

Mellem

Slots- og Kulturstyrelsen

H.C. Andersens Boulevard 2

1553 København V

CVR nr. 34072191

(i det følgende kaldet Kunden)

og

LEVERANDØR

(i det følgende kaldet Leverandøren)

er dags dato indgået følgende

**Kontrakt**

**om**

**levering, vedligeholdelse og support af XX (software til optag)Indholdsfortegnelse**

[1 Definitioner 4](#_Toc474412508)

[2 Kontraktens omfang 4](#_Toc474412509)

[2.1 Generelt 4](#_Toc474412510)

[2.2 Antal brugere 4](#_Toc474412511)

[3 Kontraktgrundlag 5](#_Toc474412512)

[3.1 Generelt 5](#_Toc474412513)

[3.2 Kontraktens varighed 5](#_Toc474412514)

[4 Levering af softwaren 5](#_Toc474412515)

[5 Rettigheder til softwaren og dokumentation 6](#_Toc474412516)

[6 License audit 7](#_Toc474412517)

[7 Vedligeholdelse og support 7](#_Toc474412518)

[8 Konsulentopgaver 7](#_Toc474412519)

[9 Servicemål 7](#_Toc474412520)

[10 Vederlag 7](#_Toc474412521)

[10.1 Anskaffelsesvederlag 7](#_Toc474412522)

[10.2 Vederlag for drift, vedligehold og support samt evt. løbende licensafgifter 8](#_Toc474412523)

[10.3 Vederlag for konsulentopgaver 8](#_Toc474412524)

[10.4 Prisregulering 8](#_Toc474412525)

[11 Betalingsbetingelser 8](#_Toc474412526)

[11.1 Anskaffelsesvederlag 8](#_Toc474412527)

[11.2 Vederlag for support og vedligehold samt eventuelle løbende licensafgifter 8](#_Toc474412528)

[11.3 Vederlag for konsulentopgaver 8](#_Toc474412529)

[11.4 Elektronisk fakturering 9](#_Toc474412530)

[12 Opsigelse 9](#_Toc474412531)

[13 Erstatning og forsikring 9](#_Toc474412532)

[14 Misligholdelse 10](#_Toc474412533)

[15 Ophævelse 10](#_Toc474412534)

[16 Force Majeure 10](#_Toc474412535)

[17 Samarbejde 10](#_Toc474412536)

[18 Meddelelser mellem parterne 11](#_Toc474412537)

[19 Overdragelse af rettigheder 11](#_Toc474412538)

[20 Ændring af kontrakten 11](#_Toc474412539)

[21 Fortrolighed 11](#_Toc474412540)

[22 Markedsføring 12](#_Toc474412541)

[23 Persondatalovgivning 12](#_Toc474412542)

[24 Arbejdsklausul 12](#_Toc474412543)

[25 Skat og moms 13](#_Toc474412544)

[26 Tvister, lovvalg og værneting 13](#_Toc474412545)

[27 Fortolkning 13](#_Toc474412546)

[28 Underskrift 14](#_Toc474412547)

**Bilag:**

|  |  |
| --- | --- |
| Bilag 1 | Specifikation af det omfattede software og dokumentation |
| *Bilag 2* | *(ikke en del af denne kontrakt)* |
| Bilag 3 | Priser |
| Bilag 4 | Drift, vedligeholdelse og support |
| Bilag 5 | Servicemål |
| Bilag 6 | Licensbetingelser |

# Definitioner

Arbejdsdage Mandag til fredag, bortset fra danske helligdage samt juleaftensdag, nytårsaftensdag og grundlovsdag. Det skal generelt tages hensyn til udenlandske helligedage, såfremt der er en udenlands Leverandør.

Dag (hhv. dagligt) Kalenderdag (hhv. hver kalenderdag)

Dokumentation Systemdokumentation herunder krav til driftsmiljø, installations-, drifts- samt brugervejledning.

Software Det af kontrakten omfattede software.

# Kontraktens omfang

## Generelt

Leverandøren leverer den i bilag 1 specificerede software og tilhørende dokumentation.

Systemet skal indeholde 7 miljøer med data, som hver især kun kan tilgås af den enkelte institution.

Kunden har det overordnede ansvar for, at dennes krav og ønsker til systemets funktionalitet og til selve systemet (systemkrav) er fremsat tilstrækkeligt klart og entydigt i Kundens kravspecifikation til Leverandøren.

Leverandøren påtager sig drift og vedligehold samt support af softwaren i overensstemmelse med bilag 4, og garanterer at de i denne kontrakt anførte krav og servicemål for softwaren opretholdes.

Leverandøren sikrer, at ydelser, som det under kontrakten er pålagt leverandøren at levere, udføres af kvalificeret personale, der har kendskab til kunden, softwaren og i overensstemmelse med god it-skik.

I forbindelse med evt. systemtilpasninger inden idriftsættelse og løbende fremover gælder, at Kunden og Leverandøren er enige om at samarbejde med en positiv, professionel og ansvarlig tilgang, og begge yde en indsats for at opnå det bedst mulige resultat. Leverandøren er eksperten på produktet og er herudfra forpligtet til at rådgive Kunden om de mest hensigtsmæssige løsninger teknisk såvel som økonomisk. Kunden er eksperten på egen forretning, og er herudfra forpligtet til at informerer Leverandøren omkring væsentlige forhold i Kundens måde at drive forretning på, set i forhold til de opgaver som systemet skal understøtte.

Kunden vil stille med ressourcer på den enkelte institution til implementering af systemet. Ligeledes skal Leverandøren sikre en de fornødne ressourcer i implementeringsperioden. Som udgangspunkt er denne periode sat til 01.05.17-01.09.17

Såfremt der skal foretages systemtilpasninger/udvikling før idriftsættelsen af systemet skal denne være færdigudviklet af Leverandøren og testet ok af Kunden inden d.01.07.17. Parterne har i fællesskab ansvaret for, at den tilpasset/udviklet funktionalitet fungerer hensigtsmæssigt. Leverandøren har ansvaret for, at evt. systemtilpasninger/udvikling er færdige til den aftalte tid.

## Antal brugere

Systemet er til optag af studerende på de kunstneriske uddannelsesinstitutioner og er som udgangspunkt at sidsestille med et rekrutteringssystem. Brugerne er således både ansøgere og studieadministrativt personale (sagsbehandler) samt evt. studiefagligt personale (bedømmere), såfremt disse kan tilgå systemet [dette afklares med Leverandøren].

Ansøgerne skal alene kunne tilgå en front-end brugergrænseflade, hvor de kan se de forskellige institutioners uddannelser og uploade deres ansøgninger. Det studieadministrative personale skal kunne tilgå hele systemets sagsbehandlerdel.

Systemets sagsbehandlerdel anvendes af max. 10 bruger, forstået som studeadministrativt personale, hos den enkelte institution (for de mindre institutioner vil det være færre). Der vil oftest kun være halvdelen af disse brugere hos den enkelte institution på systemet samtidig. I alt vil max. 60 bruger benytte de 7 miljøers sagsbehandlerdel.

Hertil kommer [evt.] max. 100 brugere, forstået som fagligt personale, der har adgang til systemets sagsbehandlerdel i alt hos den enkelte institution (for de mindre institutioner vil det være færre). I alt vil max. 500 bruger benytte de 7 miljøers sagsbehandlerdel. Disse brugere vil benytte systemet intensivt i en kortere perioder i forbindelse med optagelsesprøverne, hvor de foretager bedømmelsen.

Systemet anvendes af ansøgere, der samlet set for de 7 institutioner er i størrelsesorden 4-5.000 pr. år. For den enkelte institution er ansøgerantallet mellem 150-1.500 pr. år. Ansøgerene tilgår kun front-end af systemet (via et bruger-og-on hertil). Hovedparten af ansøgerne vil tilgå i de intensive perioder op til en ansøgningsfrist på den enkelte institution.

