

Vedlegg 2 Bilag 2

Vedlikeholdsavtalen

Avtale om vedlikehold og service av utstyr og programvare

Statens standardavtaler for IT-anskaffelser
SSA-V

Avtale om vedlikehold og service av utstyr og programvare

Avtale om
(navn på anskaffelsen)

er inngått mellom:

(heretter kalt Leverandøren)
og

(heretter kalt Kunden)

Sted og dato:

(Kundens navn)

(Leverandørens navn)

Kundens underskrift

Leverandørens underskrift

Avtalen undertegnes i to eksemplarer, ett til hver part

Oppstartsdato:

Henvendelser

Alle henvendelser vedrørende denne avtalen rettes til:

Hos Kunden:

Navn

Stilling

Telefon

E-post

Hos Leverandøren:

Navn

Stilling

Telefon

E-post

Innhold

1.	Alminnelige bestemmelser	6
1.1	Avtalens omfang	6
1.2	Bilag til avtalen	6
1.3	Tolking – rangordning	6
1.4	Endringer av leveransen etter avtaleinngåelse	7
1.5	Definisjoner	7
1.6	Forhold til garanti og reklamasjon	7
1.7	Partenes representanter	8
2.	Gjennomføring av leveransen	8
2.1	Etablering av vedlikeholdstjenesten	8
2.2	Dokumentasjon av vedlikeholdstjenesten	8
2.3	Brukerstøtte	9
2.4	Melding av Feil	9
2.5	Retting av feil	9
2.6	Programrettelser	10
2.7	Nye versjoner	10
2.8	Rapportering	11
3.	Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen	11
3.1	Rett til endringer av avtalens innhold (leveranseendring)	11
3.2	Endringsoverslag	11
3.3	Endringsordre	12
3.4	Dokumentasjon av endringen	12
3.5	Konsekvenser av endringsordre	12
3.6	Twist om konsekvensene av en endring	13
3.7	Uenighet om det foreligger en endring	13
3.8	Omtvistet endringsordre	13
3.9	Twisteløsning – omtvistet endringsordre	14
4.	Varighet, oppsigelse, avslutning og overføring av avtalen	14
4.1	Varighet og oppsigelse	14
4.2	Avbestilling	14
4.3	Avslutning eller overføring av avtalen	15
	4.3.1 Leverandørens bistandsplikt	15
	4.3.2 Midlertidig forlengelse av avtalen	16
5.	Leverandørens plikter	16
5.1	Leverandørens ansvar for sine ytelser	16
5.2	Krav til leverandørens ressurser og kompetanse	16
5.3	Bruk av underleverandør	17
5.4	Samarbeid med tredjepart	17
5.5	Opplysningsplikt	17
5.6	Lønns- og arbeidsvilkår	17
6.	Kundens plikter	18
6.1	Kundens ansvar og medvirkning	18
6.2	Opplæring	18
6.3	Tilrettelegging	18
6.4	Bruk av tredjepart	18
7.	Plikter som gjelder kunde og leverandør	19
7.1	Møter	19
7.2	Ansvar for underleverandør og tredjepart	19
7.3	Taushetsplikt	19
8.	Vederlag og betalingsbetingelser	20

8.1	Vederlag.....	20
8.2	Pris for tilleggsarbeider	20
8.3	Fakturering.....	20
8.4	Forsinkelsesrenter	20
8.5	Betalingsmislighold	20
8.6	Prisendringer.....	21
9.	Eksterne rettslige krav.....	21
9.1	Myndighetskrav	21
9.2	Personopplysninger	22
9.3	Krav til elektronisk kommunikasjon og saksbehandling	22
9.4	Sikkerhetsgradert materiale.....	22
10.	Eiendoms- og disposisjonsrett	22
10.1	Eiendomsrett til utstyr	22
10.2	Eiendomsrett til vedlikeholds- og servicemateriell	22
10.3	Rettigheter til programvare	23
	10.3.1 Opprinnelige rettigheter.....	23
	10.3.2 Leverandørens ansvar for Kundens rettigheter	23
	10.3.3 Kundens rett til å gjøre endringer i programmer	23
10.4	Disposisjonsrett til dokumentasjon	23
11.	Leverandørens mislighold	23
11.1	Hva som anses som mislighold	23
11.2	Varslingsplikt.....	24
11.3	Tilleggsfrist.....	24
11.4	Avhjelp	24
11.5	Sanksjoner ved mislighold	24
	11.5.1 Prisavslag/standardisert prisavslag	24
	11.5.2 Tilbakehold av betaling	25
	11.5.3 Dagbot ved forsinkelse.....	25
	11.5.4 Timebot	25
	11.5.5 Heving.....	25
	11.5.6 Erstatning.....	26
	11.5.7 Erstatningsbegrensning	26
12.	Kundens mislighold.....	26
12.1	Hva som anses som mislighold	26
12.2	Varslingsplikt.....	26
12.3	Begrensning i Leverandørens tilbakeholdsrett	26
12.4	Heving.....	27
12.5	Erstatning.....	27
13.	Krenkelse av andres immaterielle rettigheter (rettsmangel)	27
13.1	Partenes risiko og ansvar for rettsmangel	27
13.2	Krav fra tredjepart	27
13.3	Heving.....	27
13.4	Erstatning av tap som følge av rettsmangel	28
14.	Hevingsoppgjør.....	28
15.	Øvrige bestemmelser.....	28
15.1	Risiko	28
15.2	Forsikringer.....	28
15.3	Overdragelse av rettigheter og plikter.....	29
15.4	Konkurs, akkord, e.l.	29
15.5	Force majeure.....	29
16.	Twister	29

