



Troms og Finnmark fylkeskommune
Romssa ja Finnmarkku fylkkagielda
Tromssan ja Finmarkun fylkinkomuuni

Versjon 2

Endringer fra opprinnelig versjon av dokumentet:

- Det er gjort endringer under punkt 8.6 Garantier.

Tilpasset SSA-D og SSA-V (SSA-DV)

Drifts- og vedlikeholdsavtale – Generell avtaletekst

*Avtale om drift og vedlikehold av sanntidsinformasjonssystem for
kollektivtransport i Finnmark*

Innhold

1	Alminnelige bestemmelser	6
1.1	Innledning	6
1.2	Avtalens omfang	6
1.3	Bilag til avtalen	6
1.4	Tolkning – rangordning.....	7
1.5	Partenes representanter.....	7
1.6	Avtalens faser.....	7
1.7	Forhold til garanti og reklamasjon	7
2	Gjennomføring av drifts- og vedlikeholdstjenesten	8
2.1	Etablering av drifts- og vedlikeholdstjenesten	8
2.1.1	Aktiviteter og delleveranser i etableringsfasen	8
2.1.1.1	Aktiviteter.....	8
2.1.1.2	Delleveranser	8
2.1.2	Plan for etableringsfasen	9
2.1.2.1	Prosjektplan	9
2.1.2.2	Detaljplan for etableringsfasen	9
2.1.2.3	Testplaner	9
2.1.2.4	Samhandlingsplan og drifts- og vedlikeholdsspesifikasjon.....	10
2.1.2.5	Aktivitets- og oppfølgingsplan for godkjenningsperioden.....	10
2.1.3	Gjennomføring av etableringsfasen	10
2.1.3.1	Leverandørens gjennomføring.....	10
2.1.3.2	Kundens tilrettelegging.....	11
2.1.4	Test før oppstartsdag	11
2.1.5	Oppstartsperiode og oppstartsdag	11
2.1.6	Godkjenningsperiode	12
2.1.6.1	Varighet	12
2.1.6.2	Formålet med og forutsetninger for godkjenningsperioden	12
2.1.6.3	Kundens undersøkelser.....	12
2.1.6.4	Håndtering av feil	12
2.1.6.5	Godkjenning – leveringsdag.....	13
2.2	Ordinær drift etter godkjenning	13
2.2.1	Krav til tjenestenivå	13
2.2.2	Uønskede hendelser.....	13
2.2.3	Endringer i driftsmiljøet som initieres av Leverandøren	14
2.2.4	Planer og øvelser for beredskap og katastrofer	14
2.2.5	Nye versjoner av programvare	15
2.2.6	Livssyklusforvaltning – tidsmessighet	15
2.3	Gjennomføring av ordinært vedlikehold.....	15
2.3.1	Omfanget av vedlikeholdstjenesten.....	15
2.3.2	Brukerstøtte	16
2.3.3	Håndtering av feil i programvaren eller utstyr	16
2.3.4	Installering av programrettelser mv.	18
2.3.5	Nye versjoner	18
2.3.6	Ytterligere utvikling	19
2.3.7	Kompleteringskjøp og lisensutvidelser	19
2.4	Dokumentasjon	20
2.5	Tilleggstjenester	20

2.6	Rapportering.....	20
2.7	Revisjon	21
3	Endringer av drifts- og vedlikeholdstjenesten etter avtaleinngåelsen	22
3.1	Rett til endringer av avtalens innhold (tjenesteendring)	22
3.2	Endringsoverslag.....	22
3.3	Endringsordre.....	23
3.4	Dokumentasjon av endringen.....	23
3.5	Konsekvenser av endringsordre	23
3.6	Twist om konsekvensene av en endring	24
3.7	Uenighet om det foreligger en endring	24
3.8	Omtvistet endringsordre.....	25
3.9	Twisteløsning – omtvistet endringsordre	25
4	Varighet og oppsigelse – avslutning eller overføring av avtalen	26
4.1	Varighet.....	26
4.2	Avbestilling i etableringsfasen	26
4.3	Avbestilling i ordinær drift.....	26
4.4	Avslutningsperioden	27
4.5	Midlertidig forlengelse av avtalen	28
5	Leverandørens plikter.....	29
5.1	Leverandørens ansvar for sine ytelser.....	29
5.2	Krav til Leverandørens ressurser og kompetanse	30
5.3	Opplysnings- og varslingsplikt	30
5.4	Tilgang til opplysninger	30
5.5	Bruk av underleverandør og tredjepart	30
5.6	Lønns- og arbeidsvilkår.....	31
6	Kundens plikter	31
6.1	Kompetanse.....	31
6.2	Tilrettelegging mv.....	31
6.3	Bruk av tredjepart.....	32
7	Plikter som gjelder Kunde og Leverandør	32
7.1	Møter	32
7.2	Ansvar for underleverandør og tredjepart	32
7.3	Taushetsplikt	32
7.4	Skriftlighet	33
8	Vederlag og betalingsbetingelser	33
8.1	Vederlag	34
8.2	Betalingsbetingelser og fakturering	34
8.3	Forsinkelsesrenter	35
8.4	Betalingsmislighold	35
8.5	Prisendringer	35
8.6	Garantier.....	35
9	Eksterne rettslige krav, sikkerhet og personvern.....	36
9.1	Eksterne rettslige krav og tiltak generelt.....	36
9.2	Informasjonssikkerhet	36
9.3	Personopplysninger	37
10	Eiendoms- og disposisjonsrett.....	38
10.1	Partenes rettigheter.....	38
10.2	Disposisjonsrett til programvare, dokumentasjon mv.....	39
10.3	Utvidet disposisjonsrett til endringer og programvareutvidelser som utvikles for Kunden	39

10.4	Tilhørende ansvar.....	39
10.5	Eiendomsrett til data	<u>4039</u>
11	Leverandørens mislighold	40
11.1	Hva som anses som mislighold	40
11.2	Varslingsplikt	40
11.3	Avhjelp.....	40
11.4	Sanksjoner ved mislighold	41
11.4.1	Tilbakehold av betaling	41
11.4.2	Dagbot ved forsinkelse	41
11.4.3	Økonomisk kompensasjon for brudd på avtalt tjenestenivå.....	42
11.4.4	Heving	42
11.4.5	Erstatning	42
11.4.6	Erstatningsbegrensning	42
11.5	Rekonstruksjon av data	43
12	Kundens mislighold.....	44
12.1	Hva som anses som mislighold	44
12.2	Varslingsplikt	44
12.3	Begrensning i Leverandørens tilbakeholdsrett.....	44
12.4	Heving	44
12.5	Erstatning	<u>4544</u>
13	Krenkelse av andres immaterielle rettigheter (rettsmangel).....	45
13.1	Partenes risiko og ansvar for rettsmangel	45
13.2	Krav fra tredjepart	45
13.3	Heving	45
13.4	Erstatning av tap som følge av rettsmangel	45
14	Hevingsoppgjør	46
15	Øvrige bestemmelser	46
15.1	Risiko	46
15.2	Overdragelse av rettigheter og plikter	46
15.3	Konkurs, akkord e.l.	47
15.4	Force majeure.....	47
16	Tvister.....	47
16.1	Rettsvalg.....	47
16.2	Forhandlinger	47
16.3	Uavhengig ekspert.....	48
16.4	Mekling	48
16.5	Fellesregler for uavhengig ekspert og mekling.....	48
16.6	Domstols- eller voldgiftsbehandling	49

Avtale om drift, vedlikehold og brukerstøtte av sanntidsinformasjonssystem

er inngått mellom:

[Skriv her]

(heretter kalt Leverandøren)

og

Troms og Finnmark fylkeskommune

(heretter kalt Kunden)

Sted og dato:

[Skriv sted og dato her]

**Troms og Finnmark
fylkeskommune**

[Leverandørens navn her]

Kundens underskrift

Leverandørens underskrift

Avtalen undertegnes i to eksemplarer, ett til hver part.

Varighet (regnet fra faktisk oppstartsday for ordinær drift): 10 år

Avtalt oppstartsday: 01.10.2023 Faktisk oppstartsday: [dato]

1 Alminnelige bestemmelser

1.1 Innledning

Avtaleteksten er en tilpasset og bearbeidet versjon av Statens Standardavtale for drift (SSA-D) og Statens Standardavtale for vedlikehold (SSA-V).

Bestemmelsene i denne avtale suppleres av alminnelig avtale- og kontraktsrett.

1.2 Avtalens omfang

Avtalen gjelder levering av tjenester knyttet til drift, vedlikehold og brukerstøtte av Sanntidsinformasjonssystem som spesifisert i bilagene («drifts- og vedlikeholdstjenesten»).

Kunden har på bakgrunn av sine formål og behov fremstilt sine krav til drifts- og vedlikeholdstjenesten i bilag 1 (Kundens kravspesifikasjon). I drifts- og vedlikeholdstjenesten bilag 3 er det inntatt beskrivelse av den overordnede arkitekturen og det systemlandskap som drifts- og vedlikeholdstjenesten skal inngå i og samvirke med.

Leverandøren har beskrevet sin løsning basert på Kundens kravspesifikasjon i bilag 2 (Leverandørens løsningsspesifikasjon). Hvis det, etter Leverandørens mening, er åpenbare feil, mangler eller uklarheter i Kundens kravspesifikasjon, skal Leverandøren påpeke dette i bilag 2.

Omfanget og gjennomføringen av drifts- og vedlikeholdstjenesten er nærmere beskrevet i bilagene som er inkludert i avtalen.

Med avtalen menes denne generelle avtaleteksten med bilag.

1.3 Bilag til avtalen

Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon
Bilag 2: Leverandørens løsningsspesifikasjon
Bilag 3: Utstyr og programvare som skal driftes og vedlikeholdes
Bilag 4: Prosjekt- og fremdriftsplan for etableringsfasen
Bilag 5: Tjenestenivå med standardiserte prisavslag
Bilag 6: Leverandørens ressurser og kompetanse
Bilag 7: Prisskjema

Bilag 8: Endringer av drifts- og vedlikeholdstjenesten etter avtaleinngåelsen
Bilag 9: Databehandleravtalen
Bilag 10: Standardvilkår for tredjepartsleveranser

1.4 Tolkning – rangordning

Ved motstrid skal følgende tolkningsprinsipper legges til grunn: Den generelle avtaleteksten går foran bilagene, men likevel slik at bilaget om endringer etter avtaleinngåelsen har forrang. Ellers skal bilagene ha rang etter ovennevnte rekkefølge, med mindre det klart fremgår at det er gjort unntak, eksempelvis ved at Leverandøren (i tilbudet) har tatt forbehold mot krav i kravspesifikasjonen.

1.5 Partenes representanter

Hver av partene skal, ved inngåelsen av avtalen, oppnevne en representant som er bemyndiget til å opptre på vegne av partene i saker som angår avtalen.

Med mindre annet er avtalt, skal alle henvendelser vedrørende denne avtalen rettes til nedenstående kontaktpersoner. Partene kan endre kontaktperson med én måneders varsel.

Hos Kunden

Navn:

Stilling:

Telefon:

E-post:

Hos Leverandøren

Navn:

Stilling:

Telefon:

E-post:

1.6 Avtalens faser

Avtalen består av tre faser: Etableringsfase (kapittel 2.1), ordinær drift (kapittel 2.2) og avslutningsfase (kapittel 4.4).

1.7 Forhold til garanti og reklamasjon

Leverandøren kan ikke kreve vedlikeholdsvederlag for forhold som dekkes av garanti eller reklamasjonsrett etter annen avtale som Leverandøren har med Kunden.

2 Gjennomføring av drifts- og vedlikeholdstjenesten

2.1 Etablering av drifts- og vedlikeholdstjenesten

2.1.1 Aktiviteter og delleveranser i etableringsfasen

2.1.1.1 Aktiviteter

Etableringsfasen består av følgende deler:

- a) Planlegging (2.1.2)
- b) Gjennomføring (2.1.3)
- c) Test før oppstartsdag (2.1.4)
- d) Oppstartsperiode og oppstartsdag (2.1.5)
- e) Godkjenningsperiode (2.1.6)

Etableringsfasen etterfølges av ordinær drift (kapittel 2.2).

I etableringsfasen produseres følgende dokumenter:

- a) Prosjektplan (2.1.2.1)
- b) Detaljplan for etableringsfasen (2.1.2.2)
- c) Testplaner (2.1.2.3)
- d) Samhandlingsplan og driftsspesifikasjon (2.1.2.4)
- e) Endringslogg (2.2.3)
- f) Aktivitets- og oppfølgingsplan for godkjenningsperioden (2.1.6.5)

2.1.1.2 Delleveranser

Etablering av driftstjenesten er delt opp i delleveranser. Dette er nærmere beskrevet i bilag 4.

Delleveransene kan tas i bruk samlet eller løpende etter hvert som de er ferdig etablert. Hvis to eller flere delleveranser tas i bruk samlet, skal det gjennomføres en felles test før oppstartsdag og godkjenningsperiode for delleveransene med mindre annet fremgår av bilag 4.

Hvis delleveransene driftsettes fortløpende etter hvert som de er ferdig etablert, skal det i testen før oppstartsdag og godkjenningsperioden for hver ny delleveranse kontrolleres at delleveranser som allerede er tatt i bruk, fortsatt fungerer i henhold til de avtalte krav. I godkjenningsperioden for siste

delleveranse skal det i tillegg kontrolleres at driftstjenestens samlede ytelse, kapasitet og stabilitet er i henhold til de avtalte krav.

2.1.2 Plan for etableringsfasen

2.1.2.1 Prosjektplan

Leverandøren skal, i dialog med Kunden, utarbeide en prosjektplan for arbeidet med å etablere drifts- og vedlikeholdstjenesten. Prosjektplanen skal inneholde beskrivelse av hovedaktiviteter, roller og ansvar samt fremdriftsplan med milepæler som skal bygge på den overordnede fremdriftsplanen i bilag 4, herunder om det benyttes delleveranser. Planen skal være innenfor rammene av bilag 2.

