**BILAG 5: AFTALE OM DRIFT, SUPPORT OG VEDLIGEHOLDELSE**

til Kontrakt om udvikling, implementering og drift af et nyt Politiker for en dag

mellem

Folketinget

og

[Leverandøren]

Indholdsfortegnelse

[1 Indledning 4](#_Toc469516089)

[2 Parternes samarbejde 4](#_Toc469516090)

[3 Generelle krav til Leverandøren 5](#_Toc469516091)

[4 Generelle krav til kunden 5](#_Toc469516092)

[5 Support i forbindelse med fejlafhjælpning m.v. 6](#_Toc469516093)

[6 Drift- og vedligeholdelsesydelserne 7](#_Toc469516094)

[7 Fortrolighed, persondatabehandling og Kundens data 9](#_Toc469516095)

[8 Lovgivningskrav 9](#_Toc469516096)

[9 Drift og vedligeholdelse hos andre end Leverandøren 9](#_Toc469516097)

[10 Priser og betalingsvilkår 10](#_Toc469516098)

[11 Servicemål og bod 10](#_Toc469516099)

[12 Opsigelse 10](#_Toc469516100)

[13 Ophævelse 10](#_Toc469516101)

[14 Ophørsydelser 11](#_Toc469516102)

[15 Underskrifter 11](#_Toc469516103)

*Vejledning:*

[Dette bilag udgør i sin helhed et forhandlingskrav i forbindelse med tilbudsafgivelsen.

Forhandlingskrav kan indgå i forhandlingerne, men ved afgivelse af det endelige tilbud, skal alle forhandlingskrav opfyldes/overholdes.

*Drift, support og vedligeholdelse skal leveres fra de tidspunkter, der er angivet i bilaget. Udgangspunktet efter kontrakten er, at Leverandøren påtager sig at udføre drift, support og vedligeholdelse fra Overtagelsesdagen.*

*Bilaget specificerer indholdet af driften, supporten og vedligeholdelsen. Drift og Vedligeholdelsen er opdelt i henholdsvis en grundydelse, der honoreres med et fast vederlag, og ydelser, der honoreres med særskilt vederlag.*

*Såfremt der er eventuelle forudsætninger eller begrænsninger for Kunden eller tredjemands overtagelse af driften og vedligeholdelsen, skal Leverandøren beskrive dette i bilaget.*

*Tilbudsgivers besvarelse af dette bilag skal indeholde følgende:*

* *Evt. krav til driftskompetencer, jf. punkt 4*
* *Kontaktdata ifm. support, jf. punkt 5]*

# Indledning

## Baggrund m.v.

Nærværende aftale om drift, support og vedligeholdelse (”Aftalen om drift, support og vedligeholdelse”) udgør bilag til Parternes kontrakt (”Kontrakten”) om udvikling, implementering og drift af et nyt Politiker for en Dag. Aftalen om drift, support og vedligeholdelse udgør de samlede ydelser, der skal medgå for at Kunden til enhver tid modtager en effektiv afvikling af det nye Politiker for en Dag, jf. Bilag 6 om servicemål.

Definerede termer fremgår af Kontrakten, idet Aftalen om drift, support og vedligeholdelse indeholder enkelte supplerende definitioner.

## Supplerende definitioner

Fejlafhjælpning

Omgåelse af den opståede fejl, således at spillet kan gennemføres.

Fejlretning

Fejl rettes således at spillet er fuldt kørende.

## Forhold til Kontrakten

Kontraktens bestemmelser finder tilsvarende anvendelse på Aftalen om drift, support og vedligeholdelse, medmindre andet fremgår heraf eller følger af forholdets natur.

Prisen for Aftalen om drift, support og vedligeholdelse fremgår af Kontraktens Bilag 11, hvoraf der ligeledes fremgår timepriser for ydelser, der ligger ud over de faste drifts- og vedligeholdelsesydelser.

## Formål

## Aftalen om drift, support og vedligeholdelse indeholder vilkårene for Leverandørens drift, support og vedligeholdelse af det nye Politiker for en Dag i overensstemmelse med Kontraktens punkt 12 og 13.

## Leverandørens drifts- og vedligeholdelsesafvikling samt prissætning tager højde for det nye Politiker for en Dags kompleksitet, antal brugere, datamængde, antal individuelle tilpasninger m.v.

# Parternes samarbejde

## Parterne skal loyalt deltage i den samarbejdsorganisation, der er beskrevet i Bilag 9. Parterne skal i øvrigt medvirke i opfyldelsen af Aftalen om drift, support og vedligeholdelse på en loyal og rimelig måde, der er egnet til at fremme samarbejdet.

