

KOMBIT



Videncenter for Digitalisering og Teknologi

Kommunale Standardvilkår (KSV)

Version 2.1 (oktober 2019)

Indholdsfortegnelse

1. Indledning og opbygning	3
2. Beskrivelse af standardvilkår	6
Anvendelse og forrangsbestemmelse	6
Ændringer i kommunens organisation.....	7
Dansk ret og løsning af tvist.....	8
Audits.....	9
Brugsret for Kommunens rådgivere	11
Bestemmelser om brugere: borgere/sagsbehandlere/eksterne konsulenter	12
Ikke ret til ensidige ændringer	12
Adgang til data	14
Leverandørens bistand ved ophør	16
Ansvar persondata.....	19
Prisregulering	19
Fælleskommunal Infrastruktur	20
Offentlighed (fortrolighed eller ej)	21
Misligholdelse.....	22
Ansvar.....	24
Betalingsvilkår	25
Tabsbegrænsning.....	26

1. Indledning og opbygning

For at understøtte kommunale it-indkøb har KOMBIT i samarbejde med en række kommuner udarbejdet dette sæt standardvilkår. Ved udformningen af vilkårene har vi søgt at tage udgangspunkt i, hvad alle kommuner har en fælles interesse i, når de køber en it-løsning.

Vilkårene er ikke tænkt til at stå alene, men skal altid suppleres af en konkret aftale. KOMBIT anbefaler, at kommunen nøje udvælger og indarbejder de vilkår, som er relevante for aftalen og kommunen i sin aftale med en leverandør, evt. som et samlet afsnit i aftalen. Vilkårene skal nøje udvælges for at sikre, at man undgår for dyre løsninger, dobbeltregulering og misforståelser. Kommunen bør desuden være opmærksom på, at enkelte af disse vilkår ikke er markedsstandarder, og derfor pålægger leverandørerne krav, som ikke alle leverandører i forvejen er bekendt med. Ved udvælgelse af vilkårene ved udbud, kan man evt. tage udgangspunkt i en [forudgående markedsdialog](#).

KOMBIT anbefaler, at også leverandører gør sig bekendt med indholdet af dette dokument, så der er en fælles forståelse af bestemmelsernes betydning.

Vilkårene kan ikke anvendes, når der købes ind via SKI, men kan ellers bruges ved alle kommunale it-køb. KOMBIT skal dog gøre opmærksom på, at der er særlige forhold ved cloud-løsninger, som gør, at det ikke altid er muligt at anvende vilkårene i deres nuværende form ved aftaler om cloud-løsninger. KOMBIT anbefaler derfor, at kommunen indgår i en dialog med sin cloud-leverandør om hvorvidt de vilkår, som kommunen ønsker at indarbejde i en cloud-aftale, kan honoreres af leverandøren. Hvis det ikke er muligt for leverandøren at efterkomme kravene, bør kommunen bede om en begrundelse herfor.

Vilkårene kan også i enkelte tilfælde benyttes i forhold til en tilpasning eller en genforhandling af en gældende aftale, forudsat at dette er i overensstemmelse med de udbudsretlige regler.

Vilkårenes form og systematik

De enkelte vilkår er beskrevet ud fra følgende systematik:

Navn på bestemmelse	
Beskrivelse af problem	
Løsningsforslag og vejledning	
Konkret formulering	
Markedsstandard	

Tekst skrevet i [] og markeret med gult angiver, at kommunen skal tage stilling til om en formulering skal anvendes i den konkrete aftale eller, at der er noget, kommunen bør udfylde.

KOMBIT anbefaler, at vejledningsteksten og beskrivelsen af problemstillingen til en bestemmelse læses igennem, inden bestemmelsen evt. indsættes i en kontrakt. Der kan desuden være allerede eksisterende bestemmelser eller forhold i den eksisterende aftaletekst, som regulerer problemstillingen på tilfredsstillende vis, og derfor overflødig gør anvendelse af formuleringen i standardvilkåret.

Det er i paradigmet forudsat, at der er to parter i aftalen: "Kommunen" og "Leverandøren", begge behørigt identificeret med navn, adresse, eventuelt CVR-nummer, kontaklinformation herunder kontaktperson. Begrebet "aftale" er ikke defineret nærmere, idet kommunen dog kan vælge at definere dette, såfremt der kan herske tvivl om, hvad der er omfattet af aftalen, f.eks. såfremt der er flere aftalekomplekser med samme leverandør.

Væsentlige kontraktmæssige spørgsmål, der ikke er med i standardvilkårene

Med udgangspunkt i KOMBITs Videntcenters dialog med en række kommuner, har KOMBIT vurderet, at der i hvert fald er fire væsentlige spørgsmål, som en kommune altid bør forholde sig til i forbindelse med køb af en it-løsning, men som ikke egner sig til at blive reguleret i et generisk sæt standardvilkår. Det betyder ikke, at de er uvæsentlige, men at de bør reguleres i den konkrete aftale med leverandøren.

Bod

Bod ses ofte i it-leverance og -driftsaftaler, men det er ikke egnet som et standardvilkår, al den stund indarbejdelsen af bodsbestemmelser ofte følger den kontraktspolitik kommunen følger (f.eks. partnerskaber med incitamentsstrukturer) og derudover er kraftigt afhængigt af den konkrete ydelse.

Benchmarking

Benchmarking er en udmærket metode for kommunerne til at sikre, at de ikke betaler (væsentligt) højere end markedsstandard for en ydelse. For at en benchmarkklausul skal virke i praksis, er der dog behov for sammenlignelige ydelser og kontraktvilkår. Med tiden og med de Kommunale Standardvilkårs udbredelse vil det muligvis være nemmere at implementere benchmarkklausuler i kommunale kontrakter. Fraværet af benchmarkklausuler opvejes til dels af almindelige reguleringsklausuler samt det forhold, at kommunerne med jævne mellemrum genudbyder kontrakter, typisk af hensyn til overholdelse af udbudsreglerne.

Kontraktlængde og opsigelse

KSV tager ikke stilling til kontraktlængde og opsigelsesbestemmelser, herunder varsel.

Begge forhold er væsentlige, men de kontraktuelle muligheder er så varierede, de konkrete ydelser af så forskellig størrelse og de enkelte kommuners strategier så forskellige, at det ikke har været muligt at finde en løsning, som i alle køb ville være det mest velegnede for alle kommuner.