Kunden kan til enhver tid ændre antallet af brugere ved at fremsende skriftlig meddelelse herom til leverandøren. Prisen for yderligere brugere beregnes i overensstemmelse med priserne i bilag 3.

# Kontraktgrundlag

## Generelt

Kontrakten består af dette dokument med bilag, hvor kontrakten har forrang for bilagene.

Beslutningsreferater fra møder mellem Kunden og Leverandøren, der er accepteret af begge parter, integreres automatisk som en del af kontrakten. Beslutningsreferaterne har forrang for bilagene til kontrakten. Såfremt et beslutningsreferat medfører væsentlige ændringer af kontrakten, skal der desuden udarbejdes et tillæg til kontrakten, jf. punkt 20.

Kontrakten er udarbejdet efter danske regler. Lovvalget er dansk lovgivning, og samarbejdet er omfattet af danske sædvaner og standarder. Såfremt Leverandøren er udenlandsk kan der skulle foretages enkelte justeringer i kontrakten i forhold leverandørens gældende lovgivning, jf. f.eks. 10.4 omkring prisregulering og 11.4 omkring renter. Dette gøres ved kontraktindgåelsen.

## Kontraktens varighed

Kontrakten løber i 2 år fra den [indsæt dato for underskrivelse af indeværende kontrakt] til den [indsæt dato], hvorefter den udløber uden yderligere varsel på datoen for leveringsperiodens udløb.

# Levering af softwaren

Leverandøren foranlediger, at softwaren installeres og afprøves hos kunderne inden den i bilag 1 fastsatte tidsfrist. Leverandørens eventuelle krav til kundens medvirken til installation og afprøvning er beskrevet i samme bilag.

Softwaren afprøves ved en installationsprøv og en overtagelsesprøve. Prøverne gennemføres af leverandøren med kundens aktive deltagelse.

Installationsprøven har til hensigt at afprøve, at softwaren er i funktionsdygtigt stand.

Overtagelsesprøven gennemføres med det primære formål at konstatere om den aftalte funktionalitet er til stede. Overtagelsesprøven skal godkendes af Kunden. Efter overtagelsesprøven afslutning skal Kunden samlet via en skiftlig meddelelse til Leverandøren meddele, om:

* Overtalelsesprøven er godkendt.
* Overtagelsesprøven er betinget godkendt, med angivelse af, hvad der er af fejl og mangler. Disse fejl og mangler skal rettes op indenfor en kort periode på [X] dage.
* Overtagelsesprøven er ikke godkendt, med angivelse af, hvad der er af kritiske fejl og mangler. Disse fejl og mangler skal rettes op indenfor en kort periode på [X] dage.

’Kritiske’ fejl og mangler defineres som ting der er af væsentlig betydning for Kundens anvendelse af systemet, og medfører at dele af systemets funktionalitet er nedsat i en sådan grad, at det må anses som ude af drift. Mens fejl og mangler defineres som ting, der har betydning for Kundens anvendelse af systemet, men kan håndteres via en mindre manuel proces eller via en midlertidig workaround til fejlen er rettet.

Levering anses for sket ved kundens godkendelse af overtagelsesprøven. Denne udgør således Kundens overtagelsesdag.

Såfremt der skal ske en systemtilpasninger/udvikling skal overtagelsesprøve af systemet først foretages efter disse er foretaget, således det er det færdige system der afprøves.

Efter overtagelsesdagen er systemet i drift, og de aftalte servicemål, jf. bilag 5 er gældende.

# Rettigheder til softwaren og dokumentation

Kunden erhverver brugsret til softwaren og tilhørende dokumentation. Kunden er uberettiget til at kopiere softwaren og dokumentation i videre omfang end nødvendigt for kundens drift og sikkerhed.

Brugsretten er tidsubegrænset til kontraktperioden medmindre andet udtrykkeligt fremgår af bilag 6.

Kundens eksterne brugere, som skal anvende softwaren som led i deres leverancer til Kunden, er omfattet af Kundens brugsret.

Såfremt drifts-, vedligeholdelses- eller supportordningen ophører, indebærer Kundens brugsret til softwaren også en ret for kunden selv eller ved tredjemand at vedligeholde softwaren, herunder til at ændre i softwaren.

Det nærmere indhold af brugsretten til softwaren og dokumentationen er i øvrigt beskrevet i bilag 6. Indeværende aftale har dog forrang for bilag 6. Bilag 6 medfører ikke begrænsning i Kundens eventuelle eksternes brugeres anvendelse af softwaren, herunder i form af modtagelse eller indtastning af data i systemet.

Såfremt kunden som følge af krav fra underleverandører skal underskrive licensbetingelser direkte overfor disse, skal der i alle forhold mellem leverandøren og kunden ses bort fra disse licensbetingelser i det omfang, bestemmelserne ikke vedrører brugsrettens indhold og omfang.

Kunden erhverver tilsvarende brugsret til enhver ændring, herunder bestilte løsninger, jf. punkt 8, opdatering, af softwaren og dokumentationen, der udføres som led i den fejlrettelse og vedligeholdelse leverandøren leverer som led i kontrakten. Leverandøren udarbejder dokumentation for udførte løsninger i forbindelse med større ændringer eller systemtilpasninger/udvikling.

Hvis der indgår open source software i kontrakten, opnår kunden de rettigheder hertil, der fremgår af den relevante open source licens. Dette gælder uanset om denne licens går videre end nødvendigt for kundens drift og sikkerhed.

Rettighederne overgår på overtagelsesdagen.

# License audit

Såfremt Leverandøren i bilag 6 har betinget sig ret til at foretage audit hos kunden med henblik på at kontrollere Kundens overholdelse af de i samme bilag vedlagte licensbetingelser, gælder følgende for gennemførelse af audit.

License audit skal varsles med mindst 2 måneder. Varsel gives i overensstemmelse med bestemmelserne om meddelelse i denne kontrakts punkt 18.

License audit skal altid udføres af en af den danske it-branche anerkendt tredjepart.

Rapporter og anden dokumentation som udarbejdes som led i gennemførelsen af license audit må alene anvendes til dette formål og en kopi heraf skal udleveres til Kunden.

# Vedligeholdelse og support

Leverandøren leverer drift, vedligehold og support fra overtagelsesdagen i overensstemmelse med kravene i bilag 4.

Kunden betaler vederlag for drift, vedligehold og support fra overtagelsesdagen.

# Konsulentopgaver

Kunden kan til enhver tid bestille løsning af opgaver relateret til softwaren hos leverandøren. Sådanne bestillinger skal være skriftlige og indeholde en kort beskrivelse af opgavens omfang.

Leverandøren skal senest ti arbejdsdage herefter fremsende et forslag til opgaveløsning, der indeholder:

* Opgavens mål, indhold og leverancer
* Anvendte metoder, standarder, tekniske værktøjer og dokumentation
* Estimat for opgaven baseret på timepriserne i bilag 3, punkt 1.4
* Tidsplan
* Kundens bidrag til opgavens løsning, herunder medarbejdere, lokaler, værktøjer, licenser, hardware, drift, installationer mv.

Leverandøren kan ikke iværksætte sådanne opgaver uden kundens skriftlige accept af forslaget.

# Servicemål

I bilag 5 er beskrevet de servicemål, der skal opfyldes. Disse skal være opfyldt fra overtagelsesdagen.

# Vederlag

## Anskaffelsesvederlag

Prisen for anskaffelse af software og dokumentation fremgår af bilag 3, punkt 1.2

## Vederlag for drift, vedligehold og support samt evt. løbende licensafgifter

Det samlede årlige vederlag for drift, vedligehold og support samt evt. løbende licensafgift fremgår af bilag 3, punkt 1.3.

