fastsat i bilag 13, hvori også  
forudsætningerne med hensyn til belastning af  
systemet er angivet. Såfremt der inden for den  
aftalte driftstid på en arbejdsdag er konstateret  
overskridelse af svartiden, anses systemet for  
utilgængeligt fra overskridelsen er meddelt til  
leverandøren, og indtil forholdet er afhjulp-  
et.

### 12.3. Konstatering.

Såfremt der er uenighed om, hvorvidt  
kravene til driftseffektivitet og/eller svartider er  
opfyldt i en bestemt periode, kan hver af par-  
terne anmode Dansk Dataforening om at ud-  
melde en uvildig sagkyndig ud fra en liste, der  
er udarbejdet i samråd med brancheforeningen  
Kontor & Data og Administrations- og  
Personaledepartementet, der da afgør dette  
spørgsmål og størrelsen af afvigelse endeligt  
og bindende for begge parter. Tvister om  
fortolkning af aftalen og andre juridiske  
spørgsmål kan ikke afgøres af den sagkyndige.  
Den sagkyndige træffer afgørelse om for-  
delingen af sit honorar på parterne under  
hensyn til afgørelsens udfald.

## 13. GARANTIER.

### 13.1. Generel garanti.

Leverandøren garanterer, at de i bilag 5, 6 og 7 anførte leverancer er tilstrækkelige til at opfylde alle de i nærværende kontrakt stillede krav. Såfremt dette ikke er tilfældet, påhviler det leverandøren uden forøgelse af den samlede kontraktsum eller licens- og vedligeholdelsesafgifterne og indenfor de i nærværende kontrakt fastsatte tidsfrister, jfr. hovedtidsplanen (bilag 1), at levere sådant andet eller yderligere udstyr og programmel, der er nødvendigt til at opfylde kontrakten. Som forudsætning herfor gælder dog, at belastningen af systemet ikke overskrider de grænser, der er fastsat i nærværende kontrakt, herunder bilagene 2, 4 og/eller bilag 13.

Leverandøren garanterer, at arbejde i forbindelse med udvikling eller speciel tilpasning af programmel er udført i overensstemmelse med god programmeringsskik og i øvrigt i overensstemmelse med god praksis indenfor edb-verdenen.

Leverandøren garanterer, at udstyr og programmel, som leveres i henhold til nærværende kontrakt, såvel i garantiperioden, jfr. punkt 13.4, som i vedligeholdelsesperioden, jfr. punkt 4, opfylder de krav, som fremgår af punkt 2 med bilag.

Som forudsætning for garantiene i punkt 13.1 til 13.4 gælder punkt 19.

### 13.2. Hæftelse for underleverandører.

Leverandøren hæfter for sine underleverandørers produkter, tjenesteydelser og vedligeholdelse efter nærværende kontrakt på ganske samme måde som for sine egne forhold.

Heri gælder der dog følgende modifikation, såfremt der efter garanti periodens udløb konstateres omfattende og alvorlige mangler i standardprogrammel fra underleverandør, som leverandøren - f.eks. på grund af underleverandørens konkurs - ikke kan få afhjulpet uden ekstraordinær opofrelse:

Leverandøren kan frigøre sig fra de fremtidige vedligeholdelsesforpligtelser ved - efter nærmere forhandling med kunden - enten at foretage omlevering med et andet program-

mel, der i alt væsentligt lever op til kundens krav, og som derefter omfattes af leverandørens vedligeholdelsesforpligtelser, eller at betale kunden et forholdsmæssigt afslag beregnet ud fra, hvor meget anvendeligheden af systemet er nedsat for kunden.

### 13.3. Garanteret driftseffektivitet og svartider.

Leverandøren garanterer, at der ikke kun i den i punkt 13.4 nævnte garantiperiode, men også i hele vedligeholdelsesperioden, jfr. punkt 4, opretholdes en driftseffektivitet på mindst \_\_\_%. De enheder, der ikke omfattes af vedligeholdelsesordningen, indgår kun i beregningen af driftseffektiviteten, indtil driftsprøven er bestået, men for mangler ved de pågældende enheder gælder i øvrigt punkterne 14 og 16.

Driftseffektiviteten måles og opgøres efter punkt 12.1 for en måned ad gangen (måleperioden). Den første måned regnes fra dagen for tilfredsstillende afslutning af overtagelsesprøve for systemet som helhed.

Driftseffektiviteten beregnes for rullende 3 måneders perioder, således at der ved udgangen af hver måned foretages en beregning af den gennemsnitlige driftseffektivitet for denne og de forudgående 2 måneder. Ved udgangen af hver af de to første måneder efter overtagelsesdagen beregnes driftseffektiviteten dog alene for den pågældende måned.

Endvidere foretages en separat måling af driftseffektivitet i driftsprøveperioden efter punkt 10.3.

Leverandøren garanterer såvel i garantiperioden som i vedligeholdelsesperioden for overholdelse af svartider som angivet i punkt 12.2. Såfremt overskridelse af svartider beror på fejl eller manglende kapacitet i enheder, der ikke omfattes af vedligeholdelsesordningen, indgår sådan overskridelse ikke i beregning af driftseffektivitet i tiden, efter at driftsprøven er bestået, men ved overskridelse af svartidsgaranti i garantiperioden gælder i øvrigt punkterne 14 og 16 for alt det leverede.