Det har derfor været nødvendigt at afstå fra at forsøge at regulere spørgsmålene. I stedet må spørgsmålene løses i de konkrete aftaler.

Virksomhedsoverdragelse

Der er ikke medtaget bestemmelser om virksomhedsoverdragelse i standardvilkårene. Ved overdragelse af opgaver og medarbejdere, kan kommunerne anvende AB Service.

2. Beskrivelse af standardvilkår

Navn på bestemmelse	Anvendelse og forrangsbestemmelse
Beskrivelse af problem	Leverandøren vil ofte have sine egne specifikke vilkår, som kommunen langt hen ad vejen vil kunne acceptere. Dog kan der være visse betingelser, som kommunen ikke kan acceptere. Hvis der er uoverensstemmelse mellem leverandørens standardvilkår og kommunens betingelser, skal kommunens vilkår nyde forrang.
Løsningsforslag og vejledning	<p>Der skal medtages en bestemmelse, der klart definerer, hvilke vilkår der gælder forud for hinanden i tilfælde af uoverensstemmelse eller uklarhed. Det er i alle tilfælde en god ide at tilpasse bestemmelsen til de konkrete kontraktvilkår, herunder såfremt der foreligger bilag. Udgangspunktet for formuleringen er, at anvendelsesområdet og forrangsbestemmelsen er slået sammen, men det kan lige så vel være to selvstændige bestemmelser. Hvis leverandøren underskriver kommunens kontrakt er forrang ikke nødvendig, da det vil være kontraktteksten, der går forud.</p> <p>Hvis disse vilkår bliver indarbejdet i en gældende aftale, skal kommunen være opmærksom på, at forrangsbestemmelsen ikke kommer til at skabe en ubalance i den samlede aftale.</p> <p>Kommunen skal i forbindelse med kontraktindgåelsen tydeligt sikre, at leverandøren har forstået denne forrang, så vilkåret eventuelt ikke skaber unødige diskussioner senere hen. Nogle leverandører vil dog være underlagt internationale vilkår, som det ikke vil være muligt at hævde forrang overfor.</p>
Konkret formulering	Nærværende [Kommunale Standardvilkår] finder anvendelse ved alle it-ydelser i henhold til Aftalen. De valgte vilkår nyder forrang, såfremt der mellem Vilkårene og Aftalens øvrige dokumenter i enkeltstående punkter eller Aftalens helhed er uoverensstemmelse eller fortolkningstvivil.
Markedsstandard	Ikke markedsstandard.

Navn på bestemmelse	Ændringer i kommunens organisation
Beskrivelse af problem	Den kommunale verden er foranderlig, og det ved leverandørerne godt. Alligevel oplever kommuner desværre, at visse leverandører vil bruge deres kunders <u>interne</u> organisatoriske ændringer som løftestang til at bringe mersalg til kunden, selvom kunden reelt ikke har fået et andet eller større behov.
Løsningsforslag og vejledning	<p>Vilkåret skal naturligvis ikke skabe en ubalance i den samlede aftale, hvorfor det ofte vil være en fordel for kommunen at tænke potentielle organisatoriske ændringer ind i aftalen fra start af, således at disse ændringer bliver utvetydigt beskrevet. Hvis leverandører er usikre på scopet for aftalen, kan deres mulige risikodækning betyde en unødigt merudgift for kommunen.</p> <p>Det skal understreges, at der her er tale om interne organisatoriske ændringer. Det vil sige, at dette vilkår ikke vil kunne bruges i forbindelse med eksempelvis en sammenlægning af to eller flere kommuner eller ved etablering af nye sagsbehandlingsområder, f.eks. ved hjemtagelse af opgaver. Vilkåret vil ligeledes ikke kunne bruges i de tilfælde, hvor en intern organisatorisk ændring pålægger leverandøren større opgaver i form af f.eks. uddannelse af brugere, konfiguration eller samkøring af data – i disse tilfælde er leverandøren berettiget til at kræve mervederlag.</p>
Konkret formulering	Ved Kommunens <u>interne</u> organisatoriske ændringer, uanset om de er af personalemæssig karakter eller ved fysiske flytninger, er Leverandøren ikke berettiget til at kræve et mervederlag, med mindre Leverandøren konkret kan påvise ekstraudgifter afholdt som følge af den organisatoriske ændring.
Markedsstandard	Ikke markedsstandard.

Navn på bestemmelse	Dansk ret og løsning af tvist
Beskrivelse af problem	<p>Det vil være til fordel for kommunen, hvis eventuelle tvister afgøres ved dansk voldgift eller kommunens hjemting, fremfor efter udenlandsk ret.</p> <p>Ud fra det hensyn fastsætter vilkårene en bestemmelse, der indebærer, at tvister afgøres efter dansk ret.</p>
Løsningsforslag og vejledning	<p>Der indføres en værnetings- og lovvalgsbestemmelse.</p> <p>Kommunen skal vælge og indsætte en passende tvistløsningsmodel i bestemmelsens tekst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kommunens hjemting (byret) • Det danske Voldgiftsinstitut (voldgift) • Juridisk/teknisk udtalelse i IT-sager (Det danske Voldgiftsinstitut) <p>Den valgte model bør være i overensstemmelse med kontraktens størrelse, da omkostningerne ved at få afgjort en tvist kan være omfattende.</p> <p>Kommunens hjemting</p> <p>Ved at føre en sag ved byretten, vil der være en grad af offentlighed om sagen. Omkostningerne forbundet med sagen vil afhænge af sagens varighed og retsafgiftens størrelse. Byretten besidder ikke nødvendigvis den fornødne fagkundskab, men en part i en civilsag kan bede om, at den juridiske dommer assisteres af sagkyndige dommere. En afgørelse fra byretten kan ankes.</p> <p>Det danske Voldgiftsinstitut</p> <p>Det danske Voldgiftsinstitut har indsigt i tvister i it-kontrakter, herunder komplicerede it-kontrakter. Voldgiftsinstituttet har været kendt for meget langvarige processer, men siden 2013 har en effektiv sagsbehandling haft instituttets opmærksomhed. Der er dog væsentlige omkostninger forbundet med at vælge voldgift, da parterne selv skal betale for voldgiftens gennemførelse. Det er den part, der indleder sagen, der hæfter for omkostningerne. En afgørelse ved voldgift kan ikke ankes.</p> <p>Juridisk/teknisk udtalelse i IT-sager</p>

