

BILAG 7

SPECIFIKATION AF VEDLIGEHOELSE MED PRISER

1 Vedligeholdelse af systemet

1.1 Omfang

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

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

Programmel	I krafttrædelsestidspunkt

Udstyr	I krafttrædelsestidspunkt

Dokumentation	I krafttrædelsestidspunkt

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

Programmel	Dokumentation	Udstyr

1.2 Generelt om leverandørens vedligeholdelsesarbejder

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

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

2 Vedligeholdelse af programmel

2.1 Generelt om leverandørens vedligeholdelse af programmel

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

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

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

2.2 Vedligeholdelsesydelser

2.2.1 Forebyggende vedligeholdelse

Leverandøren er berettiget til at udføre op til [...] timers forebyggende vedligeholdelse pr. kvartal for at undgå eller minimere risikoen for mangler eller konsekvenser af mangler. Leverandøren er efter nærmere aftale med kunden berettiget

til for egen regning at installere og afinstallere relevant diagnosticeringsprogrammel på systemet til brug derfor.

2.2.2 Versioner og releases

Leverandøren leverer nye versioner og releases af henholdsvis tredjepartsprogrammel og leverandørudviklet programmel så snart og i det omfang, at sådant programmel er frigivet til distribution i Danmark, forudsat programmet er omfattet af nærværende vedligeholdelsesordning, jf. punkt 2.3.1 og 2.4.1.

Ved en ny version forstås en version, der indeholder væsentligt ændret funktionalitet. Almindeligvis er en ny version kendetegnet ved, at hovednummeret for versionen ændres (f.eks. fra 5.1 til 6.0).

Ved en release forstås en mindre opdatering af programmet, herunder fejlretninger, som kan være kendetegnet ved, at versionsnummeret for programmet ændres med en decimal (for eksempelvis fra 5.0 til 5.1).

Leverandøren orienterer uden ugrundet ophold kunden om nye versioner og releases, herunder om væsentlige ændringer i forhold til tidligere versioner og releases, når sådanne foreligger.

Hvis kunden herefter ønsker en leveret ny version eller release installeret, og er installationen omfattet af denne vedligeholdelsesordning, jf. punkt 2.3.1 og 2.4.1, forestår leverandøren sådan installation centralt i kundens it-miljø.

Opfyldelse af krav og servicemål i henhold til dette bilag forudsætter, at kunden maksimalt er [...] udgaver bagud i forhold til senest frigivne version og [...] udgaver bagud i forhold til senest frigivne release af det programmel, som vedligeholdelsen omfatter. Uanset førnævnte skal krav og servicemål dog opfyldes, så længe den af kunden benyttede version eller release er modtaget af kunden indenfor de seneste [...] år.

2.2.3 Mangelafhjælpning

Leverandøren kan foretage mangelafhjælpning ved levering og installation af nye versioner/releases eller ved individuel afhjælpning overfor kunden. I tilfælde af

mangler ved systemet, skal leverandøren i øvrigt foretage afhjælpning i overensstemmelse med det nedenfor anførte under hensyntagen til manglens kategorisering.

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

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

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

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

2.3 Leverandørudviklet programmel

2.3.1 Vedligeholdelsesbeskrivelse

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

Ydelse		Pris pr. år i kr. (ekskl. moms)	Ikke omfattet af leverandørens vedligeholdelse
Forebyggende vedligeholdelse			
Versioner			
	Nye versioner af leverandørudviklet programmel		
	Installation		
	Ajourføring af parametersætninger		
	Ajourføring af tilretninger		
Releases			
	Nye releases af leverandørudviklet programmel		
	Installation		
	Ajourføring af parametersætninger		
	Ajourføring af tilretninger		
Individuel mangelfhjælpning			
Hotline, jf. punkt 5			
I alt			

I det omfang vedligeholdelsen omfatter forskellige typer programmel, udarbejdes der en vedligeholdelsesbeskrivelse for hver type.