## Vederlag for konsulentopgaver

Vederlag for konsulentopgaver (jf. punkt 8) beregnes på grundlag af anvendt tid multipliceret med de timerpriser, som fremgår af bilag 3, punkt 1.4, tillagt eventuelle dokumenterede og på forhånd aftalte udgifter.

Såfremt Leverandøren forudser, at der er risiko for overskridelse af estimatet, skal Leverandøren straks give en begrundet skriftlig meddelelse herom til kunden. Kunden træffer herefter beslutning om, hvorvidt opgaven skal anses som afsluttet for Leverandørens vedkommende, eller om der skal udarbejdes et nyt estimat for opgavens færdiggørelse. Beslutter kunden, at opgaven skal anses som afsluttet for leverandørens vedkommende, fakturerer Leverandøren kunden for eventuelt ikke modtaget vederlag, som leverandøren er berettiget til, dette kan aldrig overskride det aftalte grundlag.

## Prisregulering

I priserne er inkluderet told og øvrige afgifter bortset fra moms. Ved ændring af danske afgifter skal priserne reguleres med den økonomiske nettokonsekvens heraf, således at Leverandøren stilles uændret. Ved ændring af udenlandske afgifter må Kunden og Leverandøren drøfte sagen.

Såfremt der er tale om en dansk Leverandør reguleres priserne 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 prisen og indtil oktober måned det foregående år. Ophører beregningen af nettoprisindekset, skal regulering foretages på baggrund af et andet indeks, der svarer dertil.

Såfremt der er tale om en udenlandsk Leverandør skal Kunden og Leverandøren drøfte den årlige prisregulering ved kontraktindgåelse.

# Betalingsbetingelser

## Anskaffelsesvederlag

Leverandøren kan fakturere 1/3 af anskaffelsesprisen, jf. punkt 10.1, efter godkendt installationsprøve og 2/3 af anskaffelsesprisen, jf. punkt 10.1, efter godkendt overtagelsesprøve.

## Vederlag for support og vedligehold samt eventuelle løbende licensafgifter

Den årlige drift, vedligeholdelses- og supportvederlag og eventuelle løbende licensafgifter forfalder til betaling kvartalsvis bagud fra overtagelsesdagen med 1/4 hver den 1. januar, 1. april, 1. juli og 1. oktober. Første gang betales en forholdsmæssig ydelse for perioden fra den nævnte dato og indtil det pågældende kvartals udløb.

Ekstra support, ud over hvad der indgår i den alminidelige aftale jf. bilag 4, kan afregnes efter timeforbrug, jf. gældende timepris i bilag 3, punkt 1.4.

## Vederlag for konsulentopgaver

Vederlag for konsulentopgaver jf. punkt 10.3 faktureres månedsvis bagud.

Som dokumentation for vederlagets størrelse vedlægges til fakturaen en oversigt, hvor hver enkelte af leverandørens medarbejdere, der har været beskæftiget med opgaven har angivet den tid, der er forbrugt til udførelsen heraf. Kunden forbeholder sig ret til at bede Leverandøren om en detaljeret angivelse af, hvad tiden er blevet anvendt til.

## Elektronisk fakturering

Betalingsbetingelserne er 30 dage efter Leverandørens afsendelse af fyldestgørende faktura.

Leverandøren skal fremsende fakturaen elektronisk til Slots- og Kulturstyrelsens EAN-nummer 5798000793248, att. Kontaktpersonen, jf. Bekendtgørelse nr. 206 af 11/03/2011 om elektronisk afregning med offentlige myndigheder.

Fakturaen skal være påført følgende oplysninger:

* Betalingsdato
* Kontraktnummer (som angivet på kontraktens forside)
* SLKS’ ejendomsnummer (såfremt det er oplyst i bilag 1 og ellers adressen)
* Periode og/eller dato for levering af Ydelsen
* SLKS Projektansvarlig Maria Vitved Andersen.
* Beskrivelse af den leverede Ydelse

Kunden har ret til at afvise fakturaer der ikke fremsendes i overensstemmelse med ovenstående. Leverandøren kan ikke pålægge faktureringsgebyr.

Ved forsinket betaling er Leverandøren berettiget til at beregne renter, for en dansk Leverandører gælder dette i henhold til LBK nr. 743 af 04/09/2002 ”Bekendtgørelse af lov om renter ved forsinket betaling m.v. (Renteloven)” med senere ændringer.

For en udenlandsk Leverandør skal beregningsgrundlaget for renten fastsættes ved kontraktindgåelse.

# Opsigelse

Begge parter kan med et skriftligt varsel på 3 måneder til udløbet af et kvartal opsige drifts-, vedligeholdelses- og supportordningen kontrakt, dog tidligst til udløb 1 år efter overtagelsesdagen.

Ingen part har ret til kompensation eller erstatning ved opsigelse i overensstemmelse med denne bestemmelse.

# Erstatning og forsikring

Parterne er ansvarlige efter dansk rets almindelige erstatningsregler. Ingen af parterne er dog ansvarlige for indirekte tab. Tab af data, som ikke kan henføres til enten Leverandørens eller Kundens datahåndtering, anses for indirekte tab.

Erstatning er begrænset til det årlige vederlag for drift, vedligeholdelse og support, jf. punkt 10.2.

Foranstående begrænsninger gælder kun, såfremt tabet ikke kan henføres til grov uagtsomhed eller forsætlige forhold hos den skadevoldende part.

Leverandørens produktansvar følger dansk rets almindelige regler.

Leverandøren tegner og opretholder en for branchen sædvanlig erhvervsansvarsforsikring, herunder for produktansvar.

# Misligholdelse

Leverandøren har ansvar for at overholde tidsplanen i bilag 1 og eventuelt senere aftalte ændringer hertil. Leverandøren skal give Kunden en skriftlig meddelelse om ethvert forhold, som kan få betydning for rettidig levering. Leverandøren skal ved forventet forsinkelse tage alle nødvendige skridt for at undgå eller mindske forsinkelsen. Ingen forsinkelse, som ikke kan henføres til Kundens forhold, kan medføre højere priser for Kunden.

En mangel ved det leverede foreligger, såfremt det ikke opfylder de af Leverandøren givne garantier, eller det i øvrigt ikke er eller fungerer, som kunden med føje kunne forvente.

Såfremt servicemålene beskrevet i bilag 5 ikke overholdes, sanktioneres dette med en reduktion i det årlige vederlag, jf. punkt 10.2, i overensstemmelse med det i bilag 5 beskrevne. Reduktionen udelukker forholdsmæssigt afslag i vederlaget for vedligeholdelse.

Ved væsentlig misligholdelse finder kontraktens punkt 15 endvidere anvendelse.

# Ophævelse

Begge parter kan hæve kontrakten, helt eller delvist, i tilfælde af den anden parts væsentlige misligholdelse af sine forpligtelser i medfør af kontrakten og såfremt den anden part ikke inden for rimelig tid har afhjulpet disse. Ophævelse udelukker ikke, at den hævende part tillige kan opnå erstatning.

I det omfang konkurslovens regler ikke er til hinder derfor, kan kunden hæve kontrakten såfremt leverandøren går konkurs, tages under rekonstruktionsbehandling, åbner forhandling om akkord eller at leverandørens formueforhold i øvrigt viser sig at være sådan, at leverandøren må antages ikke at kunne opfylde kontrakten. Det samme gælder, såfremt leverandøren ophører med den virksomhed som kontrakten vedrører, eller at der indtræder andre omstændigheder, der bringer kontraktens rette opfyldelse i fare.

# Force Majeure

Ingen af parterne er ansvarlige overfor den anden part for så vidt angår forhold, der ligger uden for partens kontrol, og som parten ved kontraktens underskrift ikke burde have taget i betragtning og ej heller burde have undgået eller overkommet, herunder strejker (force majeure). Forhold hos en underleverandør anses kun for force majeure, såfremt der for underleverandøren forligger en hindring, der omfattes af 1. punktum, og som Leverandøren ikke burde have undgået eller overvundet.