	Voldgiftsinstituttet har i samarbejde med Danske IT-advokater, Dansk IT og IT-Branchen udarbejdet regler om juridisk/teknisk udtalelser i IT-sager. Der er tale om vejledende juridiske udtalelser fra uafhængige og upartiske sagkyndige med enten teknisk eller juridisk baggrund. Læs mere på Voldgiftsinstituttets hjemmeside . Udtalelsen kan understøtte en afgørelse af tvisten i mindelighed.
Konkret formulering	Aftalen er undergivet dansk ret, og enhver tvist der ikke kan løses i mindelighed parterne i mellem, afgøres ved [<i>indsæt valgte tvistløsningsmodel – se vejledning ovenfor</i>].
Markedsstandard	Er almindeligt brugt i standardkontrakter.

Navn på bestemmelse	Audits
Beskrivelse af problem	Afhængigt af hvilken licensering leverancen er omfattet af, vil en leverandør ofte have en berettiget forventning om at kunne afholde en auditering af sine kunder for at sikre, at betalingen for det licenserede produkt modsvarer det faktiske brug. Det er helt almindelig praksis og ikke et udtryk for en kommunes forsætlige misbrug.
Løsningsforslag og vejledning	En sådan audit skal kommunen ikke modsætte sig, men derimod have en kendt og systematisk procedure for at håndtere. Et rimeligt varsel, som er fastsat i bestemmelsen, giver mulighed for en effektiv proces og giver kommunen mulighed for at sikre, at de kan varetage deres myndighedsopgave, mens auditten foregår. Det er i den konkrete formulering gjort valgfrit, om kommunen ønsker at stille krav om, at auditøren skal være en uafhængig og uvildig statsautoriseret revisor. Der er leverandører, som insisterer på selv at gennemføre auditering og anvende egne rådgivere. For nogle leverandører vil det være for omkostningstungt at anvende uafhængige revisorer.
Konkret formulering	Eventuel audit af Kommunens brug af lokalt installeret programmel omfattet af Aftalen kan maksimalt ske én gang per kalenderår.

Udgifter til auditører for gennemførelse af en audit ønsket af Leverandøren eller Leverandørens underleverandører er Kommunen uvedkommende.

En audit kan kun udføres med **[X dag(e)s]** forudgående skriftligt varsel. Med varslet skal Leverandøren præsentere den auditør, der anvendes. **[Auditøren skal være en uafhængig og uvildig statsautoriseret revisor, og skal skriftligt garantere sin uafhængighed og uvildighed. - se vejledning ovenfor]** Auditøren skal garantere, ikke at ville videreformidle information om Kommunen, før den endelige auditrapport foreligger.

Udførelsen af audit skal foregå inden for normal arbejdstid og med mindst mulig gene for Kommunen. Er der behov for installation af særligt programmel eller brug af andre værktøjer til udførelse af en audit, sker dette for Leverandørens regning og risiko.

Resultatet af auditten skal være en rapport, hvor det konstaterede præsenteres på en overskuelig og forståelig vis, idet eventuelle konstaterede overtrædelser forklares og specificeres. Auditøren skal fremsende sin auditrapport i udkast til Kommunen, der herefter gives rimelig tid til at kommentere og modsige resultatet af auditten. Auditøren skal indarbejde Kommunens saglige indsigelser i sin auditrapport, som herefter sendes til Kommunen til endelig kommentering. Hvis auditten viser, at Kommunen har overtrådt den autoriserede brug, er Leverandøren berettiget til at kræve, at Kommunen betaler de licenser, som Leverandøren angiver i en faktura for 1) en sådan overskydende brug, 2) den til licensen tilknyttede vedligeholdelseslicens for den periode, som licensen ikke har været betalt 3) eventuelle ekstra gebyrer og andre forpligtelser fastlagt som et resultat af en sådan kontrol. Tilkøb af de fornødne licenser sker på baggrund af markedskonformt prisforslag fra Leverandøren eller i henhold til allerede aftalte priser, og fastlæggelsen af den tilknyttede vedligeholdelseslicens sker på baggrund af gennemsigtige og fordelagtige priser.

	Under auditten er auditøren eller Leverandøren alene berettiget til at kontakte og interviewe relevante personer i kommunen. Relevansen skal bedømmes ud fra audittens formål og omfang.
Markedsstandard	Ikke markedsstandard.

Navn på bestemmelse	Brugsret for Kommunens rådgivere
Beskrivelse af problem	<p>Hvis kommunen har behov for at rådgivere, som ikke er ansat i kommunen, f.eks. eksterne revisorer, advokater og lignende, skal kunne anvende systemet til at få adgang til relevante oplysninger, kan der være behov for at indføre en bestemmelse om, at enkelte roller eller kommunens rådgivere kan bruge systemet.</p> <p>Kommunerne har eksempelvis nogle gange brug for, at revisionen og kommunens advokat får (kigge)adgang til f.eks. kommunens økonomisystem og/eller ESDH-løsning. En sådan adgang kan eksempelvis lette kommunens rådgiveres kontrol af kommunens ledelsestilsyn og processer. Det vil samtidig lette kommunens interne ressourceforbrug ifm. at bistå rådgivere med at finde nødvendige oplysninger, da rådgiverne med en kiggeadgang selv vil kunne finde de nødvendige oplysninger.</p>
Løsningsforslag og vejledning	<p>Der indarbejdes en bestemmelse, hvorefter kommunens rådgivere kan få adgang til systemet.</p> <p>Det skal bemærkes, at leverandører i visse tilfælde tilbyder tredjemandsadgang mod betaling som standardydelse, hvorfor prisen for denne ydelse skal holdes op imod at forlange at få en selvstændig kontraktbestemmelse indført.</p> <p>Tredjemandsadgang i systemet skal naturligvis logges behørigt.</p> <p>Kommunen skal sikre at have indgået behørigte databehandlaftaler eller tavshedspligterklæringer med de rådgivere, som får indsigt i systemets data, hvis systemet indeholder persondata.</p>
Konkret formulering	Kommunen er berettiget til vederlagsfrit at lade sine rådgivere, herunder Kommunens revisor, advokat eller

	tilsvarende, anvende systemet, og hvad der i øvrigt tilkommer Kommunens brugere af systemet i medfør af Aftalen. Leverandøren kan i medfør af denne bestemmelse forlange, at der oprettes særlige adgange til systemet til brug for Kommunens rådgivere.
Markedsstandard	Ikke markedsstandard.