2.1.2.2 Detaljplan for etableringsfasen

Leverandøren skal utarbeide en detaljert fremdriftsplan for etableringsfasen, kalt «detaljplan for etableringsfasen». Kunden skal bistå med informasjon og kompetanse som er nødvendig for at Leverandøren skal kunne utarbeide planen. Kunden skal videre legge til rette for at Leverandøren får tilgang til den informasjon Leverandøren trenger fra eventuelle tredjeparter. Hvis det benyttes delleveranser, skal det utarbeides en detaljplan for hver delleveranse.

Detaljplanen for etableringsfasen skal beskrive omfanget av Kundens medvirkning. De deler av planen som vedrører Kundens medvirkning, skal godkjennes av Kunden. Slik godkjenning reduserer ikke Leverandørens ansvar. Kunden kan ikke nekte godkjenning av detaljplanen uten saklig grunn, f.eks. at detaljplanen ikke er i samsvar med kravene i bilag 1 og 2, ikke er i overensstemmelse med prosjektplanen eller vil innebære vesentlige negative konsekvenser for Kunden.

2.1.2.3 Testplaner

Leverandøren skal innen de frister som er angitt i bilag 4, ha utarbeidet en plan for test av drifts- og vedlikeholdstjenesten før oppstartsday, jf. punkt 2.1.4. Planen skal beskrive hvilke tester som skal gjennomføres, og hvordan det skal skje, samt akseptansekriterier for testen. Kunden skal på oppfordring fra Leverandøren delta i arbeidet med testplanen. Kunden kan i bilag 4 ha angitt krav til akseptansekriterier og andre rammer for testplanen, herunder om Kunden ønsker å delta i arbeidet med testplanen. Kundens deltagelse i arbeidet reduserer ikke Leverandørens ansvar for å drive prosessen og utarbeide testplanen.

Med mindre annet fremgår av bilag 4, skal Leverandørens forslag til testplan forelegges Kunden for godkjenning senest 4 uker før planlagt oppstart av testen. Hvis Kunden har innvendinger mot testplanen, skal Kunden varsle Leverandøren om dette senest 7 (sju) virkedager etter at Kunden mottok testplanen. Varselet skal være skriftlig og inneholde en redegjørelse for hva som må rettes.

Leverandøren skal rette testplanen og forelegge den for Kunden på ny, innen 7 (sju) virkedager etter at Leverandøren mottok varselet fra Kunden.

Hvis det benyttes delleveranser, skal det, i den grad det er relevant som en del av testen for den enkelte delleveranse, fremgå av planen hvordan leverandøren vil kontrollere at delleveranser som allerede er satt i drift, fortsatt fungerer i henhold til avtalen. I den utstrekning det er mulig, bør det i testen også inngå en samlet test av ytelse, kapasitet og stabilitet for alle de inntil da etablerte deler av drifts- og vedlikeholdstjenesten.

2.1.2.4 Samhandlingsplan og drifts- og vedlikeholdsspesifikasjon

Leverandøren skal utarbeide eller gjøre tilgjengelig en samhandlingsplan og en drifts- og vedlikeholdsspesifikasjon til godkjenningsperioden starter.

Samhandlingsplanen skal ferdigstilles i samarbeid med Kunden. Samhandlingsplanen skal inneholde rutiner og prosedyrer som er nødvendige for samhandlingen mellom Kunden og Leverandøren, herunder prosedyrer for endringshåndtering og prosedyrer for å håndtere uønskede hendelser, og skal være basert på de krav til samhandling som Kunden har angitt i bilag 5.

Driftsspesifikasjonen skal beskrive driftstjenesten som leveres, og skal oppdateres løpende som følge av endringer ved driften (sml. 2.2.3).

Detaljnivået skal minimum være så detaljert at Kunden selv eller en annen drifts- og vedlikeholdsleverandør kan overta drifts- og vedlikeholdstjenesten uten oppdateringer av drifts- og vedlikeholdsspesifikasjonen.

Samhandlingsplanen og driftsspesifikasjonen skal ajourføres av Leverandøren i godkjenningsperioden.

2.1.2.5 Aktivitets- og oppfølgingsplan for godkjenningsperioden

Leverandøren skal bistå Kunden med å utarbeide en aktivitets- og oppfølgingsplan for godkjenningsperioden som angitt i 2.1.1 tredje avsnitt bokstav f) og punkt 2.1.6.5. Planen skal være ferdig før godkjenningsperioden starter.

2.1.3 Gjennomføring av etableringsfasen

2.1.3.1 Leverandørens gjennomføring

Leverandøren skal gjennomføre etableringen av driftstjenesten i henhold til detaljplanen for etableringsfasen (sml. 2.1.2.2).

2.1.3.2 Kundens tilrettelegging

Kunden skal legge til rette for at Leverandøren får tilgang til nødvendig informasjon og kompetanse fra Kunden selv og Kundens øvrige kontraktsparter i forbindelse med etableringen av driften.

2.1.4 Test før oppstartsdag

Når drifts- og vedlikeholdstjenesten, er etablert og klar til å tas i bruk, skal partene gjennomføre de tester som fremgår av testplanen for å verifisere om drifts- og vedlikeholdstjenesten er klar for å tas i bruk av Kunden.

Leverandøren skal utarbeide rapport fra testen og gjøre rapporten tilgjengelig for Kunden. Med mindre annet fremgår av testplanen, skal Kunden innen 10 (ti) virkedager ta stilling til rapporten og gi Leverandøren skriftlig melding om testen er godkjent eller underkjent. Hvis slik melding ikke blir gitt innen det fastsatte antall dager, anses testen som godkjent. Hvis Kunden underkjenner testen, skal Kunden angi grunnlaget for dette med referanse til hvilke krav i avtalen som ikke er oppfylt. Hvis ikke andre godkjenningsskriterier er avtalt i testplanen, gjelder følgende: Kunden kan ikke nekte godkjenning av testen på grunn av forhold som er av uvesentlig betydning for Kundens mulighet til å ta drifts- og vedlikeholdstjenesten i bruk.

Hvis testen underkjennes, skal Leverandøren utbedre de forhold som var årsak til at testen ble underkjent. Etter at forholdene er utbedret, skal de berørte deler av testen gjennomføres på nytt, slik at man får verifisert at den aktuelle del av tjenesten fungerer som en helhet. Det skal utarbeides rapport fra den nye testen.

Hvis testen ikke kan godkjennes på grunn av forhold som Kunden etter avtalen er ansvarlig for, har Leverandøren krav på vederlag for det merarbeid Leverandøren blir påført som følge av Kundens forhold. Leverandøren skal iverksette rimelige tiltak for å unngå at oppstartsdag blir forsinket. Leverandøren har krav på vederlag for slike forseringstiltak. Vederlaget utmåles i henhold til avtalens ordinære priser for tilleggstenester.

2.1.5 Oppstartsperiode og oppstartsdag

Etter at drifts- og vedlikeholdstjenesten er testet og godkjent, skal det gjennomføres en oppstartperiode hvor drifts- og vedlikeholdstjenesten gjøres klar for ordinær bruk for Kunden. Omfang og rekkefølge på aktivitetene i oppstartsperioden skal være beskrevet i detaljplanen for etableringsfasen.

Leverandøren skal gi skriftlig melding til Kunden når drifts- og vedlikeholdstjenesten er klar for Kundens nærmere undersøkelse i en godkjenningsperiode, jf. punkt 2.1.6. Dagen etter at meldingen er sendt, kalles oppstartsdag, og drifts- og vedlikeholdstjenesten kan tas i ordinær bruk av Kunden.

Delleveranser som driftsettes fortløpende etter hvert som de er ferdig etablert, har hver sin oppstartsdag. Hvis det benyttes delleveranser som skal tas i bruk samlet, vil oppstartsdag først inntre når siste aktuelle delleveranse er klar for godkjenningsperiode.

2.1.6 Godkjenningsperiode

2.1.6.1 Varighet

Fra og med oppstartsdag løper en godkjenningsperiode på omtrent 3 (tre) måneder. Se bilag 4.

Hvis oppstartsdag blir forsinket som følge av Kundens forhold, løper godkjenningsperioden likevel fra avtalt tidspunkt, med mindre Kunden krever endring av fremdriftsplanen i henhold til kapittel 3.

2.1.6.2 Formålet med og forutsetninger for godkjenningsperioden

Målet med godkjenningsperioden er å få kontrollert at drifts- og vedlikeholdstjenesten fungerer i henhold til avtalen i ordinær drift, samt at drifts- og vedlikeholdsspesifikasjonen og samhandlingsplanen fungerer og er i samsvar med det som er avtalt.

Samhandlingsplanen og drifts- og vedlikeholdsspesifikasjonen skal ajourføres i godkjenningsperioden.

2.1.6.3 Kundens undersøkelser

Kunden skal i løpet av godkjenningsperioden undersøke om drifts- og vedlikeholdstjenesten er i samsvar med det som er avtalt. Kundens undersøkelse i godkjenningsperioden skal (som minimum) gjennomføres med utgangspunkt i de ordinære, daglige drifts- og arbeidsoppgavene. En nærmere spesifisering av innholdet i godkjenningsperioden med konkret angivelse av de undersøkelsene som Kunden som minimum skal gjennomføre samt godkjenningskriterier for godkjenningsperioden, skal fremgå av aktivitets- og oppfølgingsplan for godkjenningsperioden.

2.1.6.4 Håndtering av feil

I godkjenningsperioden skal Kunden fortløpende og uten ugrunnet opphold gi Leverandøren skriftlig melding om eventuelle feil, med beskrivelse av feilene, i henhold til samhandlingsplanen.

Leverandøren skal så raskt som mulig utbedre feilene. Feil skal rettes i prioritert rekkefølge. Eventuelle feil være utbedret senest innen utgangen av godkjenningsperioden.

Hvis det i løpet av godkjenningsperioden oppstår feil eller avvik ved drifts- og vedlikeholdstjenesten som er til hinder for Kundens undersøkelse av drifts- og vedlikeholdstjenesten, har Kunden krav på forlengelse av godkjenningsperioden tilsvarende den tid feilen eller avviket varer.

2.1.6.5 Godkjenning – leveringsdag

Kunden skal før utløpet av godkjenningsperioden sende Leverandøren en skriftlig melding om resultatet av undersøkelsen, og om driftstjenesten anses å være i samsvar med det avtalte og dermed kan godkjennes, eller ikke. Er slik melding ikke sendt innen utløpet av godkjenningsperioden, anses drifts- og vedlikeholdstjenesten likevel som godkjent ved passivitet.

Kunden kan ikke nekte å godkjenne drifts- og vedlikeholdstjenesten på grunn av forhold som er uvesentlige for Kundens bruk av drifts- og vedlikeholdstjenesten.

Hvis drifts- og vedlikeholdstjenesten ved utløpet av godkjenningsperioden har slike feil og avvik som ville gitt Kunden rett til å underkjenne godkjenningsperioden, kan Kunden likevel velge å godkjenne med forbehold. Hvis Kunden velger å godkjenne drifts- og vedlikeholdstjenesten med forbehold under henvisning til omforent retteplan, og retteplanen ikke overholdes for de feilene som hindrer godkjenning, gjelder sanksjoner som om godkjenningsperioden ble forlenget (forsinkelse).

Første virkedag etter at drifts- og vedlikeholdstjenestene er eller anses godkjent, er leveringsdag.

Feil som oppstår etter godkjenningsperiodens utløp, håndteres som uønskede hendelser etter prosedyrene i punkt 2.2.2.

2.2 Ordinær drift etter godkjenning

2.2.1 Krav til tjenestenivå

Leverandøren har ansvaret for at driftstjenesten er i henhold til kravene til tjenestenivå som fremgår av bilag 5. For tjenester der det ikke er angitt eksplisitte krav til tjenestenivå, skal tjenestenivået tilsvare det som kan forventes av en alminnelig god tilsvarende tjeneste i markedet.

Leverandøren er ikke ansvarlig for manglende oppfyllelse av tjenestenivå hvis dette er forårsaket av 1) feil eller stans i Kundens applikasjoner, eller 2) hvis det er forårsaket av feil i standardprogramvare som er lisensiert fra tredjepart som Leverandøren er avhengig av for å levere driftstjenesten, forutsatt at Leverandøren kan dokumentere å ha opptrådt aktsomt.

2.2.2 Uønskede hendelser

Uønskede hendelser skal håndteres innenfor de frister som fremgår av bilag 5. Hvis de avtalte frister ikke overholdes, kan Kunden kreve standardisert kompensasjon som angitt i bilag 5.

Prosedyrer for å melde fra til Leverandøren om uønskede hendelser skal fremgå av samhandlingsplanen, jf. punkt 2.1.2.4.

Kunden skal klassifisere feil og avvik som angitt i samhandlingsplanen eller bilag 5 og melde uønskede hendelser til Leverandøren uten ugrunnet opphold. Meldingen skal gis på den måten som er angitt i samhandlingsplanen.

Følgende klassifisering av uønskede hendelser skal benyttes:

Nivå	Kategori	Beskrivelse
A	Kritisk	Hele eller vesentlige deler av driftstjenesten er utilgjengelig.
B	Alvorlig	Enkelte kritiske funksjoner virker ikke, eller fungerer med vesentlig dårligere responstider enn avtalt.
C	Mindre alvorlig	Ikke-kritiske funksjoner virker ikke, nedsatt responstid i forhold til det som er avtalt.

2.2.3 Endringer i driftsmiljøet som initieres av Leverandøren

Med endring menes her alle typer endringer knyttet til driftstjenesten som iverksettes etter initiativ fra Leverandøren.

Leverandøren skal holde Kunden orientert om endringer som kan ha betydning for Kundens bruk av driftstjenesten eller for sikkerheten i løsningen før endringene iverksettes. Nærmere regler om hvilke endringer som skal varsles kan avtales i samhandlingsplanen.

Alle endringer relatert til driftstjenestene skal loggføres i en endringslogg. Kunden kan kreve tilgang til endringsloggen i henhold til reglene om revisjon i punkt 2.7. Leverandøren er ansvarlig for å oppdatere driftsspesifikasjonen uten ugrunnet opphold etter at en endring som er relevant for driftsspesifikasjonen er blitt implementert, sml. punkt 2.1.2.4.

2.2.4 Planer og øvelser for beredskap og katastrofer

Leverandøren skal ha beredskaps- og katastrofeplaner for drifts- og vedlikeholdstjenesten. Beredskaps- og katastrofeplanene skal gjøres tilgjengelig for Kunden på forespørsel.