### 13.4. Garantiperiode.

Alt udstyr og programmel, der leveres til kunden i henhold til nærværende kontrakt, er

fra overtagelsesdagen undergivet leverandørens garanti. Garantiperioden andrager 1 år, der regnes fra overtagelsesdagen. Nye enheder, der under leverandørens garanti leveres til udskiftning af fejlbehæftede enheder, er undergivet garanti indtil udløbet af den oprindelige garantiperiode, dog mindst i 3 måneder regnet fra tidspunktet for udskiftningen.

Også efter at garantiperioden er udløbet, gælder dog, at driftseffektivitet og svartider garanteres opretholdt for det af vedligeholdelsesordningen omfattede på samme niveau som fastsat i punkt 13.3. Såfremt kunden opsiges vedligeholdelsesordningen delvis, bortfalder leverandørens nævnte indestælse også for det resterende i den udstrækning, det er rimeligt begrundet.

## 14. MANGLER VED DET LEVEREDE.

### 14.1. Mangler.

En mangel ved det leverede foreligger, såfremt det ikke opfylder de af leverandøren givne garantier eller det i øvrigt ikke fungerer, som kunden med føje kunne forvente, alt dog under forudsætning af, at kunden anvender det leverede korrekt i overensstemmelse med den udarbejdede dokumentation og nær værende kontrakts bestemmelser.

### 14.2. Afhjælpning.

I garantiperioden skal leverandøren uden ugrundet ophold efter modtagelse af reklamation afhjælpe mangler ved alt det leverede i overensstemmelse med god leverandørskik.

Afhjælpning af mangler ved udstyr indbefatter udskiftning af defekte dele med dele, som skal være nye eller fungere og fremtræde som nye.

Afhjælpning af mangler ved programmel indbefatter identifikation af fejl, anvisning til kunden om mulighed for omgæelse af fejlen, således at driften forstyrres mindst muligt, samt rettelse af fejlen uden ugrundet ophold. Der

gælder de i bilag 10, punkt 3.2.1, 4. -6. afsnit beskrevne regler, dels om begrænsninger i leverandørens pligt til at omgå og rette fejl, dels om udmeldelse af en uvildig sagkyndig.

Arbejder på arbejdspladsudstyr skal efter kundens valg udføres hos kunden eller ved indlevering af enheden til leverandøren. Ved tilkaldelse skal arbejdet påbegyndes hos kunden senest 16 arbejdstimer efter leverandørens modtagelse af anmodning fra kunden. Arbejde på indleverede enheder skal være afsluttet senest 16 arbejdstimer efter leverandørens modtagelse af enheden.

Arbejder på andre udstyrsenheder og på programmel skal udføres hos kunden, med mindre andet aftales. Afhjælpning skal påbegyndes senest 8 arbejdstimer efter leverandørens modtagelse af anmodning fra kunden.

Alle afhjælpningsarbejder skal fortsættes uden ophold indenfor leverandørens normale arbejdstid og med sæd vanlige spise- og hvilepauser, indtil manglen er udbedret.

Reglerne om afhjælpning inde bærer ingen begrænsning i leverandørens forpligtelse til også i garantiperioden at foretage mangelsafhjælpning i overensstemmelse med punkt 4 og bilag 10 på de enheder, der omfattes af vedligeholdelsesordningen.

For samtlige enheder i garantiperioden og herefter for de af vedligeholdelsesordningen omfattede enheder gælder, at såfremt antallet af fejl (hvorved forstås enhver driftsforstyrrelse, der reducerer den tilgængelige driftstid) pr. måned pr. enhed (fejlfrekvensen) er højere end 2, skal leverandøren, såfremt kunden forlanger det, udskifte den pågældende enhed med en ny inden 10 arbejdsdage.

### 14.3. Bod.

Hvis beregning af driftseffektivitet efter punkt 13.3 ved udgangen af en måned ikke opfylder det garanterede resultat, skal leverandøren for hvert påbegyndt procentpoint, som den beregnede driftseffektivitet ligger under den garanterede driftseffektivitet, betale en bod på 10% af de samlede nettoprisindekserede vedligeholdelsesafgifter for den pågældende måned. Ved kvartalsvis betaling af vedligeholdelsesafgifterne ansættes månedens vedligeholdelsesafgifter til 1/3 af de samlede

nettoprisindekserede vedligeholdelsesafgifter for det kvartal, hvori måneden er beliggende. Bodden kan ikke i nogen måned overstige månedens samlede nettoprisindekserede vedligeholdelsesafgifter. Såfremt kunden ikke udreder (fulde) vedligeholdelsesafgifter i garantiperioden for de enheder, der omfattes af den aftalte vedligeholdelsesordning, beregnes bodden dog, som om denne fritagelse eller nedsættelse ikke var gældende.

Også efter udløbet af garanti perioden svares bod efter tilsvarende regler, så længe aftale om vedligeholdelse er løbende.