Den af parterne, der ønsker at påberåbe sig force majeure, skal give den anden part skriftlig meddelelse herom, senest 5 arbejdsdage efter at force majeure er indtrådt, og ved denne meddelelse orientere om forventet omfang og varighed.

Den part, der ikke er ramt af force majeure situationen, er berettiget til at hæve kontrakten, såfremt den aftalte frist for endelig levering overskrides med 20 arbejdsdage som følge af force majeure.

# Samarbejde

Hver part har udpeget en kontaktperson:

Leverandøren: [navn og titel]

[Direkte telefonnummer/mobilnummer]

[e-mail adresse]

Kunden: Slots- og Kulturstyrelsen/Agency for Culture and Palaces

Maria Vitved Andersen

M +45 2286 5854 / +45 3395 4200

mva@slks.dk | slks.dk

Kontaktpersonerne mødes mindst 2 gange årligt med henblik på at sikre kvaliteten af de leverede ydelser og en hensigtsmæssigt gennemførelse af kontrakten. På møderne præsenterer leverandøren den seneste kvartalsrapport, jf. bilag 5, der beskriver opfyldelse af aftalte servicemål samt hvilke tiltag leverandøren har iværksat i tilfælde af at eller flere servicemål ikke er opnået i perioden. Leverandøren fremsender sådanne rapporter til kunden senest 10 arbejdsdage efter kvartalsudløb.

Eventuelle ændringer til kontrakten som aftales under møderne indarbejdes i tillæg som underskrives af begge parter og vedlægges kontrakten.

Såfremt leverandøren i bilag 1 har angivet at bestemte af leverandørens medarbejdere udfører opgaver som led i opfyldelsen af nærværende kontrakt, kan leverandøren ikke uden kundens accept udskifte disse medarbejdere. I tilfælde af at udskiftning af medarbejdere er uundgåelig, f.eks. som følge af jobskifte, sikrer leverandøren, at nye medarbejdere har mindst tilsvarende kvalifikationer.

# Meddelelser mellem parterne

Meddelelser som gives under nærværende kontrakt skal være skriftlige, herunder pr. e-mail til de i punkt 17 anførte kontaktpersoner.

# Overdragelse af rettigheder

Kunden har ret til at overdrage sine rettigheder og forpligtelser efter nærværende kontrakt til en anden offentlig institution, når de opgaver, som Kunden hidtil har varetaget, overgår til denne anden institution. Der skal ved en sådan overdragelse ikke tegnes fornyet licens for softwaren.

Såfremt kun dele af Kundens opgaver overdrages ved udskillelse af organisatoriske enheder og dette medfører, at såvel Kunden som de udskilte enheder har behov for at benytte softwaren, forbliver brugsrettighederne og de øvrige rettigheder omfattet af kontrakten hos Kunden, dog således at de udskilte enheder i en periode på 6 måneder efter udskillelsen forsat er omfattet af brugsretten tildelt under nærværende kontrakt.

Leverandøre kan ikke uden Kundens skriftlige samtykke overdrage sine rettigheder og forpligtelser ifølge nærværende kontrakt til tredje part. Kunden kan ikke nægte sådant samtykke uden saglig grund.

# Ændring af kontrakten

Ændringer til kontrakten, herunder ændringer af Leverandørens licensbetingelser i bilag 6, kan kun ske skriftligt i form af tillæg. Tillæg skal nummereres fortløbende, underskrives af begge parter og vedlægges kontrakten.

# Fortrolighed

Leverandøren og dennes personale skal iagttage ubetinget tavshed med hensyn til oplysninger vedrørende Kundens forhold eller data fra Kundens system/systemer, som de bliver bekendt med i forbindelse med opfyldelsen af denne kontrakt. Leverandøren pålægger alle underleverandører og andre, der bistår leverandøren, tilsvarende forpligtelse.

Tavshedspligten omfatter ikke offentligt tilgængelig information samt information, som leverandøren får overgivet fra tredje part, som er i retmæssig besiddelse deraf, og som ikke er undergivet nogen fortrolighedsforpligtelse.

Kundens data inkluderer personfølsomt data omkring ansøgere, som kræver fuld fortrolighed. I egenskab af drift, vedligehold og supportydelsen skal alle medarbejdere, der har adgang til data i systemet/systemerne, hos Leverandøren, evt. underleverandører eller andre personer, der måtte bistå leverandøren, underskrive en databehandleraftale.

# Markedsføring

Leverandøren kan ikke anvende kunden i sin markedsføring, herunder på leverandørens hjemmeside, referencelister mv. uden kundens forudgående og skriftlige accept.

# Persondatalovgivning

Såfremt leverandørens udførelse af ydelser under kontrakten indebærer behandling af personhenførbare oplysninger er leverandøren til enhver tid forpligtet til at sikre, at gældende dansk persondatalovgivning overholdes, særligt persondataloven loven (lov nr. 421 af 31. maj 2000 med senere ændringer) og sikkerhedsbekendtgørelsen (bekendtgørelse 528/2000 med senere ændringer).

I det omfang leverandørens udførelse af ydelser under kontrakten indebærer, at leverandøren behandler personhenførbare oplysninger, handler leverandøren således som databehandler efter instruks fra kunden som dataansvarlig, og reglerne i persondatalovens § 41, stk. 3-5, gælder ligeledes for behandling af personoplysninger ved leverandøren. Leverandøren må ikke behandle personoplysningerne til andre formål end dem, som kunden har fastsat, ligesom leverandøren ikke må behandle personoplysningerne efter instruks fra andre end kunden.

Leverandøren skal træffe de fornødne tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger mod, at oplysninger hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller forringes samt mod at de kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med persondataloven og sikkerhedsbekendtgørelsen. Dette gælder også, hvis behandling af personoplysninger hos leverandøren sker ved anvendelse af hjemmearbejdspladser.

Leverandøren skal på kundens anmodning give kunden tilstrækkelige oplysninger til, at kunden kan overholde sine forpligtelser som dataansvarlig efter persondatalovgivningen, herunder forpligtelser over for de registrerede og forpligtelsen til at påse, at leverandøren har truffet de nævnte tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger.

I tilfælde af sikkerhedsbrist skal leverandøren uden unødigt ophold give kunden meddelelse herom.

# Arbejdsklausul

Leverandøren skal sikre, at ansatte hos leverandøren og eventuelle underleverandører, som medvirker til at opfylde kontrakten, er sikret løn (herunder særlige ydelser), arbejdstid og andre arbejdsvilkår, som ikke er mindre gunstige end dem, der gælder for arbejde af samme art i henhold til en kollektiv overenskomst indgået af de inden for det pågældende faglige område mest repræsentative arbejdsmarkedsparter i Danmark, og som gælder på hele det danske område.

Ved ”medvirker til at opfylde kontrakten” forstås arbejde udført i Danmark med henblik på kontraktens opfyldelse.

Leverandører skal sikre, at ansatte får oplysninger om de vilkår, der følger af arbejdsklausulen.

Kunden kan til enhver tid udbede sig relevant dokumentation for, at løn- og arbejdsvilkår for arbejdstagerne lever op til den forpligtelse, som arbejdsklausulen fastsætter. Kunden kan således kræve, at leverandøren efter skriftligt påkrav herom inden for 10 Arbejdsdage fremskaffer relevant dokumentation såsom løn- og timesedler, lønregnskab og ansættelseskontrakter fra såvel egne som eventuelle underleverandørers arbejdstagere. Manglende udlevering af dokumentation udløser en bod på DKK 1.000 pr. påbegyndt Arbejdsdag efter fristen for levering.