Dersom Leverandøren gjennomfører beredskaps- og katastrofeøvelser skal informasjon om øvelsene og informasjon fra evalueringsrapporter som er relevante for drifts- og vedlikeholdstjenesten, med eventuelle forslag til forbedringer, gjøres tilgjengelig for Kunden på forespørsel. Evalueringsrapporter skal være ferdigstilt senest 30 (tretti) kalenderdager etter at øvelsen er utført.

2.2.5 Nye versjoner av programvare

Nye versjoner av programvare (herunder programrettelser) som benyttes for å levere driftstjenesten, følge Leverandørens alminnelige oppgraderingsløp. Hvis Leverandøren påføres merkostnader av betydning som følge av at Kunden ikke følger anbefalt oppgraderingstakt for de applikasjoner som driftes, kan Leverandøren kreve dekket sine merkostnader knyttet til å opprettholde driften av Kundens eksisterende versjon av programvaren. Anbefalt oppgraderingstakt kan angis i bilag 2. Krav om kostnadsdekning i henhold til denne bestemmelse skal behandles som en endring i henhold til kapittel 3.

Nye versjoner av programvare som i henhold til bilag 3 omfattes av driftstjenesten, skal testes og driftsettes i henhold til prosedyrene og samhandlingsplanen. Hvis ikke annet er avtalt i bilag 7, inngår driftssetting av programrevisjoner og feilrettingsutgaver (patcher) i det løpende driftsvederlaget. Planer og vederlag for driftssetting av nye versjoner fastsettes i henhold til bestemmelsene om endringer i kapittel 3.

Sikkerhetsoppdateringer skal alltid driftsettes uten unødig opphold.

Før installasjon av programrettelser, nye versjoner mv. av operativsystem, database og annen basisprogramvare som benyttes for å levere driftstjenesten, skal Leverandøren verifisere at oppgraderingen og/eller endringen ikke skaper problemer for aktuelle/berørte applikasjoner/programvare som i henhold til bilag 3 omfattes av eller samvirker med driftstjenesten. Leverandøren kan i nødvendig utstrekning be om bistand fra Kunden for å gjennomføre slik verifisering. Prosedyrer for dette kan innarbeides i samhandlingsplanen.

2.2.6 Livssyklusforvaltning – tidsmessighet

Leverandøren har totalansvar for livssyklusforvaltning av utstyr, programvare og andre ytelser som er nødvendig for å opprettholde avtalt tjenestenivå, se punkt 5.1 fjerde avsnitt.

Videre skal Leverandøren aktivt medvirke til at leveransen gjennom hele kontraktsperioden dekker Kundens behov. Endringer i Kundens behov håndteres i henhold til avtalens kapittel 3 om endringer hvis det innebærer endringer i de avtalte krav.

2.3 Gjennomføring av ordinært vedlikehold

2.2.72.3.1 Omfanget av vedlikeholdstjenesten

Leverandøren skal levere vedlikeholdstjenester for programvare og utstyr som spesifisert i bilag 1 og 2.

Leverandøren har ansvar for at vedlikeholdstjenestene er i henhold til kravene til tjenestenivå som fremgår av bilag 5. For tjenester der det ikke er angitt eksplisitte krav til tjenestenivå, skal tjenestenivået tilsvare det som kan forventes av en alminnelig god tilsvarende tjeneste i markedet.

Leverandørens ytelser skal på en helhetlig måte dekke de funksjoner og krav som er spesifisert i avtalen.

Det kan beskrives i bilag 1 og 2 hvor gamle versjoner av den aktuelle programvare og utstyr som vedlikeholdes. Dersom dette ikke er beskrevet i bilag 1 eller bilag 2 skal Leverandøren vedlikeholde siste gjeldende versjon av programvare i markedet og de to foregående versjonene.

2.2.82.3.2 Brukerstøtte

Avtalen omfatter brukerstøtte, og tjenesten er beskrevet i bilag 1 og 2. I bilag 2 kan det også avtales hvilke brukere eller brukergrupper hos Kunden som kan søke bistand. Det kan også avtales et maksimalt årlig volum av henvendelser som inngår i fastprisen. Hvis Leverandøren garanterer svar innenfor gitte frister, skal dette fremgå av tjenestenivåavtale i bilag 5.

2.2.92.3.3 Håndtering av feil i programvaren eller utstyr

Kunden skal melde feil uten ugrunnet opphold. Leverandøren skal bistå med feilsøking og med å rette feilen innenfor de rammer som er definert i bilag 2, og ut fra de rammer som er angitt i tjenestenivåavtalen i bilag 5. Dersom avtalte frister ikke overholdes, kan Kunden kreve standardisert kompensasjon som angitt i tjenestenivåavtalen i bilag 5.

Hvis ikke annet er avtalt i bilag 5, benyttes følgende definisjon av feil:

Nivå	Kategori	Beskrivelse
A	Kritisk feil	- Feil som medfører at utstyr eller programvaren stopper, at data går tapt, eller at andre funksjoner som er kritiske for Kunden ikke er levert eller ikke virker som avtalt. - Dokumentasjonen er så ufullstendig eller misvisende at Kunden ikke kan bruke systemet eller vesentlige deler av det.

B	Alvorlig feil	- Feil som fører til at funksjoner som, ut i fra en objektiv vurdering, er viktige for Kunden, ikke virker som beskrevet i avtalen, og som er tids- og ressurskrevende for Kunden å omgå. - Dokumentasjonen er så ufullstendig eller misvisende at kunden ikke kan benytte funksjoner som er viktige for kunden.
C	Mindre alvorlig feil	- Feil som fører til at enkeltfunksjoner ikke virker som avtalt, men som kunden relativt lett kan omgå. - Dokumentasjonen er mangelfull og upresis.

Dersom Leverandøren i ettertid kan dokumentere at Kundens klassifisering var feil, og feilklassifiseringen har påført Leverandøren kostnader, plikter Kunden å dekke Leverandørens direkte dokumenterbare og nødvendige kostnader knyttet til feilklassifiseringen.

I den utstrekning tjenesten omfatter vedlikehold av standardprogramvare som Leverandøren ikke har utviklet eller vedlikeholder selv, eller det på annen måte leveres tjenesteelementer fra tredjepart og Kunden ikke selv har inngått vedlikeholdsavtale med programvareprodusenten, skal Leverandøren inngå nødvendig avtale med programvareprodusenten. Vedlikeholdsbetingelser som er avtalt mellom Leverandøren og programvareprodusenten, skal være uttrykkelig angitt i eget kapittel i bilag 2, og kopier av vedlikeholdsavtalene skal være vedlagt som bilag 10. Hvis Kunden selv har inngått vedlikeholdsavtale med programvareprodusenten som nevnt, skal disse være vedlagt avtalen som bilag 10. Leverandøren kan be om at Kunden gjør gjeldende, eller etter nærmere avtale med Kunden gjøre gjeldende, Kundens rettigheter overfor programvareprodusenten i henhold til standard vedlikeholdsavtale for tredjeparts programvare.

Hvis avvikene i leveransen skyldes feil i standardprogramvare som for å kunne rettes krever tilgang til standardprogramvarens kildekode, og Leverandøren ikke selv har tilgang til kildekoden, er Leverandørens feilrettingsplikter begrenset til å melde feilen til programvareprodusenten, etter beste evne søke å få prioritet for retting av feilen, holde Kunden orientert om status for feilrettingen og sørge for korrekt installering når feilen i standardprogramvaren er rettet av programvareprodusenten, alternativt tilgjengeliggjøre feilrettingen for Kunden om Leverandøren ikke er ansvarlig for installering etter pkt. 2.3.4.

Leverandøren skal i rimelig omfang søke å finne en midlertidig løsning mens feilretting hos programvareprodusenten pågår.

Hvis feil som omfattes av denne bestemmelsens fjerde avsnitt (feil i standard programvare som krever tilgang til kildekode for å kunne rettes), fører til forsinkelse eller avvik fra avtalte tjenestekrav i bilag 5, er Leverandøren ikke ansvarlig for den del av avviket som kan tilskrives feilen i standardprogramvaren, herunder manglende feilretting hos tredjepart. Leverandøren er imidlertid ansvarlig for forsinkelse og avvik fra avtalte tjenestenivå som er forårsaket av at Leverandøren har misligholdt sin plikt til å følge opp feilrettingen, og installere eller tilgjengeliggjøre feilrettingen som angitt i fjerde avsnitt.

2.2.102.3.4 Installering av programrettelser mv.

Leverandøren er ansvarlig for å installere programrettelser hvis det ikke fremgår av bilag 1 at dette skal gjøres av Kunden. Installasjonen av programrettelser følger reguleringen for installasjon av nye versjoner i punkt 2.3.5 annet avsnitt. Installering av programrettelser inngår i det faste drifts- og vedlikeholdsvederlaget med mindre det er priset særskilt i bilag 7.

Er det avtalt i bilag 5 at Leverandøren kan rette feilen ved å sende eller gjøre tilgjengelig for Kunden en programrettelse, skal dette skje etter avtalte rutiner angitt i bilag 5. Leverandøren skal i så fall gi Kunden instruksjon om hvordan rettelsen skal installeres. Kunden skal installere programrettelse e.l. så raskt som praktisk mulig, eller etter Leverandørens instruksjon. Eventuelle frister skal fremgå av bilag 5.

Hvis rettelsen består av ny versjon av programmet, er også den nye versjonen inkludert i det faste drifts- og vedlikeholdsvederlaget. Leverandøren kan bare rette feil ved levering av ny versjon dersom Kunden kan benytte denne på Kundens eksisterende tekniske plattform. Hvis den nye versjonen bare kan benyttes hvis det foretas oppgradering av Kundens tekniske plattform, eller gjøres endringer i Kundens andre systemer, har Kunden rett til å kreve at feilen rettes på annen måte.

2.2.112.3.5 Nye versjoner

Nye versjoner av programvare som er spesifisert i bilag 3, er inkludert i avtalen. Nye versjoner inngår i det faste drifts- og vedlikeholdsvederlaget.

Når en ny versjon av et program kan gjøres tilgjengelig for Kunden, skal Leverandøren varsle Kunden om dette. Kunden har rett til å be Leverandøren om bistand til installasjon av den nye versjonen. Med mindre annet fremgår av bilag 7, utføres installasjonsarbeidet i henhold til Leverandørens timesatser for slikt arbeid i bilag 7.

Eventuelle tilpasninger som er gjort for Kunden i den versjonen som skal skiftes ut, skal Leverandøren implementere i den nye versjonen før den gjøres tilgjengelig for Kunden. Tilpasnings- og implementeringsarbeidet utføres i henhold til Leverandørens timesatser for slikt arbeid i bilag 7.

Leverandøren har plikt til, i hele avtalens levetid, å gjøre tilgjengelig nye versjoner av programvare mv. som denne avtalen omfatter, jf. bilag 3, jevnlig slik at Kunden kan følge anbefalt oppgraderingstakt når det gjelder nye versjoner av alminnelig brukt programvare som inngår i Kundens tekniske plattform. Spesifikke tidsfrister kan avtales i bilag 5, og programvare som er unntatt fra denne bestemmelsen, kan spesifiseres i bilag 5.

2.2.122.3.6 Ytterligere utvikling

Kunden kan bestille videreutvikling av programvaren som omfattes av drifts- og vedlikeholdsavtalen, innenfor rammene beskrevet i bilag 1 og bilag 2, herunder utvikling av tillegg av moderat omfang. Vederlaget for slik ytterligere utvikling er Leverandørens ordinære timepris som fremgår i bilag 7. Partene skal bli enige om en fremdriftsplan for slik utvikling og akseptansekriterier. Partene kan velge å benytte SSA-O eller SSA-B for gjennomføring av slik utvikling.

Programvaren som blir utviklet etter dette punktet, blir en del av den programvaren som skal vedlikeholdes under denne avtalen. Hvis drifts- og vedlikeholdsvederlaget skal endres, skal dette fremgå klart av avtalen om utviklingsoppdraget.

2.2.132.3.7 Kompletteringskjøp og lisensutvidelser

Kunden kan gjennom hele avtaleperioden foreta kompletteringskjøp og lisensutvidelser i den utstrekning det ligger innenfor, og er nødvendig for å opprettholde eller oppnå, det samlede målbildet for leveransen som er beskrevet i bilag 1.

Med «kompletteringskjøp» menes utskiftning eller supplering av utstyr som inngår i den løsningen som skal vedlikeholdes, når slik utskiftning eller supplering er nødvendig for å holde løsningen driftssikker eller tidsmessig, samt i forbindelse med utvidelser til nye lokasjoner og lignende. Det samme gjelder utskiftning som er nødvendig for å oppfylle nye regulatoriske krav eller myndighetskrav til den løsningen som skal vedlikeholdes.

Med «lisensutvidelser» menes rett til å benytte allerede anskaffet programvare (inkludert nye versjoner) for flere brukere, instanser, flere lokasjoner eller i større omfang enn opprinnelig avtalt, samt kjøp av nye lisenser når slike lisenser er nødvendig for å sikre fortsatt samvirke med løsningen for øvrig, eller for å oppfylle nye regulatoriske krav eller myndighetskrav til den løsningen som skal vedlikeholdes, eller for å komplettere løsningen innenfor rammen av målbildet som er angitt i bilag 1.

Kunden har uansett rett til fritt å overdra lisenser internt mellom ulike brukere og lokasjoner, så lenge Kunden sletter lisensen hos tidligere bruker.

Ved kompletteringskjøp og lisensutvidelser skal Kunden betale Leverandørens listepreis på kjøpstidspunktet. Ved utvidelse av eksisterende lisenser gjelder Kundens eksisterende avtale om disposisjonsrett for vedkommende lisens med mindre annet avtales i det enkelte tilfelle. For kjøp av nye lisenser i henhold til tredje avsnitt gjelder lisensgivers standardvilkår for slike kjøp med mindre annet følger av annen avtale eller avtales i det enkelte tilfelle.

Utstyr og programvare som anskaffes etter dette punktet, blir en del av det som skal driftes og vedlikeholdes under denne avtalen. Hvis drifts- og vedlikeholdsvederlaget skal endres, skal dette fremgå klart av avtalen om kompletteringskjøp eller lisensutvidelse.