2.3.2 Mangelafhjælpning

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

Mangelkategori	Beskrivelse	Eksempel	Tidsinterval for <u>gennemført</u> mangelsafhjælpning
A	En mangel, der er kritisk for løsning af kundens opgaver, og hvor rimelig omgåelse ikke er mulig.	[...]	[...]
B	En mangel, der er kritisk for løsning af kundens opgaver, men hvor rimelig omgåelse efter leverandørens anvisninger er mulig.	[...]	[...]
C	En mangel, der ikke er kritisk for løsning af kundens opgaver, og hvor rimelig omgåelse ikke er mulig.	[...]	[...]

Mangelkategori	Beskrivelse	Eksempel	Tidsinterval for <u>påbegyndt</u> mangelafhjælpning

D	En mangel, der ikke er kritisk for løsning af kundens opgaver, og hvor rimelig omgåelse efter leverandørens anvisninger er mulig.	[...]	[...]
E	En mangel, der ikke har nogen eller blot bagatelagtig betydning for løsning af kundens opgaver.	[...]	[...]

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

For hver gang det aftale tidsinterval for en gennemført mangelahjælpning for mangler kategoriseret som A, B eller C overskrides, reduceres driftseffektiviteten for den pågældende måned med [...] promille.

For hver gang leverandøren [...] gange i en måned overskrider fristen for påbegyndt afhjælpning af kategori D eller E mangler reduceres driftseffektiviteten for den pågældende måned med [...] promille. I forhold til kategori E mangler gælder dette dog kun, såfremt antallet af sådanne mangler overstiger [...].

2.4 Tredjepartsprogrammel

2.4.1 Vedligeholdelsesbeskrivelse

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

Ydelse		Pris pr. år i kr. (ekskl. moms)	Ikke omfattet af leverandørens vedligeholdelse
Forebyggende vedligeholdelse			
Versioner			
	Nye versioner af tredjepartsprogrammel		
	Installation		
	Ajourføring af parameteropsætninger		
	Ajourføring af tilretninger		
Releases			
	Nye releases af tredjepartsprogrammel		
	Installation		
	Ajourføring af parameteropsætninger		
	Ajourføring af tilretninger		
Individuel mangelfhjælpning			

Hotline, jf. punkt 5		
I alt		

I det omfang vedligeholdelsen omfatter forskellige typer programmel, udarbejdes der en vedligeholdelsesbeskrivelse for hver type.

2.4.2 Mangelafhjælpning

Leverandøren afhjælper indrapporterede mangler ved tredjepartsprogrammel indenfor de nedenfor fastsatte tidsintervaller og i øvrigt i overensstemmelse med det anførte.

Mangelkategori	Beskrivelse	Eksempel	Tidsinterval for gennemført mangelafhjælpning
A	[...]	[...]	[...]
B	[...]	[...]	[...]
C	[...]	[...]	[...]

Mangelkategori	Beskrivelse	Eksempel	Tidsinterval for påbegyndt mangelafhjælpning
D	[...]	[...]	[...]
E	[...]	[...]	[...]

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

For hver gang det aftale tidsinterval for en gennemført mangelahjælpning for mangler kategoriseret som A, B eller C overskrides, reduceres driftseffektiviteten for den pågældende måned med [...] promille.

For hver gang leverandøren [...] gange i en måned overskrider fristen for påbegyndt afhjælpning af kategori D eller E mangler reduceres driftseffektiviteten for den pågældende måned med [...] promille. I forhold til kategori E mangler gælder dette dog kun, såfremt antallet af sådanne mangler overstiger [...].

Ved sådanne mangler ved tredjepartsprogrammel, som det er umuligt - eksempelvis som følge af manglende adgang til kildekode eller manglende rettigheder - for leverandøren at afhjælpe, skal leverandøren indenfor de ovenfor anførte tidsintervaller dog alene anvise relevant og rimelig omgåelse af manglen. Endvidere forestår leverandøren rapportering af manglen til den pågældende tredjemand med anmodning om udbedring.

Når tredjemand har leveret en rettelse af den pågældende eller eventuelt andre mangler eller anvist relevant omgåelse, skal leverandøren straks sørge for orientering af samt installation hos kunden, hvor dette i øvrigt er en del af den aftalte vedligeholdelse, jf. punkt 2.4.1.