Kunden kan til brug for sin vurdering af, om leverandøren eller underleverandøren har overholdt arbejdsklausulen søge rådgivning hos relevante arbejdsgiver – og/eller arbejdstagerorganisation.

Hvis leverandøren ikke overholder sine forpligtelser i medfør af arbejdsklausulen, og hvis dette medfører et berettiget krav på yderligere løn fra arbejdstagerne kan kunden tilbageholde vederlag med henblik på at tilgodese sådanne krav.

Leverandøren kan endvidere pålægges at betale en bod svarende til to gange det beløb, der betales i yderligere løn til de ansatte.

# Skat og moms

Leverandøren indestår for, at der til skattemyndighederne sker indberetning af løn, samt foretages indeholdelse af skatter og afgifter, efter de regler, der i Danmark eller andre lande påhviler arbejdsgiveren i forbindelse med det udførte arbejde

# Tvister, lovvalg og værneting

Tvister giver ikke ret til standsning af arbejdet.

Enhver tvist, som måtte opstå i forbindelse med opfyldelse af denne kontrakt, skal i første omgang søges afgjort i mindelighed mellem parterne.

Kan tvisten ikke afgøres i mindelighed, afgøres tvisten ved forenklet voldgift ved Voldgiftsinstituttet i København efter de af Voldgiftsinstituttet vedtagne regler herom, som er gældende ved indledningen af voldgiftssagen. Lovvalg og sprog er dansk.

Såfremt der er tale om en udenlandsk Leverandør kan der ved kontraktindgåelse tages særlig stilling til håndtering af tvister, som ikke afgøres i mindelighed, og værneting. Som udgangspunkt gælder, at tvistsager skal føres ved danske domstole.

# Fortolkning

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

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

# Underskrift

Kontrakten med bilag oprettet i to originale eksemplarer, af hvilke hver part har modtaget et eksemplar.

Den ………………….. Den …………………….

Leverandør: Kunden:

…………………………. ……………………………

…………………………. …………………………....

 **Slots- og Kulturstyrelsen**

Kontrakt om levering af standard software

**Bilag 1**

**Specifikation af det omfattede software og dokumentation**

# Krav til funktionalitet og dokumentation

[*Leverandørens beskrivelse og specifikation af software og dokumentation ift. de krav i kravspecifikationen, der imødekommes med systemet og dets evt. tilpasning/udvikling.*]

Kravspecifikation fra Kunden

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Formål** | **Beskrivelse af krav** | **Funktionskrav nødvendig/øvrige** |
|  | **Opret uddannelser/linjer** |  |
| Opret uddannelse/linje | Mulighed for løbende at oprette forskellige uddannelser/linjer med differentieret webformular til de enkelte ansøgningsskemaer og med forskellige ansøgningsperioder. | Nødvendig |
| Opret uddannelse/linje | Mulighed for at genbruge og redigere tidligere ansøgningsskemaer. | Nødvendig |
| Opret uddannelse/linje | Mulighed for at opstille obligatoriske og valgfrie datafelter. | Nødvendig |
| Opret uddannelse/linje | Sagsbehandler skal kun kunne oprette og offentliggøre uddannelser/linjer for egen institution. | Nødvendig |
|  | **Ansøgning** |  |
| Betaling | Mulighed for integration af digital betalingsfunktion (danske og internationale betalingskort) | Nødvendig |
| Betaling | Den enkelte institution skal kunne tildeles egen indløsningsaftale (Nets/Teller). | Nødvendig |
| Betaling | Betaling skal kunne tilbagebetales. | Øvrige |
| Fil-upload | Mulighed for fil-upload ifm. ansøgning på op til 5 GB.  Enten via systemet eller uden om systemet via et link til anden platform (server, portal mv.) - i så fald skal der være mulighed for at lave en kobling mellem fil og ansøgning. | Nødvendig |
| Fil-upload | Mulighed for at uploade et portrætfoto ifm. ansøgningen i systemet. | Øvrige |
| Prioritering | Der skal være en funktion til at angive en prioritering mellem flere ansøgninger/uddannelsesinstitutioner (Alternativt kan det ske i selve ansøgningsskemaet). | Øvrige |
| Ansøgning | Mulighed for en kladdefunktion til ansøger, og for at ansøger kan redigere i ansøgningen frem til den fastsatte ansøgningsfrist. | Nødvendig |
|  | **Behandling af ansøgninger** |  |
| Behandling af ansøgning | Der skal kunne kommunikeres via e-mail mellem ansøger og studieadm. via systemet | Nødvendig |
| Behandling af ansøgning | Der skal i systemet kunne markeres og redigeres en status på en ansøger (med status menes: afslag, indkaldt til optagelsesprøve, tilbudt optag mv.). | Nødvendig |
| Behandling af ansøgning | Der skal kunne sendes standardbeskeder relateret til en status til ansøger. | Nødvendig |
| Behandling af ansøgning | Mulighed for at tilknytte dokumenter til enkelte beskeder (f.eks. en klagevejledning til en afslagsbesked eller information omkring optagelsesprøven til en indkaldelsesbesked). | Nødvendig |
| Behandling af ansøgning | Mulighed for at tilknytte individuelle kommentarer til enkelte beskeder | Nødvendig |
| Behandling af ansøgning | Mulighed for enten at give se-adgang til *eller* videresende filtrerede ansøgninger med tilhørende filer til et optagelsesudvalg. | Nødvendig |
| Behandling af ansøgning | Mulighed for filtreret visning af ansøgninger f.eks. ift. køn, nationalitet mv. | Nødvendig |
| **Formål** | **Beskrivelse af krav** | **Funktionskrav** |
| Behandling af ansøgning | Mulighed for at lave et udtræk af alle ansøgninger med link til tilhørende filer samlet f.eks. som pdf-fil (massebehandling). | Øvrige |
|  | **Optagelsesprøver (rekrutteringssamtaler)** |  |
| Optagelsesprøver | Der skal på en ansøger kunne registreres differentierede resultater fra en optagelsesprøve i systemet. (De forskellige institutioner har forskellige optagelsesprøver/former; nogen har karakterer, nogle point, nogle bestået/ikke bestået). | Nødvendig |
| Optagelsesprøver | Ansøgere skal kunne indkaldes til differentierede optagelsesprøver via e-mail gennem systemet  (jf. proces som gentages med 1. prøverunde, 2.prøverunde mv.) | Nødvendig |
| Optagelsesprøver | Bedømmere skal kunne registrere karakteren af optagelsesprøven direkte i systemet via en brugerflade. | Øvrige |
| Optagelsesprøver | Bedømmeren skal kunne registrere en intern kommentar. | Øvrige |
|  | **Optagelsesprøver - option** |  |
| Kalenderfunktion | Mulighed for automatisk tildeling af individuelle tider til optagelsesprøven via en kalenderfunktion i systemet, *eller* mulighed for at flette individuelle tider til optagelsesprøven f.eks. fra excel ind i individuelle beskeder i systemet. | Øvrige |
| Flere karakterer | Der skal kunne registreres flere resultater på én ansøger ifm. optagelsesprøve (der kan være flere elementer i én prøve, nogle har op til 10 karakterer). | Øvrige |
|  | **Tværgående deling af ansøgning - option** |  |
| Tværgående deling | En ansøgning skal kunne deles på tværs af to institutioner (to miljøer, jf. systemkrav).  Dette medfører, at en ansøgning med tilhørende fil og registreret bedømmelser (fra optagelsesprøve) skal kunne overføres fra en institution til en anden institution. | Øvrige |
| Tværgående deling | Systemet skal kunne markere at en ansøgning er overført til næste prioritet | Øvrige |
| Tværgående deling | Ved overførsel til næste prioritet skal der kunne afsendes en besked til ansøger herom, men dette skal ikke ske automatisk. Studieadministrationen skal kunne til/fravælge det. | Øvrige |
| **Formål** | **Beskrivelse af krav** | **Systemkrav** |
| Dataudtræk | Mulighed for at trække data ud af systemet til Excel ud fra individuelle kriterier - til brug ift. statistik og til andre adm. systemer. (dvs. alt data der kommer ind, skal kunne trækkes ud). | Systemkrav |
| Sprog | Ansøger skal kunne søge på dansk og engelsk via systemet. | Systemkrav |
| Sprog | Systemet skal kunne håndtere specialtegn (ifm. ansøgningerne). | Systemkrav |
| Sprog | Studieadministrationen (Back-end) skal kunne tilgå systemet på danske eller engelsk. | Systemkrav |
| Serverkapacitet (filer) | Kapaciteten til mediefiler skal samlet set være på ca. 3 TB for alle 7 miljøer. Behov varierer pr. institution. (Der er krav om alle ansøgningsfiler gemmes min. et år, herefter kan de slettes og skabe plads til de kommende ansøgningsfiler). | Systemkrav |
| Serverkapacitet (filer) | Kapaciteten skal kunne skaleres i takt med at Kundens kapacitetsbehov stiger. | Systemkrav |
| Brugerstyring | Alle (der ønsker at ansøge om optag) skal være kunne få adgang til at ansøge og uploade filer (front-end), f.eks. via log-on. | Systemkrav |
| Brugerstyring | Der skal være forskellige brugerroller med forskellige rettigheder til det enkelte miljø (back-end) (f.eks. se-adgang, redigerings-adgang, systemadministrator mv.) | Systemkrav |
| **Formål** | **Beskrivelse af krav** | **Systemkrav** |
| Brugerstyring | Mulighed for bruger-log på redigering af data i systemet. (f.eks. ændring af en karakter, en ansøgningsfrist på en uddannelse mv.). | Systemkrav |
| Arkitektur/IT-sikkerhed | Ansøger skal kunne søge via nettet - også fra mobile platforme. | Systemkrav |
| Arkitektur/IT-sikkerhed | Systemet skal indeholde 7 miljøer med data, som hver især kun kan tilgås af den enkelte institution. (Løsningen kan være 7 selvstændige systemer med én fælles brugerindgang via en netside, eller ét system med 7 særskilte miljøer, f.eks. via institutions-brugeradgange.) | Systemkrav |
| Arkitektur/IT-sikkerhed | Systemet skal leve op til gældende regler på det danske sikkerhedsområde ift. datasikkerhed, herunder den nye EU-persondatalov, ISO 27001 mv. | Systemkrav |
| Arkitektur/IT-sikkerhed | Systemet skal i videst mulig omfang anvende en IT-arkitektur som er tidssvarende og med velafprøvede teknologier. | Systemkrav |
| Arkitektur/IT-sikkerhed | Systemet skal fremstå brugervenligt/intuitivt både i front-end og back-end. | Systemkrav |
| Arkitektur/IT-sikkerhed | Antal brugere i systemet skal kunne skaleres i takt med at Kundens kapacitetsbehov stiger. | Systemkrav |
| Arkitektur/IT-sikkerhed | Systemet skal informere brugeren, hvis systemet fejler eller brugeren gør noget forkert via fejlmeldinger i brugerfladen. | Systemkrav |
| Arkitektur/IT-sikkerhed | Systemet købes via en kontraktindgåelse | Systemkrav |
| Arkitektur/IT-sikkerhed | Leverandøren skal etablere samt drifte og vedligeholde testmiljø(er) og produktionsmiljø(er) via en kontraktindgåelse. | Systemkrav |
| Arkitektur/IT-sikkerhed | Leverandøren skal tage backup (kopi) af data regelmæssigt i overensstemmelse med den aftalte backuppolitik i kontraktindgåelsen. | Systemkrav |
| Arkitektur/IT-sikkerhed | Leverandøren skal mindst en gang om året gennemføre og dokumentere succesfuld restore af databaser. | Systemkrav |
| Arkitektur/IT-sikkerhed | Leverandøren skal kunne varetage en systemsupport via en kontraktindgåelse | Systemkrav |
| Arkitektur/IT-sikkerhed | Leverandøren skal - hvis muligt - kunne tilbyde ekstra systemsupport i peakperioder for ansøgning. (flere gange årligt grundet flere uddannelser med dif. ansøgningsperioder) | Systemkrav (øvrige) |