2.32.4 Dokumentasjon

Dokumentasjonen av drifts- og vedlikeholdstjenesten skal tilfredsstille kravene til god IT-skikk og beste praksis, og være samlet i den ajourførte drifts- og vedlikeholdsspesifikasjonen. Leverandøren har ansvar for å holde denne løpende oppdatert og tilgjengelig for Kunden. Dokumentasjonen skal minimum inneholde all informasjon om drifts- og vedlikeholdstjenesten som er relevant for Kunden.

Dersom utført drift eller vedlikehold nødvendiggjør endringer, presiseringer eller tilpasninger i drifts- og vedlikeholdsdokumentasjon som er nødvendig for Kundens bruk av programmer og utstyr som omfattes av denne avtalen, skal Leverandøren uten ugrunnet opphold foreta slike endringer, presiseringer eller tilpasninger og tilgjengeliggjøre oppdaterte versjoner av dokumentene for Kunden

Kunden kan kreve tilgang til annen dokumentasjon i henhold til reglene om revisjon i punkt 2.7.

2.42.5 Tilleggstjenester

Kunden har anledning til å bestille tilleggstjenester som står i naturlig forbindelse med driften og vedlikeholdet, som f.eks. perioder med utvidet beredskap, overvåking, bistand til testing av endringer og nye versjoner mv. Tjenestene og vederlaget for disse skal være beskrevet i Leverandørens tjenestekatalog som er en del av bilag 7.

Tilleggstjenester skal registreres i bilag 8.

2.52.6 Rapportering

Leverandøren skal månedlig rapportere til Kunden om drifts- og vedlikeholdstjenesten, herunder om ytelsen holder avtalt nivå og om uønskede problemer, hendelser og avvik.

Rapporteringen skal dekke alle vesentlige punkter i reguleringen av tjenestenivå. Hvordan målingen av tjenestenivå er utført, skal være angitt i rapporten. I tillegg skal den inneholde følgende:

- Antall meldte uønskede hendelser og feil med beskrivelse og angivelse av responstid og hvor lang tid det tok å løse dem.
- Beskrivelse av eventuelle oppgraderinger og andre endringer som er foretatt i rapporteringsperioden.
- Antall brukerstøttehenvendelser, med beskrivelse og angivelse av svartid og resultat.

2.62.7 Revisjon

Kunden har rett til å foreta revisjon og verifikasjon av at Leverandøren overholder avtalte forpliktelser for drifts- og vedlikeholdstjenesten.

Leverandøren skal yte bistand hvis Kunden har behov for å involvere Leverandøren i gjennomføring av kvalitetsrevisjoner eller andre gjennomganger av aspekter ved driften, for eksempel i forbindelse med Kundens etterlevelse av de rettslige kravene nevnt i kapittel 9 eller med at Kunden sertifiserer seg.

Tidspunkt og metode for gjennomføring av revisjon og bistand avtales i det enkelte tilfellet. Revisjon kan maksimalt gjennomføres én gang per år. Dette er likevel ikke til hinder for å få gjennomført innsyn og revisjon som er nødvendig for å oppfylle konkrete pålegg fra offentlig tilsynsmyndighet.

Kunden skal gi Leverandøren rimelig varsel om revisjon, og Leverandøren skal akseptere revisjon innen rimelig tid. Revisjonen skal gjennomføres på en slik måte at den i minst mulig grad forstyrrer alminnelig drift og tjenesteleveranser fra Leverandøren og dennes underleverandører.

Kunden kan oppnevne tredjepart til å utføre revisjon og verifikasjon etter denne bestemmelse. Leverandøren kan motsette seg at en direkte konkurrent av Leverandøren blir oppnevnt som tredjepart.

Dersom revisjonen avdekker at avtalevilkår eller rettslige krav Leverandøren svarer for ikke overholdes, plikter Leverandøren å endre drifts- og vedlikeholdstjenesten på en slik måte at avtalevilkårene oppfylles. Hvis de påviste avvikene er av vesentlig karakter, eller kan bebreides Leverandøren som uaktsomt, plikter Leverandøren å refundere Kundens nødvendige kostnader til gjennomføring av revisjonen.

Leverandøren skal sørge for at det i de avtaler som Leverandøren inngår med eventuelle underleverandører som har betydning for levering av drifts- og vedlikeholdstjenesten, og som er nevnt i bilag 6, inntas rett for Kunden til å delta i Leverandørens revisjon og gjennomgang hos underleverandøren(e) så langt det er nødvendig for å verifisere at Leverandøren overholder avtalte

forpliktelser for drifts- og vedlikeholdstjenesten. Dersom Kunden ønsker å gjennomføre en revisjon hos Leverandørens underleverandør, plikter Leverandøren å samarbeide med Kunden for å få gjennomført en slik revisjon.

3 Endringer av drifts- og vedlikeholdstjenesten etter avtaleinngåelsen

3.1 Rett til endringer av avtalens innhold (tjenesteendring)

Kunden har rett til å gi pålegg om endring med hensyn til økning eller reduksjon i omfang, karakter, art, kvalitet eller utførelse av drifts- og vedlikeholdstjenesten, samt endring i fremdriftsplanen forutsatt at endringen ligger innenfor hva partene med rimelig grunn kan ha forventet da avtalen ble inngått.

Leverandøren er imidlertid ikke forpliktet til å utføre endringsarbeider som samlet utgjør mer enn 15 % netto tillegg til den opprinnelige kontraktsprisen per år, med mindre det er snakk om en omtvistet endringsordre etter punkt 3.8. Begrensningen gjelder heller ikke endringer som er nødvendige som følge av endrede rettslige krav.

For ytelser som inngår i drifts- og vedlikeholdstjenesten og er priset etter faktisk bruk, vil økninger eller reduksjon innenfor eventuelle spesifiserte rammer ikke utgjøre en tjenesteendring etter kapittel 3. Tilleggstjenester priset i bilag 7 reguleres av punkt 2.5.

Endringer og tillegg til avtalen kan gjøres i alle kontraktens faser.

Kunden kan ikke kreve endringer som av tekniske grunner ikke kan gjennomføres uten at Leverandøren også endrer sin standard plattform eller standard tjenester som også leveres til andre kunder, og som vil være i strid med Leverandørens avtaler om levering til slike kunder. Partene kan i bilag 6 avtale andre eller ytterligere avgrensninger av Kundens rett til å kreve endringer.

3.2 Endringsoverslag

Leverandøren skal senest innen 10 (ti) virkedager fra mottak av skriftlig anmodning om tjenesteendring utrede aktuelle risiko- og endringskonsekvenser og gi et prisestimat. Ved anmodning om store endringer avtaler partene en forlengelse av fristen med det antall dager som er rimelig. I slike tilfeller kan Leverandøren alltid kreve forlengelse av fristen med inntil 10 (ti) virkedager. Anmodning om fristforlengelse må sendes innen utløpet av 10-dagersfristen i første setning.

Utredningen skal minimum omfatte følgende punkter:

- a) beskrivelse av tjenesteendringen

- b) beskrivelse av det arbeidet som må gjøres for å implementere tjenesteendringen
- c) virkning på kravsspesifikasjon og løsningsspesifikasjon
- d) virkning på eksisterende drifts- og vedlikeholdstjenester og tidsplaner
- e) virkninger på kontraktsprisen, jf. punkt 3.5
- f) tidsplan for gjennomføring av endringen
- g) eventuelle virkninger på ansvarsfordeling mellom Kunde og Leverandør eller tredjeparter

Dokumenterte kostnader i forbindelse med utarbeidelse av endringsoverslag dekkes av Kunden i henhold til gjeldende priser og betingelser for tilleggsarbeider, jf. bilag 7.

Hvis tjenesteendringen skal gjennomføres i etableringsfasen, skal eventuelle virkninger på detaljplanen for etableringsfasen utredes (jf. punkt 2.1.2.2). Hvis utredningen viser at gjennomføringen av tjenesteendringen vil føre til forsinkelser i forhold til detaljplanen for etableringsfasen, kan Leverandøren kreve justering av planen.

Dersom utarbeidelsen av endringsoverslag i seg selv krever endringer i fremdriftsplanen i bilag 4 eller detaljplanen for etableringsfasen, kan Leverandøren kreve justering av planen(e).

3.3 Endringsordre

Hvis Kunden aksepterer Leverandørens utredning og pris, skal Kunden gi Leverandøren beskjed om at Kunden ønsker tjenesteendringen utført ved å utstede en endringsordre. Endringsordren skal undertegnes av Kunden.

Leverandøren skal deretter innen 10 (ti) virkedager fra Leverandøren mottar undertegnet endringsordre, sørge for at endringsordren blir innarbeidet i avtalen, slik at endringer i spesifikasjoner, fremdriftsplan, teknisk plattform, tester, krav til Kundens medvirkning samt endring av kontraktsprisen fremgår av avtalen.

Endringene skal fremlegges Kunden for godkjenning.

Betingelsene i avtalen gjelder også for endringsordrer hvis det ikke uttrykkelig er sagt noe annet i endringsordren.

3.4 Dokumentasjon av endringen

Endringer av drifts- og vedlikeholdstjenesten som angitt i kapittel 3 skal skje skriftlig og skal undertegnes av bemyndiget representant for partene. Leverandøren skal føre en fortløpende katalog over endringene som utgjør bilag 9, og uten ugrunnet opphold gi Kunden en oppdatert kopi.

3.5 Konsekvenser av endringsordre

Dersom Kunden krever en endring, har Leverandøren rett til å kreve endringer i kontraktspris og fremdriftsplan eller øvrige forhold, jf. punkt 3.2, som er forårsaket av Kundens endringskrav.

Endringer i kontraktsprisen skal beregnes med utgangspunkt i de timeprisene eller andre enhetspriser som fremgår av bilag 7, såfremt endringsarbeidet i det vesentlige er likeartet med arbeider det er fastsatt timepris eller enhetspris for.

Hvis endringen ikke er mulig å beregne på bakgrunn av timepriser eller enhetspriser i bilag 7, skal Leverandøren fremsette et tilbud på tillegg eller fradrag for endringene. Tilbudet skal reflektere det generelle prisnivået i denne avtalen.

Dersom det kreves endringer som i utgangspunktet ville medført endring i avtalt oppstartsdag eller leveringsdag, skal Leverandøren så langt det er praktisk mulig forsøke å forsere gjennomføringen slik at avtalt oppstartsdag eller leveringsdag likevel kan overholdes. Forsering skal i så fall anses som en endring som skal behandles i henhold til reglene i kapittel 3.

Når Leverandøren mottar endringsordren, skal den iverksettes uten ugrunnet opphold dersom ikke annet er avtalt. Dette gjelder selv om endringsordrens virkning på kontraktsprisen, fremdriftsplanen eller andre betingelser i avtalen ennå ikke er endelig fastsatt, jf. punkt 3.6.

3.6 Tvist om konsekvensene av en endring

Dersom partene er enige om at det foreligger en endring, men er uenige om endringens virkning på kontraktsprisen, skal Kunden betale et foreløpig vederlag beregnet etter reglene i punkt 3.5. Dersom det ikke er krevd avgjørelse fra en uavhengig ekspert eller mekler eller reist søksmål for å få avklart konsekvensene av endringsarbeidet innen 6 (seks) måneder etter leveringsdagen eller den dagen varsel om heving eller avbestilling ble mottatt av Leverandøren, skal det utbetalte vederlaget anses som endelig.

Leverandøren skal stille sikkerhet for den omtvistede delen av vederlaget, alternativt velge å få utbetalt halvparten av den omtvistede delen av vederlaget, frem til det tidspunktet da vederlaget anses endelig fastsatt.

3.7 Uenighet om det foreligger en endring

Krever Kunden ved bemyndiget person skriftlig i form av pålegg, spesifikasjoner eller på annen måte utført et nærmere bestemt arbeid som Leverandøren mener ikke inngår som en del av hans forpliktelser i henhold til avtalen, skal Leverandøren skriftlig kreve at Kunden utferdiger en endringsordre.

Leverandøren skal sammen med krav om endringsordre sende Kunden utredning av aktuelle risiko- og endringskonsekvenser og gi et prisestimat (endringsoverslag) i henhold til punkt 3.2. Kostnader i forbindelse med utarbeidelse av endringsoverslag dekkes av Kunden hvis Leverandøren gis rett i sitt krav om endringsordre.

Unnlater Leverandøren å fremsette slikt krav innen rimelig tid, skal arbeidet anses å være en del av Leverandørens forpliktelse i henhold til avtalen, og Leverandøren taper sin rett til å påberope seg arbeidet som grunnlag for fristforlengelse, ekstra vederlag eller erstatning.

3.8 Omtvistet endringsordre

Dersom Leverandøren har krevd at Kunden sender endringsordre i henhold til punkt 3.7, skal Kunden innen rimelig tid utstede endringsordre i henhold til punkt 3.3, eller skriftlig frafalle kravet.

Dersom Kunden anser at arbeidet er en del av drifts- og vedlikeholdstjenesten, skal det uttrykkelig angis at endringsordren er omtvistet (omtvistet endringsordre). Endringsordren skal inneholde en begrunnelse for hvorfor Kunden anser at endringsordren er omtvistet.

Selv om endringsordren er omtvistet, har Leverandøren plikt til å utføre det som er pålagt, mot at Kunden utbetaler et foreløpig vederlag tilsvarende halvparten av det beløp Leverandøren mener han har krav på. Hvis Leverandøren ikke krever avgjørelse av den omtvistede endringen i henhold til avtalen punkt 3.9 innen 3 (tre) måneder etter at vederlaget er utbetalt, eller hvis arbeidet blir ansett å ligge innenfor kontrakten, skal det foreløpige vederlaget motregnes i neste betalingsmilepæl. Hvis arbeidet anses som en endring, skal det fastsatte vederlaget for endringen, korrigert for det foreløpige vederlaget, innarbeides i den ordinære betalingsplanen.