Navn på bestemmelse	Bestemmelser om brugere: borgere/sagsbehandlere/eksterne konsulenter
Beskrivelse af problem	Afhængigt af hvordan systemet skal bruges og ikke mindst af hvem og hvorfra, bør kommunen sikre sig en nøje definition af hvornår, der kan afkræves kommunen vederlag. Det kan f.eks. være nødvendigt at specificere, at en borgervendt selvbetjeningsløsning skal kunne tilgås fra udlandet. Eller at systemet kan bruges fra en hjemmearbejdsplads. Eller at kommunen har mobile arbejdsstationer eller flere faste adresser, hvorfra systemet bruges.
Løsningsforslag og vejledning	Kommunen bør nøje overveje omfanget af brugen af systemet, således at der ikke kommer utilsigtede ekstraregninger for ikkekontraktmæssig brug af systemet efterfølgende. Der er en nær sammenhæng til rettighederne til programmet, og i de fleste tilfælde, skal kommunen blot sikre sig, at der i det aftalte vederlag er den fulde adgang til systemet som forudsat i kravspecifikationen eller ydelsesbeskrivelsen.
Konkret formulering	Kommunen og Kommunens borgere får uden andre indskrænkninger end de, der er angivet i denne Aftale, fuld adgang til at bruge systemet som angivet i kravspecifikationen/ydelsesbeskrivelsen.
Markedsstandard	Det er almindeligt brugt i standardkontrakter, at der ikke kan kræves vederlag ud over det foruddefinerede.

Navn på bestemmelse	Ikke ret til ensidige ændringer
Beskrivelse af problem	En leverandør af et it-system vil indimellem have behov for at foranstalte ensidige ændringer eller tilføjelser i systemet som

	<p>følge af udefrakommende omstændigheder eller andre kunders behov. Som regel er dette ikke et problem, og kommunen vil som oftest kunne acceptere det. Såfremt der er tale om væsentlige ændringer, og leverandøren herefter ikke lever op til sine aftaleforpligtelser, må kommunen overveje sine misligholdelsesbeføjelser.</p> <p>Omvendt forholder det sig ved ensidige ændringer i aftalevilkårene. Denne type ændringer er ikke nødvendigvis noget kommunen bør acceptere.</p>
Løsningsforslag og vejledning	<p>Kommunen må gøre op med sig selv, i hvilket omfang denne type ændringer kan accepteres, og hvilke reaktionsmuligheder kommunen ønsker.</p> <p>I de fleste tilfælde må kommunen ved indkøb af standardsoftware indstille sig på, at systemændringer, vedligehold og tilpasninger forekommer, og vil dermed alene have behov for en nødudgang i tilfælde af væsentlige ændringer. Omvendt forholder det sig ved ændringer i aftaleforholdene.</p> <p>Kommunen bør dog håndhæve, at enhver væsentlig ændring skal dokumenteres via brug af den ændringshåndteringsproces, som sædvanligvis bør indgå i alle it-kontrakter. Dokumentation af systemets funktionalitet bør holdes opdateret, så det er muligt at genudbyde løsningen.</p> <p>Eksempelvis bør alle ændringer, som ikke allerede er accepteret i henhold til aftalen, nyde accept af begge parter inden ændringen indføres. Ændringer som følge af almindelig vedligehold og drift er således ikke omfattet af bestemmelsen.</p>
Konkret formulering	<p>Hvis ikke andet er eksplicit angivet i Aftalens øvrige bestemmelser, kan Leverandøren ikke uden rimeligt varsel og kun i henhold til konkret aftale med Kommunen ændre Aftalen, herunder bilag, betingelser, beskrivelser og vederlag. Bestemmelserne om ændringshåndtering skal følges.</p>
Markedsstandard	<p>Ændringsbestemmelser er almindeligt brugt i standardkontrakter.</p>

Navn på bestemmelse	Adgang til data
Beskrivelse af problem	<p>Adgangen til data må aldrig blive et problem for kommunen, af en række indlysende årsager. Det viser sig også sjældent at være den egentlige adgang, der er et problem. Det er alle de tekniske og kommercielle problemstillinger, der er knyttet til, der udgør problemet.</p> <p>F.eks. er det et kendt problem, at det kan være særdeles omkostningstungt at ekstrahere data fra et system til et andet ved leverandørskifte. Den eksisterende leverandør vil typisk ikke prioritere opgaven højt, og/eller vil i øvrigt tage sig godt betalt. Samtidigt vil visse ordregivere tillige opleve, at der kan være grænsefladeproblematikker, hvor de to leverandører – den nye og den gamle – gensidigt vil pege på den anden som ophav til eventuelle problemer. I sidste ende er det kommunen, der kommer til at betale, så en smule rettidig omhu på området er at foretrække.</p>
Løsningsforslag og vejledning	<p>Løsningsforslaget indebærer en række enkle og praktiske håndtag, der sikrer kommunen adgang til sine data under og efter kontrakten.</p> <p>Ad b) (se nedenfor) Udlevering af data i Aftalens løbetid: Det bemærkes, at såfremt kommunen planlægger systematiske udtræk af data, bør dette behov udskilles som en selvstændig prissat option, således at leverandøren får begrænset sin økonomiske risiko. Denne tilgang bidrager dermed tilsvarende til, at kommunen ikke betaler skjulte forsikringspræmier for en service, kommunen ikke påtænker at bruge nævneværdigt. Kommunen kan enten vælge at definere en hyppighed for udtræk, eller bruge en bredere formulering uden angivelse af, hvor ofte kommunen ønsker at gøre brug af retten til udtræk. Hvis der vælges en bred formulering, vil dette selvfølgelig afspejles i prisen, hvorfor KOMBIT anbefaler, at der enten angives en hyppighed eller – hvis der er behov for systematisk udtræk – at dette prissættes som option. Det er desuden vigtigt, at man i aftalen får defineret, hvilket format kommunen ønsker sit dataudtræk leveret i, herunder hvordan leveringen skal ske. Hvis det ikke er muligt at definere format og medie på forhånd, så kan den</p>