2.5 Mangelrapportering

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

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

Indrapportering skal ske til:

[navn; se punkt 5.1 nedenfor],
tlf. [nummer; se punkt 5.1 nedenfor],
telex [nummer; se punkt 5.1 nedenfor], eller
e-mail [adresse; se punkt 5.1 nedenfor].

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

Mangler kategoriseres af parterne i fællesskab i forbindelse med kundens indrapportering. Såfremt der er uenighed om kategoriseringen, kan hver af parterne henvise kategoriseringen til kundens og leverandørens projektleder, der da sammen afgør dette spørgsmål. Kan der ikke opnås enighed mellem parternes projektledere, kan hver af parterne anmode Dansk IT om at udmelde en uvildig sagkyndig, der afgør spørgsmålet om kategorisering endeligt og bindende for begge parter. Tvister om fortolkning af aftalen og andre juridiske spørgsmål kan ikke afgøres af den sagkyndige. Den sagkyndige træffer afgørelse om fordelingen af sit honorar på parterne under hensyntagen til afgørelsens udfald.

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

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

rens vedligeholdelsesforpligtelser, og da under forudsætning af, at kunden accepterer at leverandøren fortsætter arbejdet.

3 Vedligeholdelse af udstyr

3.1 Vedligeholdelsesydelser

3.1.1 Forebyggende vedligeholdelse

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

3.1.2 Reparation

Leverandøren skal efter anmodning fra kunden reparere og udbedre alle mangler ved sådant udstyr, som er omfattet af denne vedligeholdelsesordning.

3.1.3 Reservedele

Nødvendige reservedele til det af denne vedligeholdelsesordning omfattede udstyr leveres vederlagsfrit. Udskiftede dele tilhører leverandøren, idet leverandøren dog garanterer, at alle eventuelle data, der måtte være tilgængelige på den udskiftede del, slettes efter endt udskiftning.

3.2 Vedligeholdelsesbeskrivelse

Leverandørens vedligeholdelse af udstyr omfatter de nedenfor nævnte ydelser. I det omfang en ydelse uanset det under punkt 3.1 anførte ikke er omfattet af leverandørens vedligeholdelse af systemet, er dette særskilt markeret med et "x".

Ydelse	Pris pr. år i kr. (ekskl. moms)	Ikke omfattet af leverandørens ved- ligeholdelse

Forebyggende vedligeholdelse		
Reparation		
Hotline, jf. punkt 5		
I alt		

4 Vedligeholdelse af dokumentation

4.1 Vedligeholdelsesydelser

4.1.1 Vedligeholdelse dokumentation

Leverandøren skal vedligeholde den leverede dokumentation, så kunden til enhver tid er i besiddelse af en opdateret udgave af den aftalte dokumentation.

Ved dokumentation for tredjemandsprogrammel skal leverandøren stille den af tredjemand senest udarbejdede dokumentation til rådighed for kunden. Dette forudsætter i øvrigt, at det programmel og/eller udstyr, som dokumentationen relaterer sig til, er omfattet af nærværende vedligeholdelsesordning.

Hvis vedligeholdelse af programmel eller udstyr medfører ændringer af dette, skal leverandøren sørge for, at den tilhørende dokumentation ændres i overensstemmelse dermed.

Ovenstående kan opfyldes ved, at dokumentationen i sædvanligt omfang stilles til rådighed for kunden som on-line dokumentation, herunder at leverandøren anviser kunden web-adresse eller lignende, hvorigennem kunden kan få adgang til dokumentationen.

4.2 Vedligeholdelsesbeskrivelse

Leverandørens vedligeholdelse af dokumentation omfatter de nedenfor nævnte ydelser. I det omfang en ydelse uanet det under punkt 4.1 anførte ikke er omfat-

tet af leverandørens vedligeholdelse af systemet, er dette særskilt markeret med et "x".

Vedligeholdelse dokumentation	Pris pr. år i kr. (ekskl. moms)	Ikke omfattet af leverandørens vedligeholdelse
I alt		

5 Hotline service

I det omfang hotline service er omfattet af leverandørens vedligeholdelse af systemet, jf. punkt 2.3.1, 2.4.1 og 3.2, gælder følgende for denne ydelse.