Leverandøren kan bestride plikten til å utføre arbeidet ved å kreve en avgjørelse fra en uavhengig ekspert eller mekler, eller reise søksmål eller bringe tvisten inn for voldgift for å få sitt krav endelig avgjort, jf. kapittel 16. Slikt krav må fremmes uten ugrunnet opphold etter at Kunden har meldt at endringen er omtvistet. Leverandøren har risikoen for de forsinkelser og brudd på krav til tjenestenivå som måtte oppstå som følge av at arbeidet utsettes, hvis det blir fastsatt at arbeidet er omfattet av kontrakten. Unntaket i dette avsnittet gjelder ikke arbeid knyttet til tjenester som har betydning for liv og helse eller levering av samfunnskritiske tjenester.

3.9 Tvisteløsning – omtvistet endringsordre

Hvis Leverandøren har mottatt en omtvistet endringsordre, må Leverandøren innen 6 (seks) måneder etter å ha mottatt den omtvistede endringsordren enten kreve en avgjørelse fra en uavhengig ekspert eller mekler, eller reise søksmål eller bringe tvisten inn for voldgift for å få sitt krav endelig avgjort, jf.

kapittel 16. Gjør ikke Leverandøren det, anses arbeidet å være en del av Leverandørens plikter etter avtalen.

4 Varighet og oppsigelse – avslutning eller overføring av avtalen

4.1 Varighet

Avtalen trer i kraft den dato den er undertegnet av partene og varer til 30.09.2033.

Avtaleperioden omfatter en etableringsfase som beskrevet i bilag 4. Oppstartsdag for ordinær drift fremgår av bilag 4 og avtalens side 2.

Oppdragsgiver har en ensidig opsjon på å forlenge kontrakten med tre (3 eller 1+1+1) år. Første forlengelse skal skriftlig varsles senest 12 måneder før Avtalens utløp. Deretter meldes varsles ytterligere forlengelse 9 måneder før Avtalens utløp.

4.2 Avbestilling i etableringsfasen

Kunden kan med 1 (én) måneds skriftlig varsel avbestille drifts- og vedlikeholdstjenesten i etableringsfasen.

Ved slik avbestilling skal Kunden betale det beløp som er fastsatt i bilag 7 for avbestilling i denne fasen, eller hvis slikt beløp ikke er fastsatt:

- a) det beløp som Leverandøren har til gode for den del av ytelsen i etableringsfasen som allerede er gjennomført
- b) Leverandørens nødvendige og dokumenterte direkte kostnader knyttet til omdisponering av personell
- c) andre dokumenterte direkte kostnader som Leverandørens påføres som følge av avbestillingen, herunder utlegg og kostnader som Leverandøren har pådratt seg før avbestillingen ble mottatt, og som Leverandøren ikke kan nyttiggjøre seg i andre sammenhenger.

Samlet avbestillingsvederlag for arbeid og omstillingskostnader i etableringsfasen kan aldri overstige det vederlag som er avtalt i bilag 7 for arbeid i etableringsfasen.

4.3 Avbestilling i ordinær drift

Kunden kan med 3 (tre) måneders skriftlig varsel helt eller delvis avbestille drifts- og vedlikeholdstjenesten også i den første treårsperioden.

Ved slik avbestilling skal Kunden betale:

- a) det beløp som Leverandøren har til gode for den del av drifts- og vedlikeholdsyttelsene som allerede er gjennomført,
- b) Leverandørens nødvendige og dokumenterte direkte kostnader knyttet til omdisponering av personell,
- c) andre dokumenterte direkte kostnader som Leverandøren påføres som følge av avbestillingen, herunder utlegg og kostnader som Leverandøren har pådratt seg før avbestillingen ble mottatt, og som Leverandøren ikke kan nyttiggjøre seg i andre sammenhenger, og
- d) et avbestillingsgebyr som tilsvarer 4 % av årlig vederlag.

Ved delvis avbestilling skal avbestillingsgebyret beregnes på grunnlag av den avbestiltes andel av kontraktsprisen. Konsekvensene delvis avbestilling har for gjenstående deler av leveransen, herunder virkningen på kontraktsprisen, skal håndteres i henhold til bestemmelsene i kapittel 3.

Det samlede avbestillingsvederlaget kan aldri overstige det beløp Leverandøren ville ha krav på frem til neste ordinære fornyelse av avtalen.

4.4 Avslutningsperioden

Leverandøren skal bistå Kunden i forbindelse med forberedelsene til eventuell inngåelse av ny driftsavtale og levere den informasjon som er nødvendig i forbindelse med slik forberedelse. Kunden kan spesifisere i bilag 1 hvilken informasjon Leverandøren som et minimum skal levere i forbindelse med slik forberedelse, og når det skal skje. En slik beskrivelse i bilag 1 anses ikke uttømmende.

Kunden skal utarbeide en fremdriftsplan for avslutningsperioden, kalt «avslutningsplan».

Avslutningsplanen skal forelegges Leverandøren innen rimelig tid etter oppstart av avslutningsperioden. Kunden kan la eventuell ny leverandør lage eller supplere slik plan på Kundens vegne. Leverandøren skal uten ugrunnet opphold bistå med informasjon og kompetanse som er nødvendig for at Kunden skal kunne utarbeide planen, herunder gi innspill om konkrete aktiviteter som er nødvendig fra Leverandørens side, tidsrammene for disse og for øvrig beskrive det nødvendige samspillet mellom Leverandøren og Kunden ved avslutningen. Leverandøren skal videre legge til rette for at Kunden uten ugrunnet opphold får tilgang til den informasjon Kunden trenger fra eventuelle underleverandører av Leverandøren.

Avslutningsperioden varer fra dato for varsel om oppsigelse, avbestilling eller heving og til avtalen opphører (inkludert eventuell forlengelse i henhold til punkt 4.5). I tillegg har Kunden krav på oppfølgende bistand i 60 kalenderdager etter at drifts- og vedlikeholdstjenesten er etablert hos ny leverandør eller Kunden selv, også om dette skjer etter at avtalen for øvrig opphører.

Leverandøren skal stille til rådighet personell med samme kompetanse og tilgjengelighet, og yte tjenester med samme kvalitet som for tilsvarende tjenester i ordinær drift gjennom hele avslutningsperioden, slik at drifts- og vedlikeholdstjenesten blir fullverdig helt frem til avtalen avsluttes, samtidig som Kunden eller eventuell ny driftsleverandør blir fullverdig støttet i overtakelsesprosessen.

Leverandøren er forpliktet til å stille nødvendige tjenester til rådighet for Kunden i avslutningsperioden og samarbeide med eventuell ny leverandør, slik at overgangen kan gjennomføres med minst mulig driftsforstyrrelse for Kunden. Leverandøren er også forpliktet til å bidra med nødvendig kompetanseoverføring til ny driftsorganisasjon, den leverte driftsformen tatt i betraktning. Leverandøren er ikke pliktig til å bistå med grunnleggende kompetanseoverføring eller med kompetanseoverføring knyttet til Leverandørens forretningshemmeligheter.

Leverandøren har plikt til å legge til rette for at følgende blir overført til Kunden, eller til tredjepart utpekt av Kunden:

1. Kundens data inkludert de sikkerhetskopier av Kundens data som Kunden ønsker.
2. Lisenser (disposisjonsrett) som Leverandøren administrerer på Kundens vegne når Kunden er lisenstaker.
3. Andre kontrakter som administreres av Leverandøren på vegne av Kunden.
4. Eventuell oversikt over eksterne og interne brukere knyttet til Kundens løsning, som Leverandøren har vedlikeholdt for Kunden.
5. Alle andre data og materiale som tilhører Kunden.
6. Kopi av konfigurasjonsbeskrivelser, script og lignende som Leverandøren benytter, og som er nødvendig for Kundens etablering og drift av tjenesten hos Kunden eller ny leverandør.

Kunden plikter å betale vederlag for de ytelser som er nevnt over, i henhold til Leverandørens timepriser som angitt i bilag 7. Dersom Kunden har behov for tjenester ut over dette, skal prisberegningen følge det generelle prisnivået i driftsavtalen for øvrig. Kunden skal likevel ikke betale vederlag som beskrevet i dette avsnittet hvis avtalens opphør skyldes vesentlig mislighold fra Leverandørens side.

For å muliggjøre eventuell sanksjonering av manglende ytelser i forbindelse med avtaleslutt kan Kunden holde vederlag for siste betalingstermin tilbake inntil 1 (én) måned etter avtalens opphør dersom avtalen ikke avsluttes som følge av Kundens mislighold.

Kunden plikter å tilbakelevere eventuell dokumentasjon og eventuelt annet som tilhører Leverandøren.

4.5 Midlertidig forlengelse av avtalen

Leverandøren har plikt til å forlenge avtalen på ellers like vilkår i inntil 6 (seks) måneder fra tidspunktet for avtalens opphør, hvis Kunden ber om det. Kunden må varsle om dette minimum 60 (seksti) kalenderdager før avtalens opphør.

Dersom Kunden hever avtalen på grunn av Leverandørens mislighold, kan varsel som nevnt i avsnittet ovenfor gis samtidig med hevningserklæringen. Dersom avtalens opphør skyldes at Leverandøren hever på grunn av Kundens mislighold, kan slikt varsel gis innen 1 (én) uke etter at Kunden har mottatt varsel om heving. Kundens rett til forlengelse er i disse tilfeller betinget av at Kunden forskuddsbetaler vederlag for forlengelsesperioden som angitt i første avsnitt ovenfor.

Punktene 4.4–4.5 gjelder tilsvarende ved delvis avbestilling i henhold til punktene 4.2 og 4.3.

5 Leverandørens plikter

5.1 Leverandørens ansvar for sine ytelser

Leverandørens ytelser skal på en helhetlig måte dekke de funksjoner og krav som er spesifisert i avtalen med bilag.

Eventuelle krav til at Leverandøren skal følge gitte standarder eller kvalitetssystemer, skal fremgå av bilag 1, jf. bilag 2. Det samme gjelder krav om at Leverandøren må dokumentere hvordan standarder eller kvalitetssystemer følges.

Leverandøren skal i forbindelse med etablering, testing og drift ha ansvar for å samordne, styre og koordinere arbeidet mellom de ulike aktører/leverandører som har betydning for drifts- og vedlikeholdstjenesten. Koordineringsoppgavene er nærmere beskrevet i bilag 1.

Med mindre annet fremgår av bilag 1 og bilag 2, har Leverandøren totalansvar for livssyklusforvaltning av utstyr, programvare og andre ytelser som er nødvendig for å opprettholde avtalt tjenestenivå.

Hvis det i drifts- og vedlikeholdstjenesten inngår bruk av skytjenester eller andre standardleveranser fra tredjeparter som Kunden har inngått egen avtale med, er Leverandørens ansvar begrenset til å følge opp avtalen med tredjepartsleverandøren, herunder å følge opp kravene til informasjonssikkerhet. Det samme gjelder hvis Kunden uttrykkelig har akseptert en slik avgrensning av Leverandørens ansvar for standard tredjepartsleveranser som inngår som del av drifts- og vedlikeholdstjenesten, men som Leverandøren har inngått avtalen med. De aktuelle standardavtalevilkår skal i så fall være uttrykkelig angitt i eget kapittel i bilag 2, og kopier av avtalevilkårene skal være vedlagt som bilag 10.

5.2 Krav til Leverandørens ressurser og kompetanse

Leverandøren skal sørge for at det personalet som utfører driften, har den nødvendige kompetanse og har fått tilstrekkelig innføring i drifts- og vedlikeholdstjenestens innhold og tilhørende tjenestenivå. Leverandørens nøkkelpersonell er angitt i bilag 6.

Personer som i bilag 6 er spesifisert som nøkkelpersonell, skal, innen rammen av Leverandørens styringsrett som arbeidsgiver, ikke kunne skiftes ut uten forutgående godkjenning fra Kunden. Slik godkjenning kan ikke nektes uten saklig grunn. Nøkkelpersonellets reelle deltagelse i utførelsen av tjenesten kan ikke reduseres uten forutgående godkjenning fra Kunden.

Personell som Kunden på saklig grunnlag ikke ønsker å benytte eller ønsker skiftet ut, skal snarest mulig erstattes med annet personell med minst tilsvarende kompetanse. Utskiftninger av personell skal ikke påvirke prosjektets fremdrift eller påføre Kunden økte kostnader.

5.3 Opplysnings- og varslingsplikt

Leverandøren skal gi Kunden opplysninger av forebyggende karakter om eventuelle spesielle forhold knyttet til sin ytelse, som kan være av betydning for å unngå feilsituasjoner, driftsstans og tap. Leverandøren har også en varslingsplikt når det er fare for at slike situasjoner kan inntreffe.

5.4 Tilgang til opplysninger

Leverandøren skal gi Kunden tilgang til slike opplysninger om driften som Kunden ut fra lov- og forskriftspålagte forpliktelser og myndighetskrav må ha tilgang til.

5.5 Bruk av underleverandør og tredjepart

Dersom Leverandøren engasjerer underleverandør eller Kunden engasjerer tredjepart til å utføre arbeidsoppgaver som følger av denne avtalen, er parten fullt ansvarlig for utførelsen av disse oppgavene på samme måte som om parten selv stod for utførelsen. Leverandøren skal varsles om Kundens eventuelle valg av tredjepart og kan motsette seg engasjementet dersom Leverandøren kan påvise at dette medfører vesentlig forretningsmessig ulempe for Leverandøren.

Leverandørens bruk og utskifting av underleverandør som direkte medvirker til oppfyllelse av leveransen, skal godkjennes skriftlig av Kunden. Godkjennelse kan ikke nektes uten saklig grunn.

Underleverandør som er godkjent, skal angis i bilag 6. Grupper av underleverandører eller tjenester fra underleverandører kan godkjennes, f.eks. kan Kunden velge å forhåndsgodkjenne bruk av andre datasentre innenfor EU/EØS.

5.6 Lønns- og arbeidsvilkår

For avtaler som omfattes av forskrift 8. februar 2008 nr. 112 om lønns- og arbeidsvilkår i offentlige kontrakter, gjelder følgende:

Leverandøren skal på områder dekket av forskrift om allmenngjort tariffavtale sørge for at egne og eventuelle underleverandørers ansatte som direkte medvirker til å oppfylle Leverandørens forpliktelser under denne avtalen, ikke har dårligere lønns- og arbeidsvilkår enn det som følger av forskriften som allmenngjør tariffavtalen. På områder som ikke er dekket av allmenngjort tariffavtale, skal Leverandøren sørge for at de samme ansatte ikke har dårligere lønns- og arbeidsvilkår enn det som følger av gjeldende landsomfattende tariffavtale for den aktuelle bransje. Dette gjelder for arbeid utført i Norge.