	<p>brede formulering indsættes og leverandøren bedes om at prissætte de forskellige muligheder.</p> <p>Generelt er det vigtigt at have styr på leverancerne og prisen for en leverandørs deltagelse i forbindelse med en transition. Udlevering af data vil i mange tilfælde være en leverance i forbindelse med transition.</p> <p>Ad f) (se nedenfor) Sletning af data ved Aftalens ophør: Denne bestemmelse kan en kommune vælge at benytte sig af, hvis kommunen gerne vil have en sikkerhed for, at data ikke slettes automatisk ved aftalens ophør. Bestemmelsen pålægger dog leverandøren en ekstra forpligtelse og kommunen vil således skulle betale for denne ydelse. Kommunen bør derfor overveje, om det er en sikkerhed, som er nødvendig. Alternativt kan bestemmelsen formuleres, således at det er kommunen, der skal give leverandøren besked om, at data skal slettes.</p>
Konkret formulering	<p>a) Rettigheder til data: Kommunen har råderet, adkomst, ejendomsret, ophavsret og enhver anden rettighed til Kommunens egne data, der indlæses i systemet, og som på enhver måde behandles og/eller genereres i og af systemet som led i brugen af systemet, herunder metadata, logfiler, revisionsspor mv. Tilsvarende gælder for data der er bearbejdet på baggrund af Kommunens egne data.</p> <p>b) Udlevering af data i Aftalens løbetid: I det omfang Kommunen ikke selv kan foretage dataudtræk, kan Kommunen [indsæt enten ønsket hyppighed eller en bredere formulering som f.eks. "til enhver tid" – se vejledning ovenfor] begære vederlagsfrit at få udleveret en kopi af alle eller dele af Kommunens data på [indsæt specifikt it-læsbart medie og dataformat eller en bred formulering, f.eks. "et relevant it-læsbart medie i et standard dataformat" – se vejledning ovenfor] uden transformeringer, der kan give datatab, med en af Kommunen fastsat frist, der står i et rimeligt forhold til de data, udleveringen omfatter.</p> <p>c) Udlevering af data ved Aftalens ophør: Ved Aftalens ophør er Kommunen berettiget til at kræve alle data og informationer, herunder alle logfiler, udleveret, idet</p>

	<p>udleveringen skal ske vederlagsfrit uanset årsagen til Aftalens ophør og uanset om udleveringen af data måtte kræve udvikling af nye snitflader eller lignende.</p> <p>d) Ingen tilbageholdsret: Leverandøren er ikke berettiget til på noget tidspunkt, at tilbageholde Kommunens data eller andre data, som måtte være kommet i Leverandørens besiddelse som led i Aftalen. Dette gælder, hvad enten Kommunen måtte have misligholdt sine forpligtelser i medfør af Aftalen, eller der mellem Parterne måtte være opstået anden form for tvist eller uoverensstemmelse.</p> <p>e) Besiddelse af data efter Aftalens ophør: Efter Aftalens ophør må Leverandøren ikke bevare eventuelle kopier af Kommunens data.</p> <p>(i) Hvis Leverandøren gør gældende, at sletning ikke er teknisk muligt umiddelbart efter Aftalens ophør, skal Leverandøren sikre, at der ikke kan ske adgang til Kommunens data indtil disse er slettet. Opbevaring af Kommunens data efter Aftalens ophør kan alene ske efter forudgående konkret, skriftligt samtykke fra Kommunen.</p> <p>(ii) Ønsker Kommunen, at Leverandøren skal opbevare en backup kopi af Kommunens data, skal Kommunen anmode herom inden Aftalens ophør. Leverandøren har derefter pligt til at opbevare en backup kopi af sådanne data i op til 3 måneder efter Aftalens ophør.</p> <p>[f) Sletning af data efter Aftalens ophør: Før Leverandøren sletter data, skal Kommunen skriftligt godkende, at der kan ske sletning, og gives et rimeligt varsel til enten selv at få etableret en backup eller anmode Leverandøren om fortsat at opbevare disse data i en længere periode (dog ikke udover den i punkt (e) angivne periode på 3 måneder) – se vejledning ovenfor.]</p>
Markedsstandard	Mange leverandører vil kunne genkende bestemmelser om adgang til data, om end den detaljerede og pragmatiske tilgang, der introduceres her, i et vist omfang vil være nyt for leverandørerne.
Navn på bestemmelse	Leverandørens bistand ved ophør

Beskrivelse af problem	<p>Ligesom i bestemmelserne om adgangen til data, kan der i kontrakten være behov for eksplicit angivelse af, at leverandørens forpligtelser i medfør af kontrakten først bortfalder ved sikker overgang til tredjemand. Problemet består i sin enkelhed ofte i, at leverandøren ikke har incitament til at medvirke til overgangen, medmindre der er en økonomisk gevinst at hente. Så selvom leverandøren ikke aktivt modvirker overgangen, kan det ofte være en ide at sikre sig kontraktmæssigt, således at leverandøren er forpligtet til at indgå i et samarbejde om overgangen.</p>
Løsningsforslag og vejledning	<p>Det er væsentligt at bemærke, at denne bestemmelse ikke sikrer kommunen i alle detaljer, og såfremt der er behov for særlige produkter, herunder eksempelvis dokumentation af system eller procedurer, kan det være fordelagtigt at udarbejde selvstændige bestemmelser herom.</p> <p>I forlængelse heraf kan kommunen overveje, om kommunen med fordel kan lade visse af denne type services være selvstændigt betalbare. Det kunne f.eks. være relevant, hvor der forudses et større overdragelsesarbejde, eller hvis systemet har en særlig høj kritikalitet.</p> <p>Problemstillingen kan løses på to forskellige måder:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ved at opremse en række leverancer som leverandøren er forpligtet til at levere uden særskilt vederlag (i formuleringen nedenfor er indsat tekst markeret med gult til denne mulighed). Her bør der sondres mellem transition til leverandøren selv, til kommunen eller til en anden leverandør, da der kan være tale om forskellige typer eller omfang af opgaver. Som eksempel på leverancer kan nævnes overdragelsesplan og overdragelse af dokumentation. Dokumentationen kan eksempelvis brydes ned i følgende (ikke udtømmende) leverancer. Bemærk, at der udelukkende er tale om eksempler. Kommunen skal sikre, at de opremsede leverancer er konkrete og understøtter behovet for, at den samlede kontrakt kan overdrages:

- Alle tekniske specifikationer for hardware og programmer/programmel relateret til kontraktens opfyldelse,
 - Eventuelle installationsvejledninger, specifikationer for overvågning og driftsafvikling,
 - Kopi af systemet og data med dertil hørende driftsdokumentation, anden dokumentation og kildekode, som leverandøren er i besiddelse af, bortset fra standardprogrammel, som ifølge kontrakten og de tilhørende licensbetingelser ikke kan overdrages,
 - Programmer/programmel, som kommunen har rettigheder til, eller hvor kommunen er licenstager,
 - Specifikation af alle dataformater og dataindhold, herunder datamodeller, for eventuelt programmer/programmel, som måtte være under udvikling eller udviklet eller vedligeholdt af leverandøren for kommunen i henhold til kontrakten,
 - Revideret kopi af manualer eller håndbøger udarbejdet til brug for parternes samarbejde,
 - Testscripts samt relevant testdokumentation, herunder testplaner, drejebøger, testcases m.v.
 - Dokumentation, som kommunen måtte have opnået rettigheder til under kontrakten,
 - Andet materiale, der er nødvendigt med henblik på, at kommunen eller en af kommunen udpeget tredjemand kan sætte kommunen i stand til at anvende systemet.
2. Uden at opstille en række konkrete forpligtelser, fastsættes der i den generelle formulering to principper: Dels, at leverandøren er forpligtet til at bistå med overgangen; dels, at arbejdet er vederlagsfrit. Dette kan have den ulempe, at prisen kan blive højere end nødvendigt, da nogle leverandører kan være usikre på omfanget af disse leverancer. KOMBIT anbefaler derfor, at transitionsydelser prissættes som option, hvis kommunen ikke kan definere dem på forhånd. Hvis den løsning vælges, skal teksten markeret med gult fjernes fra bestemmelsen.

Konkret formulering	Uanset årsagen til Aftalens ophør, skal Leverandøren uden yderligere vederlag og på god og forsvarlig vis medvirke til overgang af løsning af opgaverne omfattet af denne Aftale enten til Kommunen eller til en af Kommunen udpeget tredjemand og overdragelse af viden med henblik på at kunne gennemføre et genudbud. [Med god og forsvarlig vis menes, at Leverandøren leverer følgende ydelser uden særskilt vederlag: - se vejledning ovenfor]
Markedsstandard	Bestemmelsen er ikke markedskonform, hvis den ikke indeholder en opremsning af de leverancer, som kommunen ønsker i forbindelse med ophøret.

Navn på bestemmelse	Ansvar persondata
Beskrivelse af problem	Ansaret for persondata er altid et væsentligt emne for kommunerne, navnlig set i lyset af det ansvar kommunen har som dataansvarlig. Kommunen skal derfor indgå skriftlige databehandleraftaler med sine leverandører/databehandlere.
Løsningsforslag og vejledning	Kommunen bør nøje udvælge dele af persondatalovgivningen, der skal indarbejdes i aftalen, og hvilke der bør indgå i kommunens almindelige databehandleraftale med leverandøren.
Konkret formulering	Leverandørens behandling af personoplysninger skal følge den databehandleraftale, der er indgået mellem Kommunen og Leverandøren.
Markedsstandard	Markedsstandard

Navn på bestemmelse	Prisregulering
Beskrivelse af problem	Priser på materiale og løn til personale varierer over tid. Dog erindres, at en it-kontrakt typisk er en sammensat ydelse, hvor de forskellige bestanddele ikke nødvendigvis bør reguleres ens.
Løsningsforslag og vejledning	Afhængigt af hvad aftalen dækker, kan det være en ide at indsætte reguleringsmekanismer individuelt for <u>timebaserede</u> ydelser og <u>øvrige</u> ydelser. Andre mekanismer kan selvfølgelig aftales i den konkrete aftale. Timepriserne kan typisk med rimelighed reguleres op og ned i henhold til nettoprisindekset,

	<p>mens priserne på f.eks. serverkapacitet ikke nødvendigvis bør stige, men måske tværtimod falde over tid.</p> <p>Det skal fremhæves, at der ikke hermed er taget stilling til prismodellen for det konkrete køb. Det hører hjemme i den konkrete aftale.</p> <p>Der er i den konkrete formulering nedenfor indsat en mulighed for at angive, at der er ydelser i aftalen, som ikke kan reguleres – disse ydelser skal i så fald opremses i bestemmelsen. Ved korte aftaler, kan der være en formulering om, at øvrige prissatte ydelser i aftalen ikke reguleres i kontraktens løbetid – denne mulighed er også indsat i den konkrete formulering nedenfor. Kommunen bør derfor med hensyntagen til aftalens længde og øvrige bestemmelser tage stilling til, om en af disse formuleringer skal anvendes.</p>
Konkret formulering	<p>Hver af parterne kan én gang årligt, og tidligst et år efter kontraktens ikrafttræden, kræve regulering af timepriserne i Aftalen. Prisregulering sker ved en indeksering, der foretages på basis af udviklingen i Danmarks Statistiks nettoprisindeks fra 3. kvartal til 3. kvartal af de to seneste offentliggjorte indekser på tidspunktet for prisreguleringen. Indekseringen har virkning for timebaserede ydelser erlagt fra dagen efter indekseringen.</p> <p>[Følgende prissatte ydelser reguleres ikke: - se vejledning]</p> <p>[Øvrige prissatte ydelser angivet i Aftalen reguleres ikke. - se vejledning]</p>
Markedsstandard	Er almindeligt brugt i standardkontrakter, dog således at det er den samlede sum, der reguleres.