#### 14.4. Ophævelse.

Kunden kan hæve kontrakten helt eller delvis, såfremt der i garantiperioden konstateres mangler, der er væsentlige for kunden, og såfremt manglerne ikke inden for rimelig tid er afhjulpnet, eventuelt ved udskiftning.

Ved ophævelse skal leverandøren straks tilbagebetale købesummen, uden fradrag for værdnedgang eller almindelig brug samt med tillæg af påløbne bodsbeløb og eventuel erstatning efter punkt 16. Kunden skal tilbagelevere udstyr og programmel, der omfattes af ophævelsen, i den stand, hvori det findes hos kunden. Leverandøren betaler demontering og transport.

Kunden er dog berettiget til at benytte dele af systemet, indtil alternative delsystemer kan anskaffes. I så fald tilbagebetales købesummen først, når tilbagelevering finder sted, og der svares et rimeligt vederlag for den nytte, som kunden har haft af systemet efter ophævelsen.

Når kontrakten hæves, bortfalder aftalen om vedligeholdelse ved tilbageleveringen. Om særskilt ophævelse af vedligeholdelsesordningen gælder punkt 4 sidste afsnit.

#### 14.5. Kundens beføjelser i øvrigt.

Om andre beføjelser i anledning af mangler end de i punkt 14.1 - 14.4 nævnte gælder dansk rets almindelige regler, jfr. dog punkt 16 og punkt 18.

### 15. FORSINKET ELLER

### UDEBLEVET LEVERING.

#### 15.1. Bod.

Såfremt den aftalte overtagelsesdag overskrides, betaler leverandøren en dagbod. Bodden beregnes pr. arbejdsdag af den samlede kontraktsum. Bodden udgør 0,2% til og med den 10. arbejdsdag, 0,3% pr. følgende arbejdsdag til og med den 20. arbejdsdag og derefter 0,5%.

Såfremt driftsprøven ikke er afsluttet med tilfredsstillende resultat inden for den i punkt 10.3 herfor fastsatte frist på 60 arbejdsdage, svares bod for hver arbejdsdag derudover efter samme retningslinier som ved overskridelse af overtagelsesdagen.

Alle dagbodsbeløb for forsinkelse kan dog tilsammen ikke overstige 10% af den samlede kontraktsum. Påløbet dagbod betales uge vis efter forsinkelsens opståen efter skriftligt krav fra kunden. Manglende påkrav fra kundens side medfører ikke, at kundens ret til dagbod fortabes.

#### 15.2. Kundens beføjelser i øvrigt.

Ud over punkt 15.1 gælder dansk rets almindelige regler om beføjelser i anledning af forsinket eller udeblevet levering, jfr. dog punkt 16 og 18. Følgende forhold anses altid for væsentlig misligholdelse, der berettiger kunden til straks at hæve kontrakten helt eller delvis efter kundens valg:

- Overskridelse af den aftalte overtagelsesdag eller af fristen for tilfredsstillende afslutning af driftsprøve med mere end 30 arbejdsdage.
- Leverandørens konkurs, betalingsstandsning, åbning af for handlinger om akkord eller væsentligt forringede økonomiske forhold i øvrigt.
- Leverandørens ophør med den virksomhed, som kontrakten vedrører, eller indtræden af andre omstændigheder, der bringer kontraktens rette opfyldelse i alvorlig fare.

Reglerne i punkt 14.4 om gennemførelse af ophævelse finder tilsvarende anvendelse.

delse.

## 16. LEVERANDØRENS ERSTATNINGSPLIGT.

Leverandøren er erstatningspligtig over for kunden efter dansk rets almindelige regler, jfr. dog punkt 18. Erstatning kan kun kræves for forhold, der udløser betaling af bod, i den udstrækning kunden dokumenterer et tab ud over bodsbeløbet.

Leverandøren påtager sig produktansvaret efter dansk rets almindelige regler. Leverandøren er endvidere forpligtet til at opretholde produktansvarsforsikring i det leveredes levetid.

## 17. KUNDENS FORHOLD.

Om kundens misligholdelse af betalingsforpligtelserne og om kundens fordringshavermora gælder dansk rets almindelige regler.

## 18. FORCE MAJEURE.

Hverken leverandøren eller kunden skal i henhold til denne kontrakt anses for ansvarlig over for den anden part, for så vidt ansvaret skyldes forhold, der ligger udenfor partens kontrol, og som parten ikke ved kontraktens underskrift burde have taget i betragtning og ej heller burde have undgået eller overvundet. Forhold hos en underleverandør anses kun for force majeure, såfremt der for underleverandøren foreligger en hindring, der omfattes af l. punktum, og som leverandøren ikke burde have undgået eller overvundet.

Force majeure ved forsinkelse kan højst gøres gældende med det antal arbejdsdage, som force majeure situationen varer. Såfremt en tidsfrist for leverandøren udskydes på grund af force majeure, udskydes de betalinger, der knytter sig dertil, tilsvarende.

Force majeure kan kun påberåbes, såfremt den pågældende part har givet skriftlig meddelelse herom til den anden part senest 10 arbejdsdage efter, at force majeure er indtrådt.