16.1	Rettsvalg	29
16.2	Forhandlinger	29
16.3	Uavhengig ekspert	30
16.4	Mekling	30
16.5	Fellesregler for uavhengig ekspert og mekling	30
16.6	Domstols- eller voldgiftsbehandling	31

1. ALMINNELIGE BESTEMMELSER

1.1 AVTALENS OMFANG

Avtalen gjelder levering av vedlikeholdstjenester fra Leverandøren til Kunden som spesifisert nærmere i bilagene.

Kunden har på bakgrunn av sine formål og behov fremstilt sine krav i bilag 1 (Kundens kravspesifikasjon). I bilag 3 har Kunden beskrevet sin tekniske plattform og spesifisert det utstyr og den programvare som er gjenstand for vedlikehold etter denne avtalen. Leverandøren har beskrevet sin leveranse i forhold til 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 leveransen er nærmere beskrevet i de bilagene som nedenfor er inkludert i avtalen.

Med avtalen menes denne generelle avtaleteksten med bilag.

1.2 BILAG TIL AVTALEN

Alle rubrikker skal være kryssset av (Ja eller Nei)	JA	NEI
Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon		
Bilag 2: Leverandørens løsningsspesifikasjon		
Bilag 3: Kundens tekniske plattform		
Bilag 4: Prosjekt- og fremdriftsplan		
Bilag 5: Tjenestenivå med standardiserte prisavslag		
Bilag 6: Administrative bestemmelser		
Bilag 7: Samlet pris og prisbestemmelser		
Bilag 8: Endring i den generelle avtaleteksten		
Bilag 9: Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen		
Andre bilag:		

1.3 TOLKING – RANGORDNING

Endringer til den generelle avtaleteksten skal samles i bilag 8, med mindre den generelle avtaleteksten henviser slike endringer til et annet bilag.

Ved motstrid skal følgende tolkingsprinsipper legges til grunn:

1. Den generelle avtaleteksten går foran bilagene.
2. Bilag 1 går foran de øvrige bilagene.
3. I den utstrekning det fremgår klart og utvetydig hvilket punkt eller hvilke punkter som er endret, erstattet eller gjort tillegg til, skal følgende motstridprinsipper gjelde:
 - a) Bilag 2 går foran bilag 1.
 - b) Bilag 8 går foran den generelle avtaleteksten.
 - c) Hvis den generelle avtaleteksten henviser endringer til et annet bilag enn bilag 8, går slike endringer foran den generelle avtaleteksten.
 - d) Bilag 9 går foran de øvrige bilagene.

1.4 ENDRINGER AV LEVERANSEN ETTER AVTALEINNGÅElsen

Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen skal følge prosedyrene i kapittel 3.

1.5 DEFINISJONER

Med **vedlikehold** menes endringer i et system for å rette feil eller forbedre ytelsene.

Med **service** menes fysisk forebyggende eller utbedrende vedlikehold av datautstyr

Med **brukerstøtte** menes bistand med brukerproblemer enten de skyldes feil eller manglende kunnskap hos brukerne.

Med **tjenestenivå** menes en nærmere regulering av vedlikeholdsyrelsens innhold, omfang og egenskaper og hvordan det skal måles i hvilken grad tjenesten som leveres er i overensstemmelse med det som er avtalt.

Med **oppgradering** menes installasjon av nyere versjon, av større eller mindre omfang, av operativsystem og/eller annen programvare.

1.6 FORHOLD TIL GARANTI OG REKLAMASJON

Leverandøren kan ikke ta seg betalt (om igjen) for forhold som dekkes av garanti eller reklamasjonsrett etter annen avtale som Leverandøren har med Kunden.

