

Governance – udfordring med udskiftning af nøglemedarbejdere

	K01	K02	K04	D17
Kundens medvirken	Pkt. 9 "Angivet" i bilag Estimer, men justeringer må ikke medføre væsentlige omkostninger	Pkt. 5.4 "Angivet" i bilag og derudover som man "med føje kan forvente" Estimer, men væsentligt forøgede omkostninger skal godtgøres	Pkt. 6 "Specificeret" i bilag og derudover som leverandøren "med føje kan forvente" Justeringer indenfor rammerne i kontrakten	Pkt. 22.3 "Angivet" i bilag. Herudover skal Kunden leve op til de forpligtelser der i øvrigt følger af kontrakten
Udskiftning af nøglemedarbejdere	Ikke reguleret	Pkt. 5.2 Kun hvis udskiftning skyldes medarbejderens personlige forhold Ingen regulering af konsekvenser i øvrigt	Pkt. 9 Kunden kan ikke modsætte sig udskiftning uden saglig grund Kunden kan forlange udskiftning Første 30 timer faktureres ikke (hvis medgået tid)	Pkt. 23.3 Accept af udskiftning kan ikke afslås uden væsentlig grund Kunden kan forlange udskiftning Ingen regulering af konsekvenser i øvrigt
Kundens andre leverandører	Ikke reguleret	Ikke reguleret	Pkt. 8 Udarbejde koordineringsplan	Pkt. 25 Loyalitetsbistå

Levering – hvordan skal bodsprocenter fastsættes, hvad skal de beregnes af og er bod kumulativ?

	K01	K02	K04	D17
Udskydelse af tidsfrister	Pkt. 7.2 Kunden, 3 gange, maks 60 Arbejdsdage Kunden skal godtgøre omkostninger	Pkt. 7.2 Begge parter, 3 gange, maks 40 Arbejdsdage Parterne har ikke ret til godtgørelse	Pkt. 36.4 Transition: Kunden, 3 gange, 60 Arbejdsdage, vederlagsfri Øvrig: Kunden, skal godtgøre omkostninger	N/A
Forsinkelse	Pkt. 16.1 0,25 % pr. arbejdsdag Max 10 % af systemvederlag	Pkt. 18.1.2 [...] % pr. påbegyndt Arbejdsdag Max [...] % af leverancevederlag Mulighed for at indhente bod	Pkt. 42.3 [0,5%] af pr. påbegyndt arbejdsdag (både for Transitionsdag og Driftsprøve) max [20 %] af vederlag for Indledende Ydelser (både for Transitionsdag og Driftsprøve, samlet [30 %]) Efterfølgende frister udskydes. Kun bod for forsinkelse én gang for samme forhold	Pkt. 31.7 [...] % Max [...] % af transitionsvederlag
Servicemål	Pkt. 16.2.2 Beskrevet som reduktion af vederlag. Ikke nærmere reguleret Servicemål er garanterede	18.2.2 Bod men procent ikke angivet Max: vedligeholdelsesvederlag for 1 måned Servicemål er garanterede	Pkt. 43.3 Leverandøren skal dokumentere, at manglende overholdelse ikke skyldes leverandørens forhold (ikke garanterede) Max [15 %] pr. måned af vederlag for den pågældende ydelse Samme hændelse kan kun føre til én bod	Pkt. 31.7 Ifalder bod uanset uagtsomhed (ikke garanterede). Ikke bod hvis Leverandøren ikke har ansvaret Max [X] % pr. måned og [X] % for løbende 12 måneders periode

Økonomi – den kommercielle model er aldrig standard og den påvirker kontraktens opbygning