5.1 Vedligeholdelsesydelse

Kunden kan alle [arbejds]dage mellem kl. [tid1] og [tid2] få telefonisk assistance fra leverandørens hotline service.

Følgende kategorier af personer hos kunden er berettiget til at kontakte hotline service:

Personkategori

Henvendelse skal ske til:

[navn; se punkt 2.5 ovenfor],
tlf. [nummer; se punkt 2.5 ovenfor].

Henvendelse kan endvidere ske på:

telefax [nummer; se punkt 2.5 ovenfor], eller

e-mail [adresse; se punkt 2.5 ovenfor].

Hotline service besvarer korte præcise spørgsmål vedrørende anvendelse af programmel og udstyr, foretager simpel problemdiagnosticering og yder generel vejledning vedrørende det pågældende programmel/udstyr, herunder om et konstateret forhold tilsyneladende beror på mangler ved systemet, som forudsætter indrapportering i overensstemmelse med punkt 2.5 ovenfor.

Leverandøren garanterer, at der ved kundens telefoniske henvendelse til hotline service maksimalt vil være [...] minutters ventetid for kvalificeret besvarelse af henvendelsen. I øvrigt vil [...] % af alle en kalendermåneds rapporterede problemer, der er omfattet af leverandørens hotline service, være afhjulpnet senest dagen efter leverandørens modtagelse af kundens henvendelse.

5.2 Vedligeholdelsesbeskrivelse

Leverandørens hotline service omfatter de nedenfor nævnte ydelser. I det omfang en ydelse uanset det under punkt 5.1 anførte ikke er omfattet af leverandørens vedligeholdelse af systemet, er dette særskilt markeret med et "x".

Ydelse	Pris pr. år i kr. (ekskl. moms)	Ikke omfattet af leverandørens vedligeholdelse
Leverandørudviklet programmel		
Tredjepartsprogrammel		
Udstyr		
I alt		

En overskridelse af den aftalte maksimale ventetid indebærer, at systemet anses for utilgængeligt, jf. bilag 10, i [...] minutter for hver gang, at ventetiden overskrides. For så vidt angår manglende opfyldelse af garantien for afhjælpning af rapporterede problemer senest næste dag, vil hver påbegyndt procentpoints overskridelse betyde, at systemet anses for utilgængeligt, jf. bilag 10, i [...] time.

6 Priser

Den årlige vedligeholdelsesafgift udgør i alt [beløb] kr. (ekskl. moms), som forfalder til betaling kvartalsvis forud efter overtagelsesdagen med 1/4 hver den 1. januar, 1. april, 1. juli og 1. oktober. Første gang vedligeholdelsesafgiften forfalder til betaling, betales en forholdsmæssig ydelse for perioden fra overtagelsesdagen og indtil det pågældende kvartals udløb.

Vedligeholdelsesafgiften reguleres pr. 1. januar hvert år med den procentvise ændring i det af Danmarks Statistik offentliggjorte nettoprisindeks, jf. lovbekendtgørelse nr. 76 af 3. februar 1999, fra tidspunktet for den seneste regulering eller fastsættelse af afgiften og indtil oktober måned det foregående år. De i bilaget anførte afgifter er fastsat ud fra et nettoprisindeks på [indeks]. Ophører beregningen af nettoprisindekset, skal regulering foretages på baggrund af et andet indeks, der svarer dertil.

7 Servicemål

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

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

8 Opsigelse

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

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

9 Ophævelse

Kunden er berettiget til ophævelse af denne vedligeholdelsesordning i overensstemmelse med kontraktens punkt 16.2.4, hvis det kvartalsvise vederlag for vedligeholdelse reduceres med mere end [...] % som følge af manglende overholdelse af servicemål, jf. bilag 10. Sådant reduktion af vederlaget anses således i sig selv for at udgøre en væsentlig misligholdelse af leverandørens vedligeholdelsesforpligtelser.

10 Underbilag 7A

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

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

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

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