Den part, der ikke er ramt af force majeure situationen, er berettiget til at annullere kontrakten, såfremt den aftalte overtagelsesdag overskrides med 60 arbejdsdage som følge af force majeure. I tilfælde af sådan annullation tilbageleverer begge parter snarest muligt, hvad de har modtaget fra den anden part, og der består derefter ingen yderligere krav mellem parterne.

## 19. ÆNDRINGER I SYSTEMET.

Såfremt kunden uden leverandørens samtykke udfører ændringer af programmel eller udstyr, eller tilslutter/indlægger andet udstyr/programmel, der øver væsentlig indflydelse på systemets rette funktioner, er leverandøren berettiget til for fremtiden at kræve sig fritaget for enhver forpligtelse i relation til det leverede, herunder afhjælpning af mangler og udførelse af vedligeholdelse, i den udstrækning det er rimeligt begrundet. Genskaber kunden den oprindelige situation, forbliver leverandørens forpligtelser bestående.

## 20. MYNDIGHEDSKRAV.

Leverandøren indestår for, at leveret udstyr og programmel og alle af leverandøren eller en af denne valgt tredjemand udførte installationer opfylder alle relevante myndighedsforskrifter, således som disse foreligger ved nærværende kontrakts underskrift, og for, at alle nødvendige godkendelser fra myndigheder tilvejebringes. Kunden sørger dog med leverandørens bistand for Registertilsynets tilslutning og for opfyldelse af interne statslige myndighedsforskrifter.

## 21. KUNDENS RET TIL PROGRAMMEL, REEKSPORT M.V.

Ved kundens overtagelse af standardprogrammel erhverver kunden en brugsret til programmet i overensstemmelse med rettig-hedsindehaverens standardbestemmelser, der vedføjtes nærværende kontrakt som bilag 12. Såfremt vedligeholdelse er tegnet, får kunden en

tilsvarende brugsret til enhver senere æn dring, jfr. bilag 10.

Kunden er uberettiget til at kopiere leverandørens standardprogrammel og dokumentation vedrørende dette i videre omfang end nødvendigt for systemets drift og sikkerhed.

Bortset fra de i punkt 25 nævnte overdragelser kan kunden kun overdrage sin ret til leverandørens standardprogrammel til tredje mand efter bestemmelserne i bilag 12.

Kunden har ejendomsret, ophavsret og enhver anden rettighed til alt sådant programmel, der er udviklet eller tilpasset særligt til kunden, samt til den dertil hørende programdokumentation (herunder kildetekster). For så vidt angår specielt tilpassede programmer, gælder dette dog kun selve tilpasningen og ikke det oprindelige program. Leverandøren har dog ret til at anvende den generelle viden, der erhverves ved udvikling eller tilpasning af systemet, til brug ved udvikling eller tilpasning af systemer for tredjemand.

Begrænsninger i adgangen til reeksport angives i bilag 12.

## 22. TREDJEMANDS RETTIGHEDER.

Leverandøren indestår kunden for, at det leverede ikke krænker andres rettigheder, herunder patenter eller ophavsrettigheder.

Rejses der sag mod kunden eller nogen anden statsinstitution med påstand om retskrænkelse, giver kunden leverandøren skriftlig meddelelse herom, og leverandøren overtager herefter sagen og samtlige hermed forbundne omkostninger. Leverandøren er pligtig i enhver henseende at skadesløsholde sagsøgte for enhver omkostning i forbindelse med sagen, herunder omkostninger til advokat m.v. samt sagsomkostninger, som måtte blive tilkendt vedkommende sagsøger.

Foreligger der krænkelse af tredjemands ret, er leverandøren pligtig for egen regning at skaffe kunden retten til fortsat at udnytte systemet eller at bringe krænkelserne til ophør ved at ændre eller erstatte systemet, således at det opfylder kravene efter nærværen de kontrakt. I øvrigt finder dansk rets almindelige regler anvendelse, jfr. dog om erstatning punkt 16.

I tilfælde af, at standardprogrammel fra underleverandør krænker tredje mands ret, og leverandøren på tidspunktet for nærværende kontrakts indgåelse var i god tro, kan leverandøren dog, såfremt det vil være forbundet med ekstraordinær opofrelse fra leverandørens side at træffe de i forudgående afsnit, 1. sætning, nævnte foranstaltninger, i stedet vælge at betale kunden et forholdsmæssigt afslag beregnet ud fra, hvor meget anvendeligheden af systemet er nedsat for kunden.

## 23. TAVSHEDSPLIGT.

Leverandøren, dennes personale og underleverandører skal iagttage ubetinget tavshed med hensyn til oplysninger vedrørende kundens eller andres forhold, som de får kendskab til i forbindelse med opfyldelse af denne kontrakt.

For kundens personale gælder reglerne for ansatte i den offentlige forvaltning. Konsulenter og andre, der bistår kunden, pålægges tilsvarende forpligtelse med hensyn til oplysninger om leverandørens forhold, som gælder for leverandøren med hensyn til kundens forhold.

Leverandøren må ikke uden kundens forudgående samtykke bruge kunden som reference.

Leverandøren må ikke uden kundens forudgående skriftlige tilladelse udsende offentlig meddelelse om denne kontrakt eller offentliggøre noget om kontraktens indhold.