Alle avtaler Leverandøren inngår, og som innebærer utførelse av arbeid som direkte medvirker til å oppfylle Leverandørens forpliktelser under denne avtalen, skal inneholde tilsvarende betingelser.

Dersom Leverandøren ikke oppfyller denne forpliktelsen, har Kunden rett til å holde tilbake deler av kontraktssummen, tilsvarende ca. 2 (to) ganger innsparingen for Leverandøren, inntil det er dokumentert at forholdet er bragt i orden.

Leverandøren skal på forespørsel fra Kunden legge frem dokumentasjon om de lønns- og arbeidsvilkår som blir benyttet. Kunden og Leverandøren kan hver for seg kreve at opplysningene skal legges frem for en uavhengig tredjepart som Kunden har gitt i oppdrag å undersøke om kravene i denne bestemmelsen er oppfylt. Leverandøren kan kreve at tredjeparten skal ha undertegnet en erklæring om at opplysningene ikke vil bli benyttet for andre formål enn å sikre oppfyllelse av Leverandørens forpliktelse etter denne bestemmelsen. Dokumentasjonsplikten gjelder også underleverandører.

6 Kundens plikter

6.1 Kompetanse

Kunden skal påse at personell hos Kunden som har en rolle knyttet til oppfølging av drifts- og vedlikeholdstjenesten, har fått den opplæring og har den kompetanse som er nødvendig. Eventuelle spesielle kompetansekrav skal fremgå av bilag 2.

6.2 Tilrettelegging mv.

Kunden skal ikke utføre driftsoppgaver som etter avtalen skal utføres av Leverandørens autoriserte personale.

Kunden, eller den Kunden utpeker, skal forestå det daglige ettersyn av programvare og utstyr. Nærmere krav til Kundens medvirkning kan spesifiseres i bilag 2.

6.3 Bruk av tredjepart

Kunden kan fritt engasjere tredjepart til å bistå seg i forbindelse med sine oppgaver under avtalen. Disse angis i bilag 6. Leverandøren skal varsles om Kundens valg av tredjepart og kan motsette seg engasjementet dersom Leverandøren kan påvise at dette medfører vesentlig forretningsmessig ulempe for Leverandøren.

7 Plikter som gjelder Kunde og Leverandør

7.1 Møter

I avtaleperioden skal det gjennomføres to – 2 – faste møter årlig mellom kontaktpersonene hos Kunden og hos Leverandøren. Leverandøren skal stille med minimum to personer som er tilknyttet denne drifts- og vedlikeholdsavtalen. Kunden har ansvar for innkalling senest 2 uker i forkant av møtene, og møtene skal ha en varighet på én eller to timer, avhengig av agenda og forventet tidsbruk. Tema for de faste møtene kan være kontrakt, driftssituasjon, feil og mangler, samhandlingsrutiner, tilpasninger og lignende. På enkelte av de faste møtene kan det også være aktuelt å invitere representanter fra transportoperatørenes trafikkledelse.

Ved behov for å drøfte forhold som angår avtaleforholdet og måten avtaleforholdet blir gjennomført på, og som ikke kan avvende neste fastsatte møte, kan hver av partene innkalle den annen part til møte med 3 (tre) virkedagers varsel.

7.2 Ansvar for underleverandør og tredjepart

Dersom en av partene engasjerer tredjepart eller underleverandør til å utføre arbeidsoppgaver som følger av denne avtalen, er parten fullt ansvarlig for utførelsen av disse oppgavene på samme måte som om parten selv stod for utførelsen.

7.3 Taushetsplikt

Informasjon som partene blir kjent med i forbindelse med avtalen og gjennomføringen av avtalen, skal behandles konfidensielt og ikke gjøres tilgjengelig for utenforstående uten samtykke fra den annen part.

Hvis Kunden er en offentlig virksomhet, er Kundens taushetsplikt etter denne bestemmelsen ikke mer omfattende enn det som følger av lov 10. februar 1967 om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven) eller tilsvarende sektorspesifikk regulering.

Taushetsplikt etter denne bestemmelsen er ikke til hinder for utlevering av informasjon som kreves fremlagt i henhold til lov eller forskrift, herunder offentlighet og innsynsrett som følger av lov 19. mai 2006 om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd (offentleglova). Om mulig skal den annen part varsles før slik informasjon gis.

Taushetsplikten er ikke til hinder for at opplysningene brukes når ingen berettiget interesse tilsier at de holdes hemmelig, for eksempel når de er alminnelig kjent eller alminnelig tilgjengelig andre steder.

Partene skal ta nødvendige forholdsregler for å sikre at uvedkommende ikke får innsyn i eller kan bli kjent med taushetsbelagt informasjon.

Taushetsplikten gjelder partenes ansatte, underleverandører og tredjeparter som handler på partenes vegne i forbindelse med gjennomføring av avtalen. Partene kan bare overføre taushetsbelagt informasjon til slike underleverandører og tredjeparter i den utstrekning dette er nødvendig for gjennomføring av avtalen, forutsatt at disse pålegges plikt til konfidensialitet tilsvarende dette punkt 7.3.

Taushetsplikten er ikke til hinder for at partene kan utnytte erfaring og kompetanse som opparbeides i forbindelse med gjennomføringen av avtalen.

Taushetsplikten gjelder også etter at avtalen er opphørt. Ansatte eller andre som fratrer sin tjeneste hos en av partene, skal pålegges taushetsplikt også etter fratredeisen om forhold som nevnt ovenfor. Taushetsplikten opphører fem (5) år etter avtalens opphør, med mindre annet følger av lov eller forskrift.

7.4 Skriftlighet

Alle varsler, krav eller andre meddelelser knyttet til denne avtalen skal gis skriftlig til den postadressen eller elektroniske adressen som er oppgitt i avtalen.

8 Vederlag og betalingsbetingelser

8.1 Vederlag

Alle priser og nærmere betingelser for det vederlaget Kunden skal betale for Leverandørens ytelser, fremgår av bilag 7.

Utlegg, herunder reise- og diettkostnader, dekkes bare i den grad de er avtalt. Reise- og diettkostnader skal spesifiseres særskilt og dekkes etter statens gjeldende satser hvis ikke annet er avtalt. Reisetid faktureres bare hvis det er avtalt i bilag 7.

Med mindre annet er angitt i bilag 7, er alle priser oppgitt eksklusive merverdiavgift, men inkludert toll og eventuelle andre avgifter. Alle priser er i norske kroner.

Dersom det, etter Leverandørens vurdering, bør foretas drift, vedlikehold og brukerstøtte som ikke er dekket av den inngåtte avtalen, skal skriftlig samtykke til dette på forhånd innhentes hos Kunden dersom driften og vedlikeholdet skal faktureres i tillegg til det i bilag 7 avtalte vederlag.

8.2 Betalingsbetingelser og fakturering

Løpende vederlag forfaller etter faktura per 30 (tretti) kalenderdager, første gang ikke tidligere enn 30 (tretti) kalenderdager etter at drifts- og vedlikeholdsavtalen har trådt i kraft.

Betaling skal skje etter faktura per 30 (tretti) kalenderdager. Leverandørens fakturaer skal spesifiseres og dokumenteres, slik at Kunden enkelt kan kontrollere fakturaen i forhold til det avtalte vederlag. Alle fakturaer for løpende timer skal være vedlagt detaljert spesifikasjon over påløpte timer. Utlegg skal angis særskilt.

Det er et krav at leverandøren bruker elektronisk faktura i godkjent standard format i henhold til forskrift av 2. april 2019 om elektronisk faktura i offentlige anskaffelser.

Dersom leverandøren ikke etterkommer krav om bruk av elektronisk faktura, kan oppdragsgiveren holde tilbake betaling inntil elektronisk faktura i godkjent standardformat leveres. Oppdragsgiveren skal uten unødig opphold gi melding om dette. Dersom slik melding er gitt, løper opprinnelig betalingsfrist fra tidspunktet elektronisk faktura i godkjent standardformat er levert.

Dersom opplysninger i faktura eller fakturagrunnlag inneholder opplysninger som er underlagt lovbestemt taushetsplikt, og det vil være fare for avsløring av slike opplysninger, kan krav om elektronisk faktura fravikes, med mindre det finnes tilfredsstillende tekniske sikringsløsninger som ivaretar konfidensialitet.

Betalingsplan og øvrige betalingsvilkår fremgår av bilag 7.

Leverandøren må selv bære eventuelle kostnader som leveranse av elektronisk faktura måtte medføre for denne.

8.3 Forsinkelsesrenter

Hvis Kunden ikke betaler til avtalt tid, har Leverandøren krav på rente av det beløp som er forfalt til betaling, i henhold til lov 17. desember 1976 nr. 100 om renter ved forsinket betaling m.m. (forsinkelsesrenteloven).

8.4 Betalingsmislighold

Hvis uomtvistet forfalt vederlag med tillegg av forsinkelsesrenter, som totalt anses som vesentlig, ikke er betalt innen 30 (tretti) kalenderdager fra forfall, kan Leverandøren sende Kunden skriftlig varsel om at avtalen vil bli hevet, hvis oppgjør ikke er skjedd innen 60 (seksti) kalenderdager etter at varselet er mottatt.

Heving kan ikke skje hvis Kunden gjør opp forfalt vederlag med tillegg av forsinkelsesrenter før fristens utløp.

8.5 Prisendringer

Priser for drifts- og vedlikeholdstjenesten og timepriser kan endres ved hvert årsskifte tilsvarende økningen i Statistisk sentralbyrås konsumprisindeks (hovedindeksen), første gang med utgangspunkt i indeksen for den måned avtalen ble inngått.

Prisen kan endres i den utstrekning regler eller vedtak for offentlige avgifter endres med virkning for Leverandørens vederlag eller kostnader.

8.6 Garantier

Leverandøren skal, samtidig med inngåelse av avtalen, stille en gjennomføringsgaranti fra morselskapet. Dersom leverandøren ikke har morselskap som kan stille betryggende gjennomføringsgaranti, skal leverandøren stille bankgaranti på 20 % av den totale kontraktssummen for begge avtalene uten opsjon. Det stilles felles garanti for SSA-K og SSA-DV sikkerhet på inntil 20 % av den totale kontraktssummen uten opsjon i form av en bank- eller morselskapsgaranti. Garantien skal gjelde fra kontraktsigneringikraftredelsesdate, jf. punkt 4.1, og frem til avtalen opphører. Kunden har rett til å gjøre garantien gjeldende også for arbeid som er utført av underleverandører.

Dersom det under avtaleperioden skjer endringer som kan innebære at den part som har utstedt garantien ikke lenger har den samme tilknytning til Leverandøren, skal Kunden varsles skriftlig.

Kunden kan i så fall kreve at det innen en frist på 10 (ti) virkedager utstedes en ny morselskapsgaranti fra det nye morselskapet på tilsvarende vilkår. Den opprinnelige morselskapsgarantien skal være gjeldende inntil Kunden har godkjent den nye garantien.

Hvis det ikke utstedes ny morselskapsgaranti i henhold til ovenstående, har Kunden rett til å heve avtalen eller velge fortsatt å holde seg til den opprinnelige garantien, jf. siste setning i forrige avsnitt.

9 Eksterne rettslige krav, sikkerhet og personvern

9.1 Eksterne rettslige krav og tiltak generelt

Kunden skal i bilag 1 identifisere hvilke rettslige eller partsspesifikke krav som har relevans for inngåelse og gjennomføring av denne avtalen. Det er herunder Kundens ansvar å konkretisere relevante krav for drifts- og vedlikeholdstjenesten i bilag 1.

Leverandøren skal i bilag 2 beskrive hvordan Leverandøren ivaretar disse kravene gjennom sin løsning.

Hver av partene har ansvar for å følge opp sine respektive plikter i henhold til slike rettslige krav.

Hver av partene dekker i utgangspunktet kostnadene ved å følge rettslige krav som gjelder parten selv, og partens virksomhet. Ved endringer i rettslige krav eller myndighetskrav som angår Kundens virksomhet, og som medfører behov for endringer i drifts- og vedlikeholdstjenesten etter avtaleinngåelsen, dekkes kostnadene ved endringene og merarbeidet av Kunden, jf. kapittel 3.

9.2 Informasjonssikkerhet

Leverandøren skal iverksette forholdsmessige tiltak for å ivareta krav til informasjonssikkerhet i forbindelse med gjennomføring av tjenesten.

Dette innebærer at Leverandøren skal iverksette forholdsmessige tiltak for å sikre konfidensialitet av Kundens data samt tiltak for å sikre at data ikke kommer på avveie. Videre skal Leverandøren iverksette forholdsmessige tiltak mot utilsiktet endring og sletting av data samt mot angrep av virus og annen skadevoldende programvare.

Dersom Kunden har nærmere krav til hvorledes informasjonssikkerheten skal ivaretas fra Leverandørens side, skal Kunden angi dette i bilag 1.

Leverandøren plikter å holde Kundens data atskilt fra eventuelle tredjeparters data for å redusere faren for beskadigelse av data og/eller innsyn i data. Med atskilt forstås at nødvendige tekniske tiltak som sikrer data mot uønsket endring og innsyn, er iverksatt og opprettholdt. Som uønsket endring og innsyn anses også tilgang fra ansatte hos Leverandøren eller andre som ikke har behov for informasjonen i sitt arbeid for Kunden.

Dersom Kunden har nærmere krav til hvorledes Leverandøren skal ivareta kravet til atskillelse av data, skal Kunden angi dette i bilag 1.

Leverandøren skal påse at leverandører av tredjepartsleveranser foretar tilstrekkelig og nødvendig sikring av Kundens data.

Dersom Kunden har nærmere krav til hvorledes Leverandøren skal påse at leverandør(er) av tredjepartsleveranser foretar tilstrekkelig og nødvendig sikring av Kundens data, skal Kunden angi dette i bilag 1.

9.3 Personopplysninger

Dersom Leverandøren ved utførelsen av tjenesten skal behandle personopplysninger, skal Leverandøren i bilag 2 beskrive hvordan tilfredsstillende behandling i tråd med personopplysningsregelverket skal oppnås og gjennomføres. Dette omfatter blant annet krav til innebygget personvern. Dette gjelder uavhengig av om Kunden har stilt krav om dette i bilag 1.