# Tidsplan

Tidsplanen for levering og ibrugtagning af systemet er som følger efter kontraktindgåelsen ultimo april:

**Evt. tilpasningsperiode: 01.05-01.07.17**

**Implementeringsperiode: 01.07.17-01.09.17**

**I drift: 01.09.17**

Når kontrakten er indgået, er der som udgangspunkt en længere implementeringsperiode fra d. 01.05.17 frem mod endelige idriftsættelsesdato d. 01.09.17. I denne implementeringsperiode er halvdelen af tiden afsat til at leverandøren kan foretage en evt. tilpasning/udvikling af systemet samt at Kunden kan teste denne løsning.

Såfremt der skal ske en systemtilpasninger/udvikling skal overtagelsesprøve af systemet først foretages efter denne løsning er lavet, således det er det færdige system der afprøves.

Installationsprøve kan derimod godt foregå i tilpasningsperioden. Grundinstallationen forventes godkendt d. 01.06.17, så systemet - med evt. manglende tilpasninger - herfra kan ibrugtages af uddannelsesinstitutionerne. En godkendt installationsprøve inkl. evt. systemtilpasninger/udvikling skal være godkendt senest d. 01.07.17.

Overtagelsesprøven igangsættes hurtigst muligt, og senest d. 01.07.17. Overtagelsesprøven forventes godkendt senest d.15.07.17. Hermed er der tid til at udbedre evt. mindre fejl og mangler over sommeren. Samt tid til at institutionerne kan implementere systemet internt på de enkelte institutioner.

Oplæringen skal foregå i implementeringsperioden fra d. 01.05.17-01.09.17. Den specifikke tidsplan for oplæring afhænger blandt andet af evt. tilpasning/udvikling af systemet. Den planlægges derfor med Leverandøren i forbindelse med kontraktindgåelsen.

Nedenstående frister udfyldes færdig i samarbejde med Leverandøren.

|  |  |
| --- | --- |
| **Milepæl** | **Frist** |
| Godkendt installationsprøve af grundinstallation | 01.06.2017 |
| Evt. systemtilpasninger/udvikling | 01.07.17 |
| Godkendt installationsprøve inkl. systemtilpasninger/udvikling | 01.07.17 |
| Oplæring i systemet | Maj/Juni. |
| Godkendt overtagelsesprøve (overtagelsesdagen) | 15.07.17 |
| Idrifttagelsesdato | 01.09.2017 |
|  |  |

# Leveringssted

Softwaren skal installeres på kundens adresse. Kundens adresse er her ikke Kunden forstået som Slots- og Kulturstyrelsen, som indgår kontrakten, men de syv institutioner som Slots- og Kulturstyrelsen indgår kontrakten på vegne af:

**Det Kongelige Danske Musikkonservatorium / The Royal Danish Academy of Music**

Rosenørns Allé 22  
1970 Frederiksberg C

T: (+45) 72 26 72 26

Kontaktperson/contact:

Christina Brandt Müller

Mail: [Christina.Brandt@dkdm.dk](mailto:Christina.Brandt@dkdm.dk)

**Rytmisk Musikkonservatorium / Rhythmic Academy of Music**

Leo Mathisens Vej 1

1437 København K

T: (+45) 41 88 25 00

Kontaktperson/contact:

Helle Christiansen

Mail: [hc@rmc.dk](mailto:hc@rmc.dk)

**Syddansk Musikkonservatorium / Danish National Academy of Music**

Islandsgade 2  
5000 Odense C.