## 24. FLYTNING AF SYSTEMET.

Kunden er berettiget til at flytte systemet til andre lokaler i Danmark bortset fra Grønland og Færøerne. Medfører flytningen ændrede vedligeholdelsesforhold, kan leverandøren kræve vedligeholdelsesvilkårene ændret i den udstrækning, det er rimeligt begrundet.

## 25. OVERDRAGELSE.

Kunden har ret til at overdrage sine rettigheder og forpligtelser efter denne kontrakt

til en anden offentlig institution eller en institution, der ejes af det offentlige eller i det væsentlige drives for offentlige midler.

Leverandøren kan ikke uden kundens skriftlige samtykke overdrage sine rettigheder og forpligtelser ifølge denne kontrakt til tredje mand, eller overlade kontraktens opfyldelse til underleverandører i videre udstrækning end sædvanligt i branchen og forventeligt for kunden ved nærværende kontrakts indgåelse.

## 26. FORTOLKNING.

Overskrifterne til bestemmelserne i nærværende kontrakt er indsat alene af praktiske grunde. Ved fortolkning af kontrakten skal der bortses fra disse overskrifter.

Henvi sning til nærværende kontrakt eller til en bestemmelse deri omfatter også de til kontrakten hørende bilag henholdsvis de af disse bilag, der er relevante for den pågældende bestemmelse.

Bestemmelser i udbudsmaterialet og i leverandørens tilbud, der ikke er gentaget i denne kontrakt eller i de dertil knyttede bilag, er ikke bindende for parterne.

## 27. TVISTIGHEDER.

Nærværende kontrakt er under givet dansk ret.

Såfremt der opstår en uoverensstemmelse mellem parterne i forbindelse med nærværende kontrakt, er hver af parterne berettiget til at kræve uoverensstemmelsen afgjort endeligt ved voldgift, jfr. dog punkt 12.3.

Voldgiftsretten sammensættes af 3 medlemmer, der udpeges af præsidenten for den landsret, i hvis kreds kundens hovedkontor er beliggende. Formanden skal opfylde betingelserne for at være dommer. Parterne kan afgive indstilling om de to andre, der udpeges med passende hensyntagen til den særlige sagskundskab, der må anses for ønskelig ved bedømmelsen af den uoverensstemmelse, som er indbragt for voldgiftsretten.

Såfremt der ikke er flertal for et resultat, er formandens stemme afgørende.

Voldgiftsretten fastsætter selv sin

procedure. Voldgiftsrettens kendelse, som skal være motiveret, skal afsiges snarest muligt og inden et halvt år efter voldgiftsrettens nedsættelse.

## 28. ÆNDRINGER AF KONTRAKTEN.

Denne kontrakt kan kun ændres ved skriftlig aftale mellem kunden og leverandøren. Ændringer skal fremgå af ændringslister, der er knyttet til kontrakten.

## 29. SENERE BESTILLINGER.

Ved bestilling hos leverandøren af yderligere enheder til systemet og udvidelser deraf kan kunden anvende den som bilag 14 vedføjede blanket. Når et eksemplar heraf er underskrevet af leverandøren, gælder samtlige bestemmelser i nærværende kontrakt for den pågældende ordre i relation til de i ordren angivne enheder, priser, leveringstider og leveringssteder m.v.

Leverandøren garanterer, at bestillinger, der afgives inden for 3 år efter nærværende kontrakts underskrift, vil blive accepteret på samme vilkår med hensyn til rabatter, som gælder ifølge nærværende kontrakt. Det er en forudsætning, at det pågældende udstyr eller programmel markedsføres af leverandøren på ordretidspunktet.

## 30. FORBEHOLD.

Nærværende kontrakt er kun bindende for kunden under forudsætning af, at der opnås fornøden bevillingsmæssig hjemmel.

For kunden:

, den 19..

For leverandøren:

, den

19..

Bilag 9.

### **Lokaleindretning m.v.**

Leverandøren installerer systemet i kundens lokaler med følgende postadresse:

.....  
.....

Systemet skal kunne fungere i et almindeligt kontormiljø indenfor temperaturområdet 10 E C - 35E C og med en relativ luftfugtighed (ikke kondenserende) på 20% - 80%.

Der skal i lokalerne findes nødvendig og korrekt el-forsyning med 220 V eller 380 V, 50 Hz (med jordtilslutning). Netspændingen må variere med + / - 10%. Frekvensen må variere med + / - 1%.

Almindeligt forekommende transienter (kontormiljø) må højst have en varighed på 0,2 millisekunder. Selv om variationer som nævnt forekommer samtidig inden for de nævnte grænser, må det ikke medføre driftsforstyrrelser.

Inden systemet installeres, er der enighed om, at kunden skal udføre følgende foranstaltninger i lokalerne:

.....  
.....

Der stilles i øvrigt ingen særlige krav til lokalerne, ud over arbejdstilsynets krav vedrørende kontorlokaler.

I overensstemmelse med kontraktens punkt 3 skal leverandøren i god tid før installation af systemet kontrollere, at lokaler og installationer opfylder kravene i nærværende bilag. Leverandøren skal give kunden skriftlig meddelelse om resultatet af kontrollen, således at kunden har mulighed for at afhjælpe eventuelle mangler.