Navn på bestemmelse	Fælleskommunal Infrastruktur
Beskrivelse af problem	Kommunernes støttesystemer er en hjørnesten i monopolbruddet. Men foruden at forøge adgangen til data og fleksibiliteten i systemvalget ved de store fælleskommunale løsninger, kan kommunen ligeledes med fordel gøre brug af støttesystemerne i kommunens lokale it-understøttelse. For at sikre det indkøbte systems kompatibilitet med de

	fælleskommunale støttesystemer, kan der være behov for en kontraktretlig regulering.
Løsningsforslag og vejledning	<p>Er kommunen sikker på, at der skal ske integration til et eller flere infrastrukturkomponenter, bør det skrives ind i den konkrete aftale. KOMBIT anbefaler, at kommunen så vidt muligt definerer hvilke komponenter, der er relevante.</p> <p>Eventuelt skal det være muligt for flere kommuner at gå sammen for i fællesskab at tilkøbe de relevante integrationer, således at leverandøren ikke kan tage sig betalt for det samme arbejde i alle kommuner, der bruger pågældende leverandørs system.</p> <p>Hvis der anskaffes gennem SKIs rammeaftale 02.19, har KOMBIT sammen med SKI lavet en aftalemodel, der sikrer sammenhæng mellem KOMBITs arbejde med monopolbruddet, etableringen af den fælleskommunale infrastruktur samt de løsninger, der leveres og indkøbes under rammeaftalen. Samarbejdet med SKI sikrer ved et mindstekrav, at leverandørerne tilslutter sig den fælleskommunale infrastruktur for de løsninger, som kommunerne kan indkøbe via SKI 02.19, herunder etablerer de nødvendige integrationer til brug herfor.</p>
Konkret formulering	Leverandøren garanterer, at systemet kan integreres med de relevante komponenter i den Fælleskommunale Infrastruktur. Fra det tidspunkt, hvor KOMBIT har kravspecificeret integrationerne til et sæt komponenter eller en komponent i den Fælleskommunale Infrastruktur, har Leverandøren pligt til på Kommunens opfordring at afgive et tilbud på systemets integration til de pågældende komponenter eller den pågældende komponent.
Markedsstandard	Dette vilkår er ikke markedsstandard.

Navn på bestemmelse	Offentlighed (fortrolighed eller ej)
Beskrivelse af problem	Kommunerne har meget sjældent et behov for fortrolighed om indholdet i deres it-kontrakter. Tværtimod er det leverandørerne, der nyder godt af, at kommunerne er begrænset af deres samtalemuligheder omkring indholdet af deres kontrakter under henvisning til lokale

	fortrolighedsbestemmelser. Kommunerne kan have stor gavn af at kunne tale sammen om deres aftaler og dele erfaringer.
Løsningsforslag og vejledning	<p>Fortroligheden i kontraktforholdet begrænses til at omfatte for leverandøren forretningskritiske informationer, hvilket er helt i overensstemmelse med reglerne i Offentlighedsloven.</p> <p>Der opstår dog tit et spørgsmål om, hvorvidt aftalens priser også er forretningskritisk information. Det vil jo naturligvis bero på en konkret vurdering. Udgangspunktet er, at delpriser er forretningskritiske i henhold til Offentlighedsloven, men at de samlede priser/kontraktprisen ikke er. Dette udgangspunkt gælder især, hvor der er tale om indkøb af et standardprodukt. Men det udgangspunkt kan naturligvis ændre sig, blandt andet som følge af retspraksis.</p> <p>Man kan med fordel bede leverandøren om at angive, hvilke oplysninger i aftalen, som de mener, der er beskyttelsesværdige. Det giver en mulighed for at blive enige om omfanget eller i det mindste blive enige om, hvor man tolker begrebet "forretningskritisk" forskelligt.</p>
Konkret formulering	Ingen dele af Aftalen er underkastet fortrolighed, medmindre der er tale om forretningskritiske informationer. Bedømmelsen af forretningskritiske informationer følger af Offentlighedslovens bestemmelser.
Markedsstandard	Markedsstandard.

Navn på bestemmelse	Misligholdelse
Beskrivelse af problem	Det er ikke i alle aftaler, at det klart fremgår, hvad der udgør væsentligt mislighold, og denne bestemmelse er således et supplement til dansk rets almindelige regler for mislighold.
Løsningsforslag og vejledning	<p>Det skitserede løsningsforslag er konformt med de i KOMBITs standardkontrakt anvendte bestemmelser.</p> <p>Kommunen skal huske at opliste de ydelser under aftalen, som skal omfattes af ophævelsen med tilbagevirkende kraft. Der kan eksempelvis være tale om engangsydelser til ydelser, som kan tilbageleveres.</p> <p>Man skal være opmærksom på, at dansk rets almindelige regler for ophævelse også gælder her. Det betyder blandt</p>

	<p>andet, at en af betingelserne for at kunne ophæve er, at leverandøren ikke inden for rimelig tid har søgt at afhjælpe.</p> <p>Leverandøren skal have en rimelig sikkerhed for, hvilke dele af aftalen der kan være omfattet af en eventuel ophævelse. Udgangspunktet er derfor, at ophævelse sker i forhold til den aftale, hvor misligholdelsen er sket. Nogle aftaler kan nemlig bestå af både en driftskontrakt og en udviklingskontrakt.</p> <p>De konkrete forslag til væsentlig misligholdelse, som er opremset i den konkrete formulering nedenfor, er sat i en kantet parentes. Dette skyldes, at kommunen skal være opmærksom på, om forslagene rent faktisk giver mening ift. den konkrete aftale. Hvis dette ikke er tilfælde, så skal de ikke-relevante forslag slettes eller laves om, så de giver mening.</p> <p>Man har også mulighed for at benytte sig af K-kontrakternes bestemmelser om samme emne. De er kendte – og accepteret af leverandørerne.</p>
Konkret formulering	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aftalen kan ophæves helt eller delvist, såfremt der foreligger væsentlig misligholdelse. Ophævelse kan alene ske med virkning for fremtidige ydelser (ex nunc). For så vidt angår leverancer og ydelser, der er opremset [<i>angiv bilag eller det sted i kontrakten hvor opremsningen er sket</i>], kan Kommunen dog ophæve Aftalen med tilbagevirkende kraft (ex tunc). [<i>Leverandørens misligholdelse af sine eventuelle driftsforpligtelser kan ikke begrunde en ophævelse for Aftalens øvrige ydelser.</i>] 2. Det anses bl.a. for væsentlig misligholdelse, der berettiger Kommunen til at hæve Aftalen helt eller delvist, såfremt: <ul style="list-style-type: none"> - [<i>Kommunen i garantiperioden reklamerer over væsentlige fejl, og disse ikke er afhjulpet inden for rimelig tid dog maksimalt 30 dage,</i> - [<i>Fristen for godkendelse af overtagelsesprøven eller driftsprøven overskrides med mere end 45 dage,</i> - [<i>Leverandøren standser arbejdet med implementering af systemet uden samtykke fra Kommunen,</i> - [<i>Leverandøren væsentligt misligholder vedligeholdelsesforpligtelserne i garantiperioden. Efter</i>