T: (+45) 63 11 99 00

Kontaktperson/contact:

Ryan Kristensen

Mail: rk@sdmk.dk

**Det Jyske Musikkonservatorium / The Royal Academy of Music**  
Skovgaardsgade 2C,

8000 Aarhus C

T: (+45) 72 26 74 00

Kontaktperson/contact:

Jolle, Jette J. Jensen

Mail: [jjj@musikkons.dk](mailto:jjj@musikkons.dk)

**Den Danske Scenekunstskole/The Danish Nation of Performing Arts**

Per Knutzons Vej 5

1437 København K

T: (+45) 41 72 20 00

Kontaktperson/contact:

Mark Hollier

Mail: mho@scenekunstskolen.dk

**Det Kongelige Danske Kunstakademi Billedkunstskolerne /The Royal Danish Academy of Fine Arts**

Kongens Nytorv 1,

1050 København K

T: (+45) 33 74 46 00

Kontaktperson/contact:

Mads Kullberg

Mail: mads.kullberg@kunstakademiet.dk

**Den Danske Filmskole /National Film School of Denmark**

Theodor Christensens Plads 1

1437 København K

T: (+45) 32 68 64 00

Kontaktperson/contact:

Line Gildam

Mail: [lgi@filmskolen.dk](mailto:lgi@filmskolen.dk)

Leverandøren varetager driften af softwaren og dermed serverinstanser mv.

De i kontrakten punkt 4 omtalte prøver udføres på ovennævnte adresser.

# Leverandørens medarbejdere

Leverandøren har allokeret følgende medarbejdere til kontraktens opfyldelse:

|  |  |
| --- | --- |
| **Navn, stilling** | **Kontaktdata** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

For at kunne varetage vedligehold og support har nogle af Leverandørens medarbejdere, eller en evt. underleverandør, adgang til kundens systemproduktion og produktionsdata, kunden er her forstået som de syv institutioner. Disse medarbejdere er ud over den generelle fortrolighed, jf. kontraktens punkt 21, også underlagt at underskrive en databehandleraftale, da kundens data inkluderer personfølsomme oplysninger.

Leverandøren har allokeret følgende medarbejdere til at varetage vedligehold og support:

|  |  |
| --- | --- |
| **Navn, stilling** | **Kontaktdata** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |



**Slots- og Kulturstyrelsen**

Kontrakt om levering af standard software

**Bilag 3**

**Priser**

# Vederlag

# Generelt

Nedenstående vederlag er aftalt mellem parterne. Alle priser er faste i danske kroner, inklusiv alle afgifter og eksklusiv moms. Prisregulering sker i overensstemmelse med kontraktens punkt 10.4.

# Anskaffelsesvederlag

|  |  |
| --- | --- |
| **Ydelse** | **Pris** |
| Software, jf. bilag 1 |  |
| Dokumentation, jf. bilag 1 |  |
| Øvrige ydelser i forbindelse med installation og prøver, jf. bilag 1 |  |
| **Samlet anskaffelsesvederlag** |  |

# Løbende vederlag

|  |  |
| --- | --- |
| **Ydelse** | **Pris pr år** |
| Årligt vederlag for drift og vedligehold |  |
| Årligt vederlag for support |  |
| Evt. løbende licensafgifter |  |
| Andre løbende vederlag |  |
| **Samlet løbende vederlag** |  |

# Vederlag for øvrige opgaver

Såfremt der i forhold til installation af nye versioner, særlige supportsager eller yderligere systemtilpasning/justering skal tilkøbes enkeltopgaver afregnes via en fastsat timepris.

|  |  |
| --- | --- |
| **Ydelse** | **Pris pr time** |
| Konsulenttime [kategori 1] |  |
| Konsulenttime [kategori 2] |  |

Systemets brugerkapacitet skal kunne skaleres i takt med at Kundens kapacitetsbehov stiger, både i forhold til antal sagsbehandlere/evt. bedømmere og antal ansøgere.

|  |  |
| --- | --- |
| **Ydelse** | **Pris pr ekstra bruger/brugere** |
| Pris pr ekstra bruger, forstået som Studieadministrativt personale (sagsbehandler) |  |
| Pris pr ekstra bruger, forstået som Studiefagligt personale (bedømmere), såfremt disse kan tilgå systemet [dette afklares med Leverandøren]. |  |
| Pris pr [100] ekstra bruger i systemets front-end-grænseflade, forstået som Ansøgere |  |

Systemets mediefil-kapacitet skal også kunne skaleres i takt med at Kundens kapacitetsbehov stiger.

|  |  |
| --- | --- |
| **Ydelse** | **Pris pr. ekstra GB/TB** |
| Pris pr ekstra [ X GB eller TB] |  |

 **Slots- og Kulturstyrelsen**

Kontrakt om levering af standard software

**Bilag 4**

**Drift, vedligeholdelse og support**

# Drift, Vedligeholdelses- og supportordningens omfang

Den af leverandøren ydede drift, vedligeholdelse og support omfatter nedenstående delelementer:

* Løbende drift af indkøbte system/systemer
* Fejlretning
* Vedligeholdelse
* Hotline support til superbrugere

Drift, vedligeholdelse og support varetages fra overtagelsesdagen.

## Drift

Leverandøren skal varetage den løbende drift af systemet og de servere softwaren er placeret på. [uddybes med systemkrav jf. kravspecifikationen]

## Fejlretning

### Indberetning af fejl

En fejl er enhver afvigelse i softwaren i forhold til den aftalte funktionalitet.

Kunden (superbrugerne på de syv institutioner) skal, når de har konstateret en fejl, indberette denne til leverandørens servicedesk via [mail, telefon, online support].

Indberetningen skal mindst indeholde følgende oplysninger:

* Institution og navn
* Brugeren der indmelder fejlen er automatisk kontaktperson
* Beskrivelse af fejlen inkl.
* Skærmdump hvis brugbart
* […]

Support henvendelser vedr. fejl og mangler modtages af leverandørens servicedesk inden for tidsrummet:

Mandag - fredag [xx.xx til yy.yy]

### Fejlrettelse

Leverandøren påbegynder fejldiagnose og rettelse af fejl i overensstemmelse med serviceniveauerne i bilag 5.

Såfremt den af leverandøren gennemførte fejldiagnose viser, at den konstaterede fejl ikke skyldes fejl i softwaren, meddeler leverandøren straks dette til kontaktpersonen hos den enkelte institution, der har indmeldt fejlen. Såfremt kunden accepterer at leverandøren fortsætter arbejdet er leverandøren berettiget til et vederlag svarende til det dokumenterede aktuelle timeforbrug multipliceret med timepriserne, jf. kontraktens punkt 10.3 og bilag 3 punkt 1.4.

## Vedligeholdelse

Vedligeholdelsesarbejder skal planlægges og udføres, så de er til mindst gene for kunden. Det kan som udgangspunk ikke udføres i kritiske perioder, forstået som den enkelte institutionens optagelsesperioder, med mindre det er aftalt direkte med den institution/de institutioner der vedrører.

Nye versioner og servicepacks til det af kontrakten omfattede software og opdatering af tilhørende dokumentation leveres uden yderligere afregning, dog således at leverandøren er berettiget til et vederlag for leverandørens ydelser forbundet med installation af nye versioner. Vederlaget beregnes i overensstemmelse med kontraktens punkt 10.3 og bilag 3 punkt 1.4.

Leverandøren har adgang til kundens produktionsniveau og produktionsdata, hvorfor installation af nye versioner og servicepacks skal ske i overensstemmelse med beskrivelserne i bilag 1.

Ved nye versioner forstås en version der indeholder væsentlig ændret funktionalitet.

Ved servicepack forstås en mindre opdatering af softwaren, herunder fejlrettelser.