## Bilag 10.

### **Specifikation af vedligeholdelsesforpligtelser.**

#### **1. GENERELLE BESTEMMELSER**

##### 1.1. De omfattede enheder.

Leverandøren udfører i overensstemmelse med kontrakten og nærværende bilag vedligeholdelse af de enheder i systemet, der er angivet i underbilag A, og af de yderligere enheder i systemet, for hvilke kunden senest ved garanti-periodens udløb bestiller vedligeholdelse efter kontraktens punkt 4.

##### 1.2. Bistand i øvrigt.

Leverandøren er villig til efter kundens bestilling at udføre vedligeholdelsesarbejder på enheder, der ikke omfattes af vedligeholdelsesordningen, indenfor de ydelser, som leverandørens serviceorganisation kan udføre. Herfor betaler kunden særligt vederlag i overensstemmelse med leverandørens sædvanlige prisberegning, jfr. dog kontraktens punkt 8.5. Arbejderne skal udføres inden for de samme tidsgrænser, som er fastsat i kontraktens punkt 14.2.

##### 1.3. Vedligeholdelsesstandard.

Leverandøren skal - i overensstemmelse med god leverandørskik indenfor edb-branchen - udføre alle de foranstaltninger til forebyggende og afhjælpende vedligeholdelse, der er nødvendige for at holde de af vedligeholdelsesordningen omfattede enheder i god og driftssikker stand, og således at de opfylder samtlige krav i kontrakten. Vedligeholdelsen skal derfor omfatte - men ikke være begrænset til - de i det følgende nævnte foranstaltninger.

##### 1.4. Kvalificeret personale.

Leverandøren er forpligtet til at opretholde en kvalificeret viden om systemet, så længe vedligeholdelsesaftalen er gældende. Leverandøren er endvidere forpligtet til udelukkende at lade vedligeholdelsen udføre af kompetente og erfarne fagfolk, der har kendskab til kundens system.

##### 1.5. Afbrydelse af systemet.

Såfremt vedligeholdelsesarbejder nødvendiggør en hel eller delvis afbrydelse af systemet, skal leverandøren forinden anmode om kundens tilladelse hertil. Hvis kunden undlader at frigøre de berørte enheder, indgår de fejlmeldte forhold ikke ved beregningen af driftseffektiviteten. Leverandøren er forpligtet til hos kunden at forvisse sig om, at der foreligger en sikkerhedskopi, inden der foretages indgreb i systemet med risiko for tab af data.

##### 1.6. Ændring af dokumentation.

Såfremt leverandørens vedligeholdelse medfører ændringer i systemet, skal dokumentationen omgående ændres i overensstemmelse hermed.

#### **2. VEDLIGEHOLDELSE AF Udstyr**

##### 2.1. Forebyggende vedligeholdelse.

Leverandøren skal udføre forebyggende vedligeholdelse af det af vedligeholdelsesordningen omfattede udstyr efter udstyrets behov. Leverandøren skal herunder efterse, justere, smøre, reparere og om fornødent udskifte dele og enheder, der vil kunne medføre fejl i systemet. Forebyggende vedligeholdelse udføres .. (f.eks. 4) gange årligt og må maksimalt medføre, at systemet er ude af drift .. (f.eks. 2) timer pr. gang. Den forebyggende vedligeholdelse finder

sted ..... (indenfor/udenfor) den aftalte driftstid efter nærmere aftale med kunden. Forebyggende vedligeholdelse kan endvidere udføres i forbindelse med fejlafhjælpning, såfremt dette sker uden ulempe for kunden.

## 2.2. Reparation efter anmodning.

### 2.2.1. Anmodning.

Leverandøren skal efter anmodning fra kunden udbedre alle fejl, der opdages eller opstår i det af vedligeholdelsesordningen omfattede udstyr. Anmodning kan ske indenfor den aftalte driftstid, der i kontraktens punkt 12.1 er fastsat til at være kl. ... til kl. Fejlrettelse skal påbegyndes som fastsat i kontraktens punkt 4, hvorefter reaktionstiden er .. timer, dog at fejlretning skal påbegyndes ved begyndelsen af den aftalte driftstid den efterfølgende arbejdsdag, såfremt fejlmelding er modtaget af leverandøren senest kl. ... alle arbejdsdage. Anmodning vil altid inden for den aftalte driftstid kunne finde sted på tlf.nr. .... eller ved henvendelse på adressen .....

### 2.2.2. Udførelse.

Afhjælpingen skal fortsættes uden ophold indenfor den aftalte driftstid, dog med sædvanlige spise- og hvilepauser, indtil fejlen er udbedret. Kan en fejl ikke umiddelbart afhjælpes, stiller leverandøren uden ugrundet ophold erstatningsenheder af mindst tilsvarende kvalitet til rådighed for kunden i afhjælpningsperioden.