Leverandøren skal gjennom planlagte og systematiske tiltak sørge for tilfredsstillende informasjonssikkerhet med hensyn til konfidensialitet, integritet, tilgjengelighet og robusthet ved behandling av personopplysninger. Dersom Kunden har nærmere krav knyttet til Leverandørens informasjonssikkerhetstiltak, skal Kunden angi dette i bilag 1.

Leverandøren skal dokumentere at informasjonssystemet og sikkerhetstiltakene er tilfredsstillende. Dokumentasjonen skal på forespørsel være tilgjengelig for Kunden og dennes revisorer, samt for Datatilsynet og Personvernemnda. Dersom Kunden har nærmere dokumentasjonskrav knyttet til informasjonssystemet og sikkerhetstiltakene, skal Kunden angi dette i bilag 1. Dersom Kunden ber om informasjon for å gjennomføre vurdering av personvernkonsekvenser («Data Protection Impact Assessments»), skal Leverandøren bistå med å fremskaffe slik informasjon.

Leverandøren kan ikke overlate personopplysninger til andre for lagring, bearbeidelse eller sletting uten at det på forhånd er innhentet særlig eller generell skriftlig tillatelse til dette fra Kunden. Leverandøren skal sørge for at eventuelle underleverandører Leverandøren benytter, og som behandler personopplysninger, påtar seg tilsvarende forpliktelser som i avtalens punkt 6.2. Dersom det er innhentet særlig eller generell skriftlig tillatelse, skal Leverandøren underrette Kunden om eventuelle

planer om å benytte andre databehandlere eller utskifting av databehandlere, og dermed gi Kunden muligheten til å motsette seg slike endringer. Underleverandører som er godkjent av Kunden skal fremgå av bilag 6.

Personopplysninger skal ikke overføres til land utenfor EØS-området uten overføringsgrunnlag og dokumentasjon som påviser at vilkårene for å benytte overføringsgrunnlaget er oppfylt. Leverandøren skal i et slikt tilfelle dokumentere dette i bilag 2.

Dersom oppdraget går ut på å behandle personopplysninger på vegne av Kunden, plikter Kunden og Leverandøren å inngå en databehandleravtale i samsvar med personopplysningslovgivningen. Dersom Kunden ikke har utarbeidet et utkast til databehandleravtale, skal Leverandøren legge ved et utkast som vedlegg til bilag 2. Databehandleravtale må være inngått før behandlingen av personopplysninger påbegynnes.

Dersom partene har inngått en databehandleravtale, har databehandleravtalen forrang ved eventuell motstrid med avtalens bestemmelser knyttet til behandling av personopplysninger.

Partenes erstatningsansvar for skade som rammer den registrerte eller andre fysiske personer og som skyldes overtredelse av personvernforordningen (forordning 2016/679), personopplysningsloven med forskrifter eller annet regelverk som gjennomfører personvernforordningen, følger bestemmelsene i personvernforordningen artikkel 82.

Erstatningsbegrensningen i punkt 11.5.6 kommer ikke til anvendelse for ansvar som følger av personvernforordningen artikkel 82.

Partene er hver for seg ansvarlige for overtredelsesgebyr ilagt i henhold til personvernforordningens art. 83.

10 Eiendoms- og disposisjonsrett

10.1 Partenes rettigheter

Denne avtalen endrer ikke de opphavs-, disposisjons- eller eiendomsrettighetene partene hadde før avtalen, og som de beholder under gjennomføringen av avtalen, med mindre annet fremgår av bilagene 1, 2 eller 3.

Kunden får begrenset disposisjonsrett til alt utstyr og programvare som Leverandøren stiller til rådighet for Kunden i forbindelse med levering av tjenesten. Disposisjonsretten omfatter alle de beføyelser som er nødvendig for å benytte tjenesten i henhold til avtalens formål.

Hver av partene kan utnytte samhandlingsplanen uhindret av den annen parts eventuelle opphavsrett. Dette gjelder imidlertid ikke de deler av samhandlingsplanen som eventuelt er underlagt taushetsplikt.

10.2 Disposisjonsrett til programvare, dokumentasjon mv.

Kunden har disposisjonsrett til programvare i samsvar med inngått avtale om disposisjonsrett. Hvis vedlikehold blir utført ved at et program skiftes ut, får Kunden samme rettigheter til det nye programmet som til det som blir skiftet ut.

Kunden får disposisjonsrett til dokumentasjon og rapporter som Kunden mottar i samsvar med inngått avtale om disposisjonsrett. Hvis slik avtale ikke foreligger, får Kunden den disposisjonsrett som er nødvendig for å benytte dokumentasjonen i egen virksomhet, og for nødvendig samarbeid med Kundens kontraktsparter. Når dokumentasjon og rapporter oppdateres, får Kunden rett til den oppdaterte dokumentasjonen eller rapporten tilsvarende den opprinnelige.

10.3 Utvidet disposisjonsrett til endringer og programvareutvidelser som utvikles for Kunden

Kunden får en tidsubegrenset, vederlagsfri og ikke-eksklusiv rett til å utnytte endringer og programvareutvidelser som utvikles eller tilpasses spesielt for Kunden (utvidet disposisjonsrett) i henhold til denne avtalen. Utvidet disposisjonsrett omfatter rett til å bruke, kopiere, modifisere og videreutvikle tilpasningene, enten selv eller ved hjelp av tredjepart. Kunden har rett til å gi tilsvarende utvidet disposisjonsrett til annen offentlig virksomhet.

Kildekode med tilhørende spesifikasjoner og dokumentasjon av utvikling og tilpasningene skal overleveres til Kunden innen 10 (ti) virkedager etter at endringen eller programvareutvidelsen er godkjent av Kunden, med mindre annet er avtalt i det enkelte tilfellet.

10.4 Tilhørende ansvar

Hver av partene har ansvar for at de har de nødvendige autorisasjoner og rettigheter mv. til maskinvare, infrastruktur, programvare og dokumentasjon som de benytter i avtaleforholdet, jf. bilag 1 og 2. Hvis en av partene vil benytte utstyr eller programvare mv. som parten ikke selv eier eller har rettigheter til, skal parten sørge for at nødvendig godkjenning i form av underliggende avtale med eier eller rettighetshaver foreligger, før slikt utstyr eller programvare mv. kan brukes for drift i henhold til denne avtalen.

Hvis det foretas endringer, forbedringer eller lignende i forbindelse med tjenestene etter denne avtalen, har Leverandøren ansvaret for at Kunden får den disposisjonsrett som er nødvendig for at utstyr og programmer fortsatt kan benyttes uten hinder av andres opphavsrett eller andre rettigheter.

10.5 Eiendomsrett til data

Kunden (og dennes rettighetsgivere) beholder eiendomsrett til alle data som overlates til Leverandøren for behandling, og som lagres eller prosesseres ved hjelp av ytelsene under denne avtalen. Det samme gjelder resultatet av Leverandørens behandling av slike data.

Leverandøren har tilgang til data som nevnt ovenfor utelukkende i den utstrekning som er nødvendig for at Leverandøren skal kunne oppfylle sine forpliktelser i henhold til avtalen.

Leverandøren har ikke under noen omstendighet rett til å utøve tilbakeholdsrett i Kundens data.

11 Leverandørens mislighold

11.1 Hva som anses som mislighold

Det foreligger mislighold fra Leverandørens side hvis drifts- og vedlikeholdstjenesten ikke er i samsvar med de funksjoner, krav og frister som er avtalt. Det foreligger også mislighold dersom Leverandøren ikke oppfyller øvrige plikter etter avtalen.

Det foreligger likevel ikke mislighold hvis situasjonen skyldes Kundens forhold eller force majeure.

Kunden skal reklamere skriftlig uten ugrunnet opphold etter at misligholdet er oppdaget.

11.2 Varslingsplikt

Hvis etableringsprosjektet, jf. punkt 2.1, eller den ordinære drifts- og vedlikeholdstjenesten, jf. punkt 2.2, eller andre av Leverandørens ytelser ikke kan leveres som avtalt, skal Leverandøren så raskt som mulig gi Kunden skriftlig varsel om dette. Varselet skal angi årsak til problemet og så vidt mulig angi når ytelsen kan leveres, eller når tjenesten blir tilgjengelig. Tilsvarende gjelder hvis det må antas ytterligere forsinkelser etter at første varsel er gitt.

11.3 Avhjelp

Leverandøren skal påbegynne og gjennomføre arbeidet med å avhjelpe misligholdet uten ugrunnet opphold.

Det er et mål for avhjelpen at ytelsen skal oppfylle de avtalte krav og spesifikasjoner, og at drifts- og vedlikeholdstjenesten skal fungere som avtalt. Avhjelp kan for eksempel skje ved utbedring, omlevering eller tilleggslevering.

Hvis Leverandøren ikke har avhjulpet misligholdet innen forutsatt eller avtalt tidsfrist, eller dersom vilkårene for heving foreligger, skal Leverandøren dekke Kundens utgifter ved avhjelp fra tredjepart. Kunden kan likevel ikke la tredjepart avhjelpe mangelen før eventuell tilleggsfrist er utløpt.

Kunden skal varsle Leverandøren skriftlig før Kunden engasjerer tredjepart.

11.4 Sanksjoner ved mislighold

11.4.1 Tilbakehold av betaling

Ved mislighold kan Kunden holde betalingen tilbake, men ikke åpenbart mer enn det som er nødvendig for å sikre Kundens krav som følge av misligholdet.

11.4.2 Dagbot ved forsinkelse

Blir ikke avtalt tidspunkt for oppstartsdag eller leveringsdag, eller annen frist som partene i bilag 4 har knyttet dagbøter til, overholdt, og det ikke skyldes force majeure eller Kundens forhold, foreligger en forsinkelse fra Leverandørens side som gir grunnlag for dagbot.

Dersom Leverandøren er forsinket til oppstartsdag eller senere milepæler som partene har knyttet dagbøter til, så forskyves de senere frister tilsvarende det antall kalenderdager dagboten har løpt. Dersom Leverandøren gjennom forsering når milepælen oppstartsdag til opprinnelig avtalt tid, bortfaller eventuelle tidligere påløpte dagbøter.

Dagboten påløper automatisk. Dagboten utgjør 0,15 % av kontraktssummen for etableringsfasen ekskl. merverdiavgift for hver kalenderdag forsinkelsen varer, men begrenset til maksimalt 100 (hundre) kalenderdager. Hvis forsinkelsen gjelder en delleveranse, skal dagboten utgjøre 0,15 % av samlet vederlag (ekskl. merverdiavgift) for den aktuelle delleveransen for hver kalenderdag forsinkelsen varer, men begrenset til maksimalt 100 (hundre) kalenderdager. Hvis det ikke er oppgitt noen pris for delleveransen i bilag 7, skal dagboten beregnes av delleveransens relative andel av vederlaget for den samlede leveransen.

Andre dagbotsatser, annet beregningsgrunnlag og annen løpetid for dagboten kan avtales i bilag 4. Med mindre annet fremgår eksplisitt i bilag 4, skal samlede dagbøter ikke overstige 15 % av kontraktssum.

Så lenge dagboten løper, kan Kunden ikke heve avtalen. Denne tidsbegrensningen gjelder imidlertid ikke hvis Leverandøren, eller noen denne svarer for, har gjort seg skyldig i forsett eller grov uaktsomhet.

Hvis bare en del av den avtalte ytelsen er forsinket, kan Leverandøren kreve en nedsettelse av dagboten som står i forhold til Kundens mulighet til å nyttiggjøre seg den del av ytelsen som er levert.

11.4.3 Økonomisk kompensasjon for brudd på avtalt tjenestenivå

Ved brudd på avtalt tjenestenivå kan Kunden kreve økonomisk kompensasjon i henhold til standardiserte satser som avtalt i bilag 5.

Hvis det tross gjentatte forsøk ikke har lyktes Leverandøren å avhjelpe mangelfull drift, kan Kunden kreve forholdsmessig prisavslag.

11.4.4 Heving

Dersom det foreligger vesentlig mislighold, kan Kunden etter å ha gitt Leverandøren skriftlig varsel og rimelig frist til å bringe forholdet i orden, heve hele eller deler av avtalen med øyeblikkelig virkning.

Kunden kan heve hele eller deler av avtalen med øyeblikkelig virkning hvis ytelsen er vesentlig forsinket. Vesentlig forsinkelse foreligger når levering ikke er skjedd når maksimal dagbot er nådd, eller etter utløpet av en tilleggsfrist hvis den utløper senere.

Kunden kan heve avtalen for en delleveranse når dagbotperioden for den aktuelle delleveransen er utløpt. Hvis forsinkelsen er av en slik art at leveransen som helhet må anses vesentlig forsinket, f.eks. fordi det som allerede er levert eller senere skal leveres, ikke kan benyttes uten det som er omfattet av hevingsretten, kan Kunden heve med virkning for hele leveransen.

11.4.5 Erstatning

Kunden kan kreve erstattet ethvert direkte tap, herunder merkostnader Kunden får ved dekningskjøp, tap som skyldes merarbeid og andre direkte kostnader i forbindelse med forsinkelse, mangel eller annet mislighold iht. punkt 11.1, med mindre Leverandøren godtgjør at misligholdet eller årsaken til misligholdet ikke skyldes Leverandøren.

11.4.6 Erstatningsbegrensning

Erstatning for indirekte tap kan ikke kreves. Indirekte tap omfatter, men er ikke begrenset til, tappt fortjeneste av enhver art, tapte besparelser og krav fra tredjeparter med unntak av idømt erstatningsansvar i henhold til punkt 13.4. Tap av data regnes som indirekte tap med unntak av

kostnader knyttet til rekonstruksjon av data i henhold til punkt 11.6 og andre direkte kostnader Kunden pådrar seg som følge av tap av data.

Samlet erstatning i avtaleperioden er begrenset til et beløp som tilsvarer kontraktssummen ekskl. merverdiavgift.

Erstatningen for tap som har med etableringsfasen å gjøre, er begrenset til et beløp som tilsvarer kontraktssummen for etableringsfasen ekskl. merverdiavgift.