## En Part skal efterkomme enhver rimelig anmodning fra den anden Part om udlevering af oplysninger og dokumentation, som er relevant for opfyldelsen af Aftalen om drift, support og vedligeholdelse. Parternes forpligtelse til at stille oplysninger og dokumentation til rådighed gælder alene med de begrænsninger, der følger af Parternes lovmæssige eller sædvanlige aftalebestemte tavshedsforpligtelser over for tredjemand.

# Generelle krav til Leverandøren

## Leverandørens drifts-, support og vedligeholdelsesydelser skal være i overensstemmelse med god branche-skik og i øvrigt opfylde Kontrakten og Aftalen om drift, support og vedligeholdelses krav.

## Leverandøren skal udelukkende lade opgaverne vedrørende Aftalen om drift, support og vedligeholdelse udføre af kompetente og erfarne fagfolk. Med kompetente fagfolk menes personer, der har viden om det nye Politiker for en Dag som helhed samt har dybdekendskab til dets delelementer: Pædagogik og indhold, Den Digitale løsning samt Interiør og lokaler.

## Leverandøren skal sikre, at de personer, der skal udføre opgaverne, nøje har sat sig ind i driftsmiljøet samt er i besiddelse af påkrævede certificeringer. Desuden skal disse personer kunne diagnosticere og lave fejlrettelser på Spillet i sin helhed, sådan som det er dokumenteret i dokumentationen samt kunne udføre ændringer og revisioner af det nye Politiker for en Dag.

## Leverandøren er forpligtet til at opretholde en kvalificeret viden om det nye Politiker for en Dag så længe Aftalen om drift, support og vedligeholdelse er gældende ved at have kompetente fagfolk til at udføre fejlretning, support, ændringer og revisioner af det nye Politiker for en Dag.

## Ydelserne skal leveres fra Kundens godkendelse af overtagelsesprøven. Drifts- og vedligeholdelsesrelaterede ydelser skal foretages fra Kundens lokation, medmindre Parterne aftaler andet, og de drifts-og vedligeholdelses relaterede ydelser kan foretages med samme kvalitet fra Leverandørens lokation.

# Generelle krav til kunden

Kunden ønsker som udgangspunkt at kunne begrænse sig til at garantere tilstedeværelse af kompetencer på it-support niveau.

Hvis Leverandøren har krav om, at andre driftskompetencer skal være til stede hos Kunden, for at dette bilag og Bilag 6 om servicemål kan opfyldes, skal de indsættes herunder:

*[Her indsættes evt. krav til driftskompetencer hos Kunden samt i hvilke givne driftssituationer (eksempelvis almindelig drift, opgradering, mindre fejludbedring-
er m.v.) de angivne kompetencer forudsættes at være til stede]*

# Support i forbindelse med fejlafhjælpning m.v.

Leverandøren skal reagere på og afhjælpe indrapportede Fejl inden for de i bilag 6 fastsatte tidsfrister.

Desuden skal Leverandøren kunne besvare korte præcise spørgsmål vedrørende anvendelse af den Digitale løsning og yde generel vejledning vedrørende den Digitale løsning, herunder om et konstateret forhold tilsyneladende beror på mangler ved den Digitale løsning, som forudsætter indrapportering.

*[Relevante kontaktdata angives af Leverandøren]*

Ved idriftsættelse af Politiker for en Dag skal Leverandøren yde support mellem kl. 8.00 og kl. 21.00 på skoledage.

Kunden skal med 1 måneds varsel fra den 1. i måneden kunne vælge mellem følgende åbningstider for support:

1) Tilgængelig support mellem kl. 8.00 og kl. 16.00 på skoledage

2) Tilgængelig support mellem kl. 8.00 og kl. 21.00 på skoledage

## 5.1 Responstid og fejlafhjælpning

Målet med Leverandørens supportydelser og fejlafhjælpning er, at fejl bliver afhjulpet og normal drift genoprettes hurtigst muligt.

Leverandøren skal efter modtagelse af en fejlmelding have påbegyndt behandling af en fejl og afhjulpet fejlen inden for en aftalt respons- og løsningstid, som afhænger af fejlens kategori jf. bilag 6.

Leverandøren skal være indstillet på, at fejlretning også skal foregå uden for det tidspunkt, hvor Spillet afvikles, dvs. uden for tidsrummet kl. 8.00 til kl. 20.00 på skoledage.

Når Leverandøren afslutter afhjælpningen, skal Leverandøren give underretning herom til Kunden.

# Drift- og vedligeholdelsesydelserne

Leverandørens drifts- og vedligeholdelsesforpligtelser omfatter hele Leverancen.

* 1. Drift

Leverandøren skal levere de driftsrelaterede ydelser, der er beskrevet nedenfor i overensstemmelse med servicemålene i Bilag 6.