### 2.2.3. Reservedele m.v.

Alle reservedele leveres vederlagsfrit af leverandøren. Reservedelene skal være nye eller fungere og fremtræde som nye. Udskiftede dele bliver leverandørens ejendom. Forbrugsartikler, såsom hulkort, magnetbånd, kodebånd, farvebånd og papir, er ikke omfattet af vedligeholdelsen. Leverandøren kan efter nærmere aftale opbevare vedligeholdelsesudstyr og/eller reservedele i rimeligt omfang i kundens lokaler.

### 2.2.4. Overarbejde.

Såfremt kunden ønsker, at leverandøren skal udføre vedligeholdelse udenfor den aftalte driftstid, skal leverandøren gøre sit yderste for at efterkomme anmodningen. Leverandøren er berettiget til at kræve et rimeligt tillæg for merudgifterne herved.

## 3. VEDLIGEHOLDELSE AF PROGRAMMEL

### 3.1. Nye udgaver.

Leverandøren vil i overensstemmelse med god praksis inden for branchen udarbejde nye udgaver af det leverede standardprogrammel, når rettelse af fejl gør det nødvendigt, eller leverandøren finder det hensigtsmæssigt at indarbejde forbedringer i programmerne. Leverandøren skal informere om og tilbyde kunden samtlige nye udgaver af det af vedligeholdelsesordningen omfattede programmel. Kunden er berettiget til at nægte at modtage en ny udgave. En sådan nægtelse medfører ikke nogen begrænsning af leverandørens vedligeholdelsesforpligtelser, såfremt den nye udgave medfører, at et eller flere af de i kontrakten fastsatte krav ikke længere kan opfyldes, eller såfremt fordelene for kunden ved den tilbudte udgave ikke opvejer ulemperne herved, f.eks. i form af øgede svartider, ændringer i kundens forretningsgange eller ny oplæring af kundens ansatte. Med henblik på at bedømme, om en ny udgave kan modtages, er kunden berettiget til at anvende denne i en periode på indtil 30 arbejdsdage, hvorefter kunden kan kræve at vende tilbage til den tidligere udgave. Leverandøren foretager installation af nye udgaver efter nærmere aftale med kunden.

### 3.2. Fejlrettelse m.v.

#### 3.2.1. Leverandørens afhjælpningspligt.

Når kunden konstaterer problemer, der må antages at bero på fejl i de leverede program-

mer eller i dokumentationen, vil leverandøren yde bistand til diagnose af problemet. Ved konstatering af fejl vil leverandøren hurtigst muligt afhjælpe

disse. Såfremt endelig afhjælpning ikke er mulig uden udsendelse af en ny udgave af det pågældende program, eller såfremt det i øvrigt kan ske uden gene for kunden, vil leverandøren anvisе en midlertidig programløsning eller anden metode til omgåelse af fejlen, der kan benyttes, indtil fejlen uden ugrundet ophold rettes endeligt. Leverandøren påtager sig at afhjælpe fejl i programmet, uanset om fejlen opdages af kunden, af andre kunder eller af leverandøren selv. Såfremt en fejl i programmet kun giver mindre eller ingen gene - som belyst ved eksemplerne nedenfor - for den enkelte bruger eller for kundens virksomhed som helhed, har leverandøren alene en pligt til efter bedste evne at forsøge at omgå og rette fejlen, men ingen ubetinget pligt til, at dette opnås. Såfremt en fejl efter omgåelse kun giver sådan mindre eller ingen gene, har leverandøren ligeledes kun pligt til efter bedste evne at rette fejlen. I alle tilfælde skal dokumentationen dog ændres, således at den afspejler de faktiske forhold, jfr. kontraktens punkt 6, 2. afsnit. Som fejl, der - under de angivne omstændigheder - kun giver mindre eller ingen gene, nævnes:

1) Fejl bestående i, at en kommando ikke virker. Kommandoen må ikke skulle bruges meget hyppigt af brugeren.

I øvrigt skal fejlen kunne omgås ved hjælp af en anden kommando eller ved en kombination af flere kommandoer, der har samme funktion. Denne omgåelse skal være simpel at udføre, hvis kommandoen skal bruges hyppigt.

Hvis omgåelsen er besværlig at udføre, må kommandoen kun sjældent skulle bruges, og omgåelsen må aldrig være meget besværlig for brugeren.

2) Fejl bestående i, at brugeren uden grund i visse situationer under brugen af systemet modtager en meddelelse, og meddelelsen er ikke korrekt.

Selvom meddelelsen kan være forkert, må meddelelsen ikke være vildledende, idet det skal være nemt for brugeren at skelne meddelelsen fra begrundede og korrekte meddelelser. Meddelelsen må endvidere ikke forekomme særligt hyppigt, og den forekommer typisk i bestemte sammenhænge.

3) Fejl bestående i, at de af brugeren udarbejdede makroer (hvorved serier af kommandoer kan bringes til udførelse), der opbevares i system-filer, ikke kan slettes gennem det pågældende anvendelsesprogrammet.

Makroerne skal altid kunne slettes gennem basisprogrammet, og denne sletning kan umiddelbart udføres af brugeren.

4) Fejl bestående i, at systemet ikke kan acceptere æ, ø og å i bruger-id og passwords.

5) Fejl bestående i, at der i visse situationer mangler en overskriftsline uden reelt informationsindhold på et skærbillede.