Samlet erstatning per kalenderår for tap som oppstår etter leveringsdag, er begrenset til et beløp som tilsvarer samlet årlig vederlag for drifts- og vedlikeholdstjenesten ekskl. merverdiavgift.

Har Leverandøren eller noen denne svarer for utvist grov uaktsomhet eller forsett, gjelder ikke de nevnte erstatningsbegrensningene.

11.5 Rekonstruksjon av data

I tilfelle av tap eller ødeleggelse av data skal Leverandøren uten ugrunnet opphold gjenopprette disse og om nødvendig rekonstruere data. I den utstrekning tap eller ødeleggelse av data skyldes forhold som Leverandøren har ansvaret for, skal gjenoppsetting og rekonstruering skje uten ytterligere vederlag. Med mindre annet er avtalt i blag 1 og 2, er Leverandørens ansvar for kostnader begrenset til å gjenopprette data fra siste sikkerhetskopi samt ansvar for merkostnader som påløper hvis Leverandøren ikke har tatt sikkerhetskopi i henhold til avtalen. Hvis årsaken til tap av data er slik at Kunden skal betale for rekonstruksjonen, skal Leverandøren avklare omfanget med Kunden før arbeidet påbegynnes. Hvis rekonstruksjon er nødvendig for at Kundens løsning skal fungere i ordinær drift, skal arbeidet påbegynnes uten ugrunnet opphold, mens avklaring av omfanget pågår.

Dersom det er umulig for Leverandøren alene å rekonstruere data, skal data i tilfeller som nevnt ovenfor rekonstrueres i samarbeid mellom partene, eller ved hjelp av tredjepart. Hvis Kundens personale helt eller delvis forestår rekonstruksjonen, skal Leverandøren dekke de direkte lønnskostnader og andre direkte kostnader som påløper, samt Kundens utlegg og andre direkte kostnader dersom tredjepart benyttes til arbeidet, og eventuelle andre direkte kostnader som er forbundet med rekonstrueringen i den utstrekning tap eller ødeleggelse av data skyldes forhold Leverandøren har ansvaret for.

I tilfelle av tap eller ødeleggelse av data som skyldes forhold på Kundens side, skal Kunden dekke Leverandørens dokumenterte merkostnader som slike forhold måtte medføre. Dette gjelder likevel ikke dersom rekonstrueringen blir vanskeligere eller mer tidkrevende som følge av at Leverandøren ikke har fulgt de rutiner for sikkerhetskopiering som er avtalt. I de tilfeller Kunden skal dekke Leverandørens merkostnader, skal Leverandøren holde Kunden løpende orientert (daglig) om hvilke

kostnader som pådras, og Kunden skal ha rett til å pålegge Leverandøren å stanse arbeidet med rekonstruksjonen.

12 Kundens mislighold

12.1 Hva som anses som mislighold

Det foreligger mislighold fra Kundens side hvis Kunden ikke oppfyller sine plikter etter avtalen, og dette

ikke skyldes Leverandørens forhold, eller forhold som anses som force majeure.

Leverandøren skal reklamere skriftlig uten ugrunnet opphold etter at misligholdet er oppdaget eller burde vært oppdaget.

12.2 Varslingsplikt

Hvis Kunden ikke kan overholde sine plikter etter avtalen, herunder frister, skal Kunden så raskt som mulig gi Leverandøren skriftlig varsel om dette. Varselet skal angi årsak til problemet og så vidt mulig angi når Kunden igjen kan overholde avtalt plikt.

12.3 Begrensning i Leverandørens tilbakeholdsrett

Leverandøren kan ikke holde tilbake driftstjenester som følge av Kundens mislighold, med mindre misligholdet er vesentlig og Leverandøren som følge av dette hever avtalen. Leverandøren kan likevel ikke holde tilbake drifts- og vedlikeholdstjenesten dersom Kunden benytter sin rett til midlertidig forlengelse av avtalen mot forskuddsbetaling som angitt i punkt 4.5.

12.4 Heving

Ved betalingsmislighold kan Leverandøren heve avtalen dersom Kunden ikke har gjort opp forfalt vederlag innen 60 (seksti) kalenderdager etter at Kunden har mottatt Leverandørens skriftlige varsel i henhold til punkt 8.4.

Ved annet vesentlig mislighold kan Leverandøren sende Kunden skriftlig varsel om at avtalen vil bli hevet hvis Kunden ikke innen 60 (seksti) kalenderdager etter mottak av varselet har avsluttet misligholdet. Heving kan ikke skje hvis Kunden kommer ut av misligholdssituasjonen før fristens utløp.

12.5 Erstatning

Leverandøren kan kreve erstattet ethvert direkte tap som følger av mislighold iht. punkt 12.1, med mindre Kunden godtgjør at misligholdet eller årsaken til misligholdet ikke skyldes Kunden.

Avtalens bestemmelse om erstatningsbegrensning, jf. punkt 11.4.6, gjelder tilsvarende.

13 Krenkelse av andres immaterielle rettigheter (rettsmangel)

13.1 Partenes risiko og ansvar for rettsmangel

Hver av partene har risikoen og ansvaret for at deres ytelser ikke krenker tredjeparters opphavsrett eller andre immaterielle rettigheter. Hvis ytelsen medfører slik krenkelse, foreligger en rettsmangel.

13.2 Krav fra tredjepart

Hvis en tredjepart gjør gjeldende mot en av partene at drifts- og vedlikeholdstjenesten medfører rettsmangel, skal den andre parten informeres skriftlig snarest mulig.

Den ansvarlige parten skal for egen regning håndtere kravet. Den andre parten skal i rimelig utstrekning bistå parten med dette.

En part skal påbegynne og gjennomføre arbeidet med å avhjelpe rettsmangler uten ugrunnet opphold ved

- a) å sørge for at den andre parten kan bruke ytelsen som før, uten å krenke tredjeparts rettigheter, eller
- b) å levere annen tilsvarende ytelse som ikke krenker andres rettigheter.

13.3 Heving

En rettsmangel som ikke blir avhjulpet, og som er av en slik art at den har vesentlig betydning for den annen part, gir den rammede parten rett til å heve avtalen.

13.4 Erstatning av tap som følge av rettsmangel

En part kan kreve erstattet fullt ut idømt erstatningsansvar overfor tredjepart og eventuelle saksomkostninger, herunder partens egne kostnader til håndtering av saken, som skyldes rettsmangel. I tillegg kan parten kreve erstatning for annet tap i henhold til bestemmelsene i punkt 11.4.5, 11.4.6 og 12.5.

14 Hevingsoppgjør

Ved heving i etableringsfasen som skyldes Leverandørens mislighold, kan Kunden kreve tilbakebetaling av det som er betalt, med tillegg av renter, tilsvarende NIBOR pluss 1 (én) prosent, fra det tidspunkt betaling er skjedd. Hvis heving skjer etter oppstartsday, har Leverandøren likevel krav på å få beholde driftsvederlaget for den perioden drifts- og vedlikeholdstjenesten har vært i ordinær bruk hos Kunden, med fradrag av prisavslag i henhold til punkt 11.5.3 annet avsnitt.

Ved heving i ordinær drift har Leverandøren krav på vederlag for ytelser som er kontraktsmessig levert frem til hevingstidspunktet.

Hvis Leverandøren krever det, skal alle systemer og alt materiale Leverandøren eier, i elektronisk eller annen form, uansett medium, leveres tilbake eller slettes eller makuleres på forsvarlig måte. Leverandøren kan be om bekreftelse fra en uhildet revisor på at det er gjort. Skyldes hevingen Kundens mislighold, dekkes revisorens honorar av ham. Ellers dekkes det av Leverandøren.

15 Øvrige bestemmelser

15.1 Risiko

Risiko for maskinvare, infrastruktur og programmer ligger til den part som fysisk har utstyret eller programmene hos seg, eller under sin kontroll.

15.2 Overdragelse av rettigheter og plikter

Kunden kan overdra sine rettigheter og plikter etter denne avtalen til annen offentlig virksomhet. Den virksomheten som får rettigheter og plikter overdratt, er berettiget til tilsvarende vilkår, såfremt avtalens rettigheter og plikter overdras samlet.

Leverandøren kan bare overdra sine rettigheter og plikter etter avtalen med skriftlig samtykke fra Kunden. Dette gjelder også hvis Leverandøren deles i flere selskaper, eller hvis overdragelsen skjer til et datterselskap eller annet selskap i samme konsern, men ikke hvis Leverandøren slås sammen med et annet selskap. Samtykke kan ikke nektes uten saklig grunn.

Retten til overdragelse i avsnittet over gjelder kun hvis den nye leverandøren oppfyller de opprinnelige kvalifikasjonskravene, det ikke foretas andre vesentlige endringer i kontrakten og overdragelse ikke skjer for å omgå regelverket om offentlige anskaffelser.

Retten til vederlag etter denne avtalen kan fritt overdras. Slik overdragelse fritar ikke vedkommende part fra hans forpliktelse og ansvar.

15.3 Konkurs, akkord e.l.

Hvis det i forbindelse med Leverandørens virksomhet åpnes gjeldsforhandlinger, akkord eller konkurs, eller annen form for kreditorstyring gjør seg gjeldende, har Kunden rett til å heve avtalen med øyeblikkelig virkning, såfremt ikke annet følger av ufravikelig lov.

15.4 Force majeure

Skulle det inntreffe en ekstraordinær situasjon som ligger utenfor partenes kontroll, som gjør det umulig å oppfylle plikter etter denne avtalen og som etter norsk rett må regnes som force majeure, skal motparten varsles om dette så raskt som mulig. Den rammede parts forpliktelser suspenderes så lenge den ekstraordinære situasjonen varer. Den annen parts motytelse suspenderes i samme tidsrom.

Motparten kan i force majeure-situasjoner bare avslutte avtalen med den rammede parts samtykke, eller hvis situasjonen varer eller antas å ville vare lenger enn 90 (nitti) kalenderdager regnet fra det tidspunkt situasjonen inntreffer, og da bare med 15 (femten) kalenderdagers varsel. Hver av partene dekker sine egne kostnader knyttet til avslutning av avtaleforholdet. Kunden betaler avtalt pris for den del av leveransen som var kontraktsmessig levert før avtalen ble avsluttet. Partene kan ikke rette andre krav mot hverandre som følge av avslutning av avtalen etter denne bestemmelse.

I forbindelse med force majeure-situasjoner har partene gjensidig informasjonsplikt overfor hverandre om alle forhold som må antas å være av betydning for den annen part. Slik informasjon skal gis så raskt som mulig.

16 Tvister

16.1 Rettsvalg

Partenes rettigheter og plikter etter denne avtalen bestemmes i sin helhet av norsk rett.

16.2 Forhandlinger

Dersom det oppstår tvist mellom partene om tolkningen eller rettsvirkningene av avtalen, skal tvisten søkes løst ved forhandlinger.

Fører slike forhandlinger ikke frem innen 10 (ti) virkedager, eller en annen periode partene blir enige om, kan hver av partene forlange at tvisten blir behandlet enten ved hjelp av en uavhengig ekspert eller ved hjelp av mekling.

16.3 Uavhengig ekspert

Partene kan ved tvist oppnevne en uavhengig ekspert med den kompetansen partene mener passer best til avtalen.

Partene skal på forhånd velge enten

- a) å legge ekspertens forslag til løsning til grunn (bindende), eller
- b) å bruke ekspertens forslag som grunnlag for selv å komme frem til en løsning (rådgivende)

Den nærmere fremgangsmåten for arbeidet bestemmes av den uavhengige ekspert, i samråd med partene.

16.4 Mekling

Dersom en tvist i tilknytning til denne avtalen ikke blir løst ved forhandlinger eller ved en uavhengig ekspert, kan partene forsøke å løse tvisten ved mekling.

Mekling kan også benyttes uten forutgående bruk av uavhengig ekspert.

Partene kan velge å legge Den Norske Advokatforenings regler for mekling ved advokat til grunn, eventuelt modifisert slik partene ønsker. Det forutsettes at partene blir enige om en mekler med den kompetansen partene mener passer best i forhold til tvisten.

Den nærmere fremgangsmåten for meklingen bestemmes av meklere, i samråd med partene.

16.5 Fellesregler for uavhengig ekspert og mekling

Uavhengig ekspert og/eller mekler skal ved utførelsen av sine oppdrag opptre upartisk og uavhengig. Før ekspert/mekleren påtar seg et oppdrag, skal vedkommende underrette partene om mulige omstendigheter som er egnet til å skape begrunnet mistanke om mangler ved vedkommendes upartiskhet eller uavhengighet. Ekspert/mekleren skal gi partene slik underretning også mens oppdraget pågår, dersom partene ikke tidligere har fått disse opplysningene, eller omstendighetene er kommet til under oppdraget.

Når mekling innledes, skal ekspert/mekleren informere partene om grunnlaget for sitt vederlag. Dersom ikke annet er avtalt, skal hver av partene dekke sine egne kostnader og halvparten av ekspert/meklerens kostnader. Eksperten/mekleren har rett til å kreve at partene betaler et tilstrekkelig forskudd til dekning for meklerens/ekspertens kostnader og vederlag, eller at partene stiller tilstrekkelig sikkerhet.

Oppdraget til uavhengig ekspert eller mekler avsluttes på én av følgende måter

- a) ved et forslag til løsning fra ekspert som partene i henhold til punkt 16.3 annet avsnitt,
- b) ved et skriftlig forlik eller avtale mellom partene, basert på eksperts/meklers forslag til løsning
- c) ved at ekspert/mekleren meddeler partene at vedkommende ikke finner det hensiktsmessig å fortsette oppdraget, eller
- d) ved at en part meddeler ekspert/mekleren at parten ønsker å avslutte oppdraget.

16.6 Domstols- eller voldgiftsbehandling

Dersom en tvist ikke blir løst ved forhandlinger, mekling eller uavhengig ekspert, kan hver av partene forlange tvisten avgjort med endelig virkning ved norske domstoler.

Indre og Østre Finnmark tingrett er verneting. Kunden kan bestemme at Oslo tingrett skal være verneting dersom dette anses hensiktsmessig i konkrete tvister.

Partene kan alternativt avtale at tvisten blir avgjort med endelig virkning ved voldgift.