Leverandøren skal levere alle de ydelser, som er nødvendige for at holde det nye Politiker for en Dag i en driftsmæssig forsvarlig stand, herunder fejlfinding og fejlretning, backup samt overvågning af Spillet, således at Spillet fungerer i den aftalte driftstid jf. Bilag 6.

* 1. Driftsdokumentation og rapportering

Leverandøren skal senest 20 Arbejdsdage før driftsforpligtelsernes ikrafttrædelse, sende Kunden udkast til en driftshåndbog, en skabelon for driftsrapporter og den eventuelle yderligere driftsdokumentation, som Leverandøren ifølge aftalen om drift, support og vedligeholdelse skal levere, til Kundens godkendelse jf. Bilag 4 om Dokumentation.

* 1. Vedligeholdelse og eventuelle forbedringer

Vedligeholdelses- og forbedringsarbejder initieret af Kunden afregnes efter medgået tid, jf. Kontraktens punkt 15.3.

* + 1. Halvårlig revision af det nye Politiker for en Dag

Leverandøren skal hvert halve år udføre en revision af det nye Politiker for en Dag. Typiske opgaver forbundet med en revision vil være en analyse af det nye Politiker for en Dag, forbedring af driftsrutiner, ændringer af multimedieprogram, test og idriftsættelse. Som en del af revisionen opdateres reservelageret og type og antal reservedele justeres.

I rimelig tid forud for den halvårlige revision skal Leverandøren afklare med Kunden, hvilke faglige kompetencer, der skal være til stede ved revisionen.

Den halvårlige revision honoreres til timepris. Evt. ophold og rejseomkostninger er Kunden uvedkommende.

Repræsentanter fra Leverandøren og Kunden mødes i Spillet for at drøfte status på Indhold og pædagogik, Den Digitale løsning samt Interiør og lokaler.

Indhold og pædagogik:

Ved hver halvårlige gennemgang drøftes:

* Behovet for opdatering af Sager i Spillet
* Behovet for opdatering af før- og eftermateriale
* Behovet for kompetenceudvikling af Piloter

Den Digitale løsning:

Ved hver halvårlige gennemgang skal Leverandøren lave en analyse og kontrol af al teknikken i Spillet. Ved halvårsgennemgangen skal Leverandøren og Kunden drøfte, om der er behov for opdateringer.

Efter hver revision skal Leverandøren skriftligt rapportere, hvad som er udført samt opdatere driftshåndbogen.

Interiør og lokaler:

Leverandøren og Kunden skal sammen lave et syn af lokalerne og drøfte, om der er behov for opdatering.

Leverandøren skal udarbejde en plan for evt. opdateringer.

* + 1. Løbende vedligehold

6.3.2.1 Vedligeholdelse af den Digital løsning

Leverandøren har ansvaret for at finde de rigtige komponenter og udskifte dem, hvis de eksisterende komponenter ikke længere fungerer.

6.3.2.2 Interiør og grafisk materiale

Leverandøren har ansvaret for opdatering og udskiftning af interiør, rekvisitter og dele af grafisk materiale, der løbende uddateres.

6.3.2.3 Reservelager

Reservedelslager hos Kunden af mindre, men kritiske, dele til Spillet, omfatter reservedele og minimumsantal jf. Bilag 5a.

*[Specifikation af relevante reservedele og minimumsantal i Bilag 5a udarbejdes senest i Designfasen efter forslag fra Leverandøren og godkendelse fra Folketinget.]*

Leverandøren skal sørge for, at reservedelslageret er levereret til Folketinget senest ved overtagelsesprøven, jf. Bilag 1.

Folketinget ejer reservedelslageret.

Vederlag for reservedele der indgår i etableringen af reservedelslageret faktureres ved overtagelsesprøven, jf. betalingsbetingelser i Kontraktens punkt 16.

Leverandøren har ansvaret for at opretholde reservelageret intakt.

Vederlag for reservedele til opfyldning af reservedelslager faktureres Folketinget jf. betalingsbetingelser i Kontraktens punkt 16.

* 1. Kundens ydelser

Kunden er forpligtet til at erlægge de ydelser, der fremgår af Kontrakten samt Aftalen om drift, support og vedligeholdelse, herunder særligt deltagelse i den halvårlige gennemgang af Spillet.

# Fortrolighed, persondatabehandling og Kundens data

## Kontraktens punkt 27 og 19 finder anvendelse i forhold til Parternes pligt til fortrolighed og Leverandørens eventuelle behandling af persondata for Kunden.

## Kundens uhindrede adgang til egne data, Leverandørens bistand til udtræk af data fra Spillet og rettigheder hertil er reguleret i Kontraktens punkt 26 og 30.

# Lovgivningskrav

Leverandøren er forpligtet til at iagttage den på tidspunktet for Aftalen om drift, support og vedligeholdelses indgåelse relevante lovgivning for driftsafvikling.