Såfremt der er uenighed om, hvorvidt et forhold er at betragte som en fejl, eller hvorvidt en fejl giver mindre eller ingen gene for den enkelte bruger eller for kundens virksomhed som helhed, kan hver af parterne anmode Dansk Dataforening om, at der til bedømmelse af uenigheden udmeldes en uvildig sagkyndig ud fra den i kontraktens punkt 12.3 nævnte liste. Den sagkyndige afgiver en erklæring. Denne erklæring er ikke bindende for nogen af parterne, navnlig ikke under en eventuel senere voldgiftssag. Udgifterne til den sagkyndige afholdes foreløbigt af den part, der har begæret udmeldelsen. Udgifterne til den sagkyndige kan senere indgå i en eventuel voldgiftsrets fastsættelse af sagsomkostninger.

### 3.2.2. Telefonisk bistand.

Inden for den aftalte driftstid for systemet kan kunden rette telefonisk henvendelse på tlf.nr. ...., når der opstår et problem, som, efter at kunden selv har forsøgt at lokalisere det, efter hans skøn er forbundet med et af de under vedligeholdelse værende programmer. Kompe-

tente og erfarne medarbejdere med indsigt i systemet vil da yde bistand til problemdiagnose, herunder til bestemmelse af, i hvilket af de under vedligeholdelsen værende programmer fejlen findes, eller om den må henføres til udstyr eller til andre af kunden benyttede programmer. Forudsat at diagnosen indicerer, at der er tale om en fejl i programmet under vedligeholdelsesordningen eller i den dertil hørende dokumentation, som med rimelighed kan afhjælpes eller omgås uden udsendelse af en medarbejder fra leverandøren, vil leverandøren give kunden de fornødne anvisninger telefonisk. Kunden skal udføre de aktiviteter med henblik på afgræsning og bestemmelse af problemet og til afhjælpning, som foreskrives, forudsat det ikke medfører længerevarende driftsafbrydelse eller væsentlig større indsats fra kundens side end udsendelse af en medarbejder/fjerndiagnose fra leverandøren i overensstemmelse med punkt 3.2.3. Telefonisk henvendelse fra kunden anses for fejlmelding, for såvidt kontraktens betingelser for at konstatere driftsafbrydelse er opfyldt.

3.2.3. Udsendelse af medarbejder/fjerndiagnose fra leverandøren.

Såfremt et problem ikke løses på fuldt tilfredsstillende vis ved telefonisk bistand, vil leverandøren sende en medarbejder til kunden til foretagelse af diagnose og fejlrettelse, eventuelt i form af midlertidig rettelse eller omgæelse, som omtalt i punkt 3.2.1 og 3.2.2. Såfremt det er aftalt, at leverandøren yder fjerndiagnose, kan dette erstatte udsendelse af en medarbejder. Om reaktionstid og udførelse m.v. gælder i øvrigt samme regler som fastsat i punkt 2.2 for reparation af udstyr. Bistand kan også rekvireres, hvis der opstår problemer i forbindelse med, at nye udgaver eller andre af leverandøren foretagne ændringer installeres.

3.2.4. Ændret driftsmiljø m.v.

Såfremt kunden uden leverandørens samtykke har ændret i de leverede programmer eller indbygget dem i andet programmateriel, eller såfremt kunden har foretaget ændringer af det i kontrakten specificerede driftsmiljø, begrænses leverandørens forpligtelse til at udføre vedligeholdelse, i den udstrækning sådanne ændringer hindrer udførelsen af leverandørens opgaver. Leverandøren skal dog under alle omstændigheder gøre et rimeligt forsøg på at yde bistand.

#### 4. UNDTAGELSER

Vedligeholdelsen omfatter ikke:

- 1) Fejl, der kan henføres til kundens og kundens ansattes uagtsomme forhold.
- 2) Fejl, der opstår som følge af en brug, der i øvrigt ikke kan betragtes som normal.
- 3) Fejl, der skyldes, at andre end leverandøren har udført vedligeholdelse eller reparation.
- 4) Fejl, der kan henføres til hændelige begivenheder, som kunden bærer risikoen for, f.eks. hærverk, brand og fysiske påvirkninger af systemet udover det i bilag 9 fastsatte.

## Bilag 14

### Bestillingsblanket.

Nr. ..

Bestilling af yderligere enheder.

I henhold til punkt 29 i kontrakt af .....

mellem

..... (kunden)

og

..... (leverandøren)

om yderligere leverancer til det ved kontrakten bestilte system, afgiver kunden herved bestilling på følgende enheder:

Enhedernes art, antal og pris:

.....

Leveringssted og frist for færdiggørelse af lokaler:

.....

Overtagelsesprøve påbegyndes:

.....

Overtagelsestidspunkt:

.....

Betalingsbetingelser:

.....

Om vedligeholdelse, herunder størrelse af vedligeholdelsesafgift på bestillingstids punktet, gælder:

.....

Særlige bemærkninger:

.....

I øvrigt finder alle bestemmelser i den oprindelige kontrakt tilsvarende anvendelse på nærværende yderligere ordre.

For kunden:

, den

Foranstående bestilling accepteres på de deri anførte vilkår:  
For leverandøren:

, den