	K01	K02	K04	D17
Vederlagsmodel, priser og betalingsplan	Systemvederlag	Leverancevederlag	Fast månedligt vederlag men med skalering som følge af operationelle tilpasninger	Faste periodiske betalinger og forbrugsafhængige betalinger
Indeksering	Ikke angivet	Ikke angivet	Ja	Eventuelt
Effektivisering	Ikke angivet	Ikke angivet	Ja	Eventuelt
Udlæg, transport mv.	Ikke angivet	Pkt. 14.1 I priserne er inkluderet transport, fortæring mv.	Pkt. 37.1 Vederlaget dækker enhver omkostning	Pkt. 20.1 Alle services er dækket af fast periodisk betaling med mindre andet følger af kontrakten
Udtrædelses/opsigelsesvederlag	Pkt. 4 Udtræden efter afklaringsfase - vederlag	Pkt. 5.1.2 Udtræden efter afklaringsfase - vederlag	Pkt. 3.2 Udtræden – dokumenteret og rimeligt tidsforbrug Pkt. 54.2 Opsigelse – kompensation	Pkt. 42.2 Opsigelse – godtgørelse (bortfalder under visse misligholdelsessituationer)
Benchmark	Nej	Nej	Ja (hvis ikke leverandøren kan dokumentere konkurrencedygtige priser)	Ja

Almindelig kontraktregulering – svært og vigtigt

	K01	K02	K04	D17
Garantier	Pkt. 15 – generel	Pkt. 17 – generel	Pkt. 41 – generel	Ikke angivet på forhånd - skal tilpasses
Ansvarsbegrænsning	Pkt. 18 Symmetrisk Max: systemvederlag Parterne er ikke i noget tilfælde ansvarlig for driftstab, følgeskader eller andet indirekte tab. Tab af data anses for indirekte tab	Pkt. 21 Symmetrisk Max: leverancevederlag kan dog hæves hvis manglende modenhed Parterne er ikke i noget tilfælde ansvarlig for driftstab, følgeskader eller andet indirekte tab. Tab af data anses som udgangspunkt for indirekte	Pkt. 46 Ikke symmetrisk Max: begrænset til de forskellige vederlag ([100%] eller [12-24] gange månedligt vederlag) Ikke følgeskader og indirekte tab: Rimelige udgifter til retablering af data og genudbud "Valgfrit": krænkelse af tredjemands rettigheder, og persondata	Pkt. 33 Symmetrisk [%] af vederlag i de foregående 12 måneder Ikke indirekte tab Begrænsningen omfatter persondata
Ophævelse	16.2.4 Ex tunc i garantiperioden	20.1 Ex tunc i garantiperiode	44.1 Ex nunc efter bestået driftsprøve	31.8 Ex nunc efter overtagelsesdagen
Overholdelse af lovgivning	21 – ydelserne, på tidspunktet for kontraktens indgåelse, dog ikke kundespecifikke	17.8 – ydelserne, på tidspunktet for kontraktens indgåelse. Evt. omfattet af vedligeholdelsesordning	50 – leverandøren skal overholde hvor leverandøren er pligtsubjekt	29 – ydelserne, dog ikke kundespecifik. Ændringer berettiger betaling

Almindelig kontraktregulering – opsigelse: hvem, hvornår, varsel og hvad koster det?

	K01	K02	K04	D17
Betaling og opfyldelse ved tvist	Ikke reguleret	Ikke reguleret	56.6 Fix first – settle later Deliver first – settle later	21 – Kunden kan tilbageholde betaling mod deponering
Opsigelse	Vedligeholdelse Kunde 6 måneder (tidligst 1 år efter Overtagelse) Leverandør 12 måneder (tidligst 4 år efter Overtagelse)	Vedligeholdelse Kunde 6 måneder (tidligst 1 år efter Overtagelse) Leverandør 12 måneder (tidligst 4 år efter Overtagelse) Drift som angivet i bilag	Kunden 12 måneder (tidligst [12-48] måneder efter Transition) og mod betaling af kompensation Leverandør uopsigelig	Kunde 6 måneder (tidligst [X] måneder efter ikrafttræden og ellers godtgørelse) Varsel og godtgørelse bortfalder i specifikke misligholdelsessituationer Leverandør uopsigelig