	<p>garantiperiodens udløb kan Leverandørens misligholdelse af sine vedligeholdelsesforpligtelser kun medføre en ophævelse for Kontraktens øvrige ydelser, såfremt vedligeholdelsen er af afgørende betydning for den fortsatte nytte af systemet, og Kommunen ikke kan få udført vedligeholdelse af tredjemand,</p> <ul style="list-style-type: none"> - Leverandøren går konkurs, kommer under rekonstruktionsbehandling (med forbehold for konkurslovens regler om indtrædelsesret), - Leverandøren ophører med den virksomhed, Aftalen vedrører, eller - Leverandøren bevidst eller ved grov uagtsomhed overtræder persondataloven eller databehandleraftalen.]
Markedsstandard	Misligholdelsesbestemmelser er almindeligt brugt i standardkontrakter. Den konkrete bestemmelse er i overensstemmelse med bestemmelserne i KOMBITs standardkontrakter.

Navn på bestemmelse	Ansvar
Beskrivelse af problem	Leverandøren har som oftest en berettiget interesse i at afskrive ansvaret for indirekte tab. KOMBIT anser ikke tab af data som indirekte tab, såfremt behandling af data netop angår aftalens genstand.
Løsningsforslag og vejledning	<p>Leverandøren vil som oftest selv have en ansvarsfraskrivelsesbestemmelse, der således alene skal suppleres med en bemærkning om, at tab af data ikke anses for indirekte tab.</p> <p>At tab af data er lig et direkte tab, er ikke accepteret af alle leverandører.</p>
Konkret formulering	<p>Leverandørens erstatningsansvar omfatter kun Kommunens direkte tab. Leverandøren er derfor ikke ansvarlig for indirekte tab som f.eks. driftstab eller følgeskader.</p> <p>Tab af data anses for indirekte tab, bortset fra tilfælde, hvor dette skyldes Leverandørens drift eller anden datahåndtering i henhold til Aftalen. I de sidstnævnte tilfælde anses tab af data således som direkte tab.</p>

Markedsstandard	Er almindeligt brugt i standardkontrakter. Dog er der indimellem forskellige udlægninger af om tab af data er indirekte tab eller direkte tab.
-----------------	--

Navn på bestemmelse	Betalingsvilkår
Beskrivelse af problem	<p>Betaling for en ydelse rummer flere dimensioner. Foruden likviditetsmæssige forhold, kan der også fra kommunens side ud fra et kontraktstyringssynspunkt være ræson i, at alle kommunens leverandører leverer ud fra de samme betalingsvilkår. Herudover har kommunen også en interesse i at faktureringen sker løbende i takt med, at leverancerne leveres, så betalingerne ikke hober sig op, eller tidsmæssigt går for langt tilbage, da det så kan være svært at dokumentere, hvad der rent faktisk er leveret.</p> <p>Endelige er det også vigtigt, at alle fakturerbare ydelser er defineret i aftalen, og Kommunen kan således ikke afkræves betalinger af andre ydelser end i medfør af aftalen.</p>
Løsningsforslag og vejledning	<p>Det er væsentligt, at betaling altid sker bagudrettet, og ganske ofte vil leverandører være vant til 30 dages betalingsfrist. Man skal dog være opmærksom på, at leverandøren i enkelte tilfælde kan blive påkrævet forudbetaling i forhold til betaling for licenser. Så i de tilfælde, hvor leverandøren kan dokumentere denne forudbetalingsforpligtigelse, kan man i aftalen indføre en modifikation til hovedreglen om bagudbetaling. Der tages hensyn til denne mulighed i punkt a), hvor der står, at hovedreglen gælder, medmindre andet fremgår af aftalen mellem kommunen og leverandøren. En kommune kan således vælge at indgå en aftale med en leverandør, om at nogle ydelser faktureres forud.</p> <p>Herudover kan der etableres en sidste faktureringsfrist. Kommunen skal være opmærksom på, at forældelseslovens regler naturligvis gælder.</p>
Konkret formulering	<p>a) Medmindre andet fremgår af Aftalen, faktureres alle vederlag månedligt bagud i kalendermåneden efter ydelsen som vederlaget vedrører er udført/leveret. Fakturering skal ledsages af en fuldstændig opgørelse over ydelsen,</p>

	<p>herunder tidsforbrug, og hvem der har udført arbejdet, materialer og andre forhold afregningen angår. Kommunen er tidligst forpligtet til at betale 30 kalenderdage efter modtagelse af fyldestgørende elektronisk faktura.</p> <p>b) Leverandøren skal fakturere sine ydelser senest 120 kalenderdage efter det tidspunkt, hvor ydelsen er leveret.</p>
Markedsstandard	Er ikke almindeligt brugt i standardkontrakter.

Navn på bestemmelse	Tabsbegrænsning
Beskrivelse af problem	En tabsbegrænsning er en måde for parterne i en aftale at sikre sig mod uforholdsmæssige store tab som følge af skadevoldende adfærd. Det vil som oftest være leverandøren, der har gavn af en ansvarsbegrænsningsbestemmelse.
Løsningsforslag og vejledning	Det er helt markedskonformt at medtage en ansvarsbegrænsning, og kommunen bør ikke modsætte sig, medmindre bestemmelsen begrænser ansvaret unødigt. Man kan med fordel aftale, hvordan man opgør de 12 måneders vederlag, som der henvises til i bestemmelsen. Det giver en større gennemsigtighed.
Konkret formulering	En parts ansvar er, uanset grundlaget herfor, begrænset til et beløb svarende til det af Kommunen faktisk betalte vederlag til Leverandøren i de forudgående tolv (12) måneder forud for den måned, hvori et tab opstår.
Markedsstandard	Er almindeligt brugt i standardkontrakter.