Ved ændringer i driften, der er en nødvendig følge af ændret lovgivning, påhviler det Leverandøren at opfylde sådanne krav.

# Drift og vedligeholdelse hos andre end Leverandøren

Kunden ønsker fleksibilitet med hensyn til driften af det nye Politiker for en Dag og kan følgelig opsige Aftalen om drift, support og vedligeholdelse jf. punkt 12. Leverandøren skal i den forbindelse sørge for at tilrettelægge og levere drift, support og vedligeholdelsesydelserne på en sådan måde, at der kan ske en så ubesværet og omkostningsfri overdragelse af ydelserne til tredjemand som muligt.

# Priser og betalingsvilkår

## Det faste månedlige grundvederlag for drift og support fremgår af Bilag 11 til Kontrakten.

## Betalingsbetingelserne i Kontraktens punkt 16 finder anvendelse. Betaling sker månedligt bagud fra Overtagelsesdagen.

## Det i Bilag 11 specificerede vederlag for drift, support og vedligeholdelse indeholder alle de i aftalen om drift, support og vedligeholdelse omtalte ydelser, med mindre andet udtrykkeligt er angivet.

# Servicemål og bod

Leverandøren garanterer opfyldelse af de af Bilag 6 omfattede servicemål vedrørende drift. I tilfælde af manglende overholdelse af krav eller servicemål beregnes bod som fastsat i Bilag 6 og Kontraktens punkt 21.3.2.

# Opsigelse

## Hver Part kan opsige aftalen om drift, support og vedligeholdelse i overensstemmelse med Kontraktens punkt 29.1

# Ophævelse

## Såfremt Leverandøren væsentligt misligholder sine forpligtelser i henhold til Aftalen om drift, support og vedligeholdelse, er Kunden berettiget til at hæve Aftalen om drift, support og vedligeholdelse. For væsentlig misligholdelse, der efter sin natur kan afhjælpes, gælder dog, at ophævelse kun kan ske, hvis Kunden forinden har afgivet skriftligt påkrav om at bringe den pågældende væsentlige misligholdelse til ophør inden for en frist på mindst 10 Arbejdsdage, og dette ikke er sket inden fristens udløb.

## Det anses bl.a. som væsentlig misligholdelse, hvis rapportering udebliver i tre (3) måneder i træk, eller hvis det månedlige grundvederlag for drift og vedligeholdelse reduceres med mere end 40% for én måned, eller hvis det månedlige grundvederlag for drift og vedligeholdelse reduceres med for mere end 20% i % i tre (3) måneder i træk eller i tre (3) måneder inden for en sammenhængende periode på seks (6) måneder som følge af Leverandørens manglende overholdelse af servicemål i punkt 5, Bilag 6 til Kontrakten.

## I øvrigt gælder Kontraktens punkt 21 med de fornødne tilpasninger. Ophævelse af Aftalen om drift, support og vedligeholdelse kan alene ske med virkning for fremtiden (”ex nunc”).

## Uanset årsag til ophævelse, skal Leverandøren på anfordring fra Kunden levere drifts- og vedligeholdelsesydelserne i op til yderligere seks måneder efter varslets udløb mod betaling af det aftalte vederlag for drift, support og vedligeholdelse.

# Ophørsydelser

## Ved Aftalen om drift, support og vedligeholdelses ophør – uanset årsagen til ophøret – er Leverandøren forpligtet til at yde loyal ophørsassistance til Kunden. Ophørsassistancen indebærer, i tillæg til det i Kontraktens punkt 30 anførte, at Leverandøren loyalt skal yde Kunden og fremtidige leverandører bistand, der sætter Kunden og fremtidige leverandører i stand til at overtage driften og vedligeholdelse af det nye Politiker for en Dag.

## Herudover skal overgangen af driften og vedligeholdelsen til en ny leverandør gennemføres i henhold til den nedenfor beskrevne plan.

## Leverandøren skal senest 3 - 6 måneder efter Overtagelsesprøven udarbejde en plan for overdragelsen af drift og vedligeholdelse til en anden driftsleverandør, således at en sådan overdragelse kan foregå hurtigt og uden driftsforstyrrelser.

## Planen skal forelægges Kunden til godkendelse. Kunden må ikke nægte at godkende Leverandørens oplæg uden saglig grund.

## Efterfølgende skal Leverandøren i fornødent omfang opdatere planen i takt med ændringer i driftsmiljøet m.v. og i øvrigt på Kundens rimelige anmodning.

## Når planen er godkendt af Kunden udgør denne bilag 5b hertil.

# Underskrifter

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Dato:  |  | Dato:  |
| For [Leverandøren]: |  | For Folketinget: |
|  |  |  |
| [Navn] |  | [Navn] |
|  |  |  |
| [Navn] |  | [Navn] |