Kunden er ikke forpligtet til at installere nye versioner eller servicepacks. Kunden kan dog højest være [antal] versioner eller servicepacks bagud samtidig med at leverandørens forpligtelser til support og vedligehold opfyldes.

Leverandøren skal stille opdateret dokumentation til rådighed for kunden, herunder skal dokumentationen ændres såfremt vedligeholdelse af softwaren medfører ændringer af dette. Opdateret dokumentation kan stilles til rådighed for kunden som online dokumentation.

## Øvrige Support henvendelser

Kunden (superbrugerne på de syv institutioner) skal rette henvendelse om øvrig support til leverandørens servicedesk via [mail, telefon, online support].

Support henvendelser modtages af leverandørens servicedesk inden for tidsrummet

Mandag - fredag [xx.xx til yy.yy]

 **Slots- og Kulturstyrelsen**

Kontrakt om levering af standard software

**Bilag 5**

**Servicemål**

*[Dette bilag 5 beskriver de servicemål, som leverandøren skal opfylde. Tilbudsgiver skal hjælpe med udfylde servicemålene i punkt 2 ]*

# Indledning

Dette bilag beskriver leverancens servicemål. De anførte servicemål skal være opfyldt fra overtagelsesdagen.

# Servicemål

# Driftseffektivitet

Servicemålet for driftseffektivitet er [95] %

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

Tilgængelig driftstid x 100 %

Aftalt driftstid

Ved "tilgængelig driftstid" forstås den aftalte driftstid minus den tid, hvor systemet eller en del af dette ikke kan anvendes til mangelfri driftsafvikling på grund af mangler eller hvor svartidskravene ikke er opfyldet.

I tilfælde af at mangelfri driftsafvikling ikke kan opretholdes som følge af en driftshindring, som Kunden er ansvarlig for, eksempelvis fejl i Kundens eksisterende it-miljø, og udefra kommende forstyrrelser (el-afbrydelse, fejl i offentlige datanet mv.) fragår dette ikke i den tilgængelige driftstid.

Driftsafbrydelser regnes fra det tidspunkt, hvor leverandøren har modtaget fyldestgørende fejlmelding fra Kunden eller hvor Leverandøren har konstateret fejlen, og indtil normal drift er genetableret.

Den "aftalte driftstid" defineres som kl. 8.00 til kl. 16.00 alle kalenderdage, uanset at Kunden er berettiget til at anvende systemet hele døgnet.

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

Driftseffektiviteten måles og opgøres for 1 kvartal ad gangen, i det den første måleperiode begynder på overtagelsesdagen. Det er Kunden selv der fører regnskab over driftstiderne.

Såfremt mangler opstår i måleperioden, skal klokkeslæt for manglens opståen, fejlmelding til leverandøren, leverandørens påbegyndelse af afhjælpning og klarmelding samt manglens art, årsag og den foretagne afhjælpning anføres. Ved forebyggende vedligeholdelse skal leverandøren oplyse arten heraf. Leverandøren skal altid fremsende en servicerapport til Kunden straks efter, at mangelafhjælpningen er afsluttet.

# Svartider i systemet

Svartider i systemet afhænger af kompleksiteten af den pågældende transaktion, jf. nedenfor.

|  |  |
| --- | --- |
| Forespørgselstype | Svartid i sekunder i [95] % af tilfældene |
| Simpel forespørgsel  Eks. [ … ] | [udfyldes af tilbudsgiver] |
| Middel kompleks forespørgsel  Eks. [ … ] | [udfyldes af tilbudsgiver] |
| Kompleks forespørgsel  Eks. [ … ] | [udfyldes af tilbudsgiver] |

Svartiden er tidsintervallet fra brugeren afgiver sin kommando til resultatet er synligt for samme bruger, og brugeren har mulighed for at afgive en ny kommando. Ved kommando forstås et tastetryk eller et museklik. Alle målinger udføres i en normal driftssituation.

Svartiderne måles ved manuel tidstagning. Eventuelle overskridelser indmeldes som fejl, jf. afsnit 2.3.

# Fejlafhjælpning

Leverandøren afhjælper indrapporterede mangler programmel indenfor de nedenfor fastsatte tidsintervaller. Tidsintervallerne er gældende indenfor servicetiden angivet i bilag 4, afsnit 1.2.1.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kategori for fejl og mangel** | **Beskrivelse** | **Frist for påbegyndt afhjælpning** | **Frist for gennemført afhjælpning** |
| A | En fejl/mangel, der er kritisk for løsning af Kundens opgaver i systemet, og hvor rimelig omgåelse ikke er mulig. | [1 time] | [2 time] |
| B | En fejl/mangel, der ikke er kritisk for løsning af Kundens opgaver i systemet, og hvor rimelig omgåelse ikke er mulig. | [4 timer] | [8 timer] |
| C | En fejl/mangel, der ikke har nogen eller blot bagatelagtig betydning for løsning af Kundens opgaver i systemet. | [8 timer] | [16 timer] |

Hvis Leverandøren tilbyder en midlertidig fejretning, f.eks. ved hjælp af en work-around, kan foretages omklassificering af fejlen/manglen til relevant kategori.

De angivne tidsintervaller måles fra det tidspunkt, hvor Leverandøren modtager Kundens henvendelse om fejlen/manglen, jf. bilag 4, eller hvor Leverandøren selv har konstateret en fejl/mangel, til det tidspunkt, hvor Kunden modtager Leverandørens underretning om at fejlen er hhv. under rettelse og afhjulpet.

Fejl og mangler kategoriseres af Kunden i forbindelse med indrapportering. Leverandøren kan gå i dialog med kunden omkring en omklassificering. Såfremt der er uenighed gælder Kundens kategorisering. Viser det sig efterfølgende, at fejlen/manglen burde have været kategoriseret som anført af Leverandøren, kan denne opkræve Kunden for de dokumenterede meromkostninger.

# Kvartalsrapport

Leverandøren skal løbende opsamle hændelser, der er relevante for Kunden og rapportere disse til Kunden i en kvartalsrapport.

Leverandøren skal hvert kvartal, senest den 10 Arbejdsdage efter udløbet af kvartalet, aflevere kvartalsrapporten til Kunden eller gøre den tilgængelige via et link til sin hjemmeside.

# Overskridelse af servicemål

# Bod

Kunden er, i overensstemmelse med det i afsnit 3.1.1 til 3.1.2 anførte, berettiget til bod ved Leverandørens fejlende overholdelse af servicemål.

Den samlede bod pr. måned er maksimeret til de samlede månedlige vederlag for drift, vedligehold og support. For de to servicemål: driftseffektivitet og fejlafhjælpning er der tillige foretaget en maksimering af den pågældende bod for manglende overholdelse af det enkelte servicemål, jf. nedstående afsnit 3.1.1 og 3.1.2.

# Driftseffektivitet

Hvis beregningen af driftseffektivitet for en periode ikke opfylder det aftalte, er Kunden berettiget til en bod.

For hvert påbegyndt procentpoint, som den beregnede driftseffektivitet ligger under den aftalte driftseffektivitet, kan opkræves en bod på 10 % af de samlede vederlag for drift, vedligeholdelse og support for den pågældende periode.

# Fejlafhjælpning

Hvis kravene til tidsintervaller for fejlafhjælpning gentagende gange overskrides indenfor et kvartal, er Kunden berettiget til en bod.Det bemærkes, at der både er en frist for påbegyndt afhjælpning og en frist for gennemført afhjælpning. Det er fristen for gennemført afhjælpning, der beregnes bod ud fra.

For hvert påbegyndt time, som ligger ud over den aftalte svartid, kan opkræves en bod på 10 % af de samlede vederlag for drift, vedligeholdelse og support for den pågældende periode.

 **Slots- og Kulturstyrelsen**

Kontrakt om levering af standard software

**Bilag 6**

**Licensbetingelser**

[I dette bilag vedlægges leverandørens licensbetingelser]