Kunden skal orientere Leverandøren om relevante garantier og reklamasjonsrettigheter som Kunden har i henhold til avtale med annen leverandør. Dersom det oppstår et forhold som dekkes av slik garanti eller reklamasjonsrett, skal Leverandøren på eget initiativ varsle Kunden om dette, og Kunden skal uten ugrunnet opphold ta stilling til om han vil henvende seg til den leverandøren som har garanti- eller reklamasjonsforpliktelsen, eller be Leverandøren utføre vedlikehold og service etter denne avtalen. Eventuell tilleggsbetaling må avtales i det enkelte tilfelle. Om Kunden da har et krav mot annen leverandør er dette Leverandøren uvedkommende.

1.7 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. Bemyndiget representant for partene, og prosedyrer og varslingsfrister for eventuell utskiftning av disse, spesifiseres nærmere i bilag 6.

2. GJENNOMFØRING AV LEVERANSEN

2.1 ETABLERING AV VEDLIKEHOLDSTJENESTEN

Etablering av vedlikeholdstjenesten organiseres som et prosjekt med en prosjektorganisasjon hos Kunden og en hos Leverandøren. Leverandøren skal i dialog med Kunden utarbeide en prosjektplan med beskrivelse av formål, organisasjon, aktiviteter, detaljerte planer for fremdrift mv. for etableringsprosjektet. Prosjektplanen skal omfatte beskrivelse av roller og ansvar samt fremdriftsplan med milepæler, som skal bygge på den overordnede fremdriftsplanen i bilag 4.

Leverandøren skal gi skriftlig melding til Kunden når alle forberedelser er gjort og vedlikeholdstjenesten er klar for oppstart, jf punkt 11.5.3.

2.2 DOKUMENTASJON AV VEDLIKEHOLDSTJENESTEN

Leverandøren skal utarbeide og holde ved like en spesifikasjon av vedlikeholdsytelsen, kalt vedlikeholdsdokumentasjonen, med all informasjon om vedlikeholdsytelsen som er relevant for Kunden. Alle endringer skal loggføres og Leverandøren er ansvarlig for å holde endringsloggen oppdatert og for å ajourføre relevante deler av vedlikeholdsdokumentasjonen uten ugrunnet opphold etter at en endring er implementert. Endringer i konfigurasjonen som følge av feilrettinger, oppgraderinger og lignende som ikke endrer det funksjonelle innholdet i ytelsen skal også dokumenteres. Det kan gjøres i form av oppdateringer av systemoversikter eller lignende.

Leverandøren skal regelmessig gi Kunden oversiktlig dokumentasjon som på en tilfredsstillende måte for Kunden beskriver hvilket vedlikehold og hvilken service som er utført.

Leverandøren skal oppdatere system- og brukerdokumentasjon dersom dette er nødvendig som følge av utført vedlikehold. Oppdateringene skal gjøres tilgjengelig for Kunden uten ugrunnet opphold.

Nærmere krav til dokumentasjonen fremgår av bilag 1 og 2.

2.3 BRUKERSTØTTE

Hvis avtalen omfatter brukerstøtte skal tjenesten være beskrevet i bilag 1 og/eller bilag 2. Administrative rutiner skal være beskrevet i bilag 6. Hvis det kun er navngitte personer som skal kunne be om brukerstøtte, skal dette fremgå av bilag 6 med navn og kontaktinformasjon. Hvis Leverandøren garanterer svar innenfor gitte frister skal dette fremgå av bilag 5. Dersom fristene ikke overholdes kan Kunden kreve kompensasjon som angitt i bilag 5.

Hvis ikke annet er avtalt i bilag 1 og 2, skal brukerstøtte være tilgjengelig på virkedager fra kl. 0800 til kl.1600. Med virkedager menes de dagene som ikke er lørdager, søndager og offentlige høytids- og helligdager, og heller ikke jule- og nyttårsaften.

2.4 MELDING AV FEIL

Prosedyre for å melde feil skal fremgå av bilag 6.

Kunden skal melde feil uten ugrunnet opphold. Hvis det kun er navngitte personer hos Kunden som skal gi slike meldinger, skal dette fremgå av bilag 6 med navn og kontaktinformasjon. Leverandøren skal bistå med å rette feilen innenfor de rammer som er definert i bilag 5 og ut fra de prosedyrer som er angitt i bilag 6. Dersom avtalte frister ikke overholdes kan Kunden kreve prisavslag som angitt i bilag 5.

Hvis ikke annet er avtalt skal feilene kategoriseres på følgende måte:

Nivå	Kategori	Beskrivelse
A	Kritisk feil	- Feil som medfører at systemet stopper, at data går tapt eller at andre funksjoner som er kritiske for Kunden ikke virker som avtalt. - Dokumentasjonen er ufullstendig eller misvisende og dette medfører at Kunden ikke kan bruke systemet eller vesentlige deler av det.
B	Alvorlig feil	- Feil som fører til at funksjoner som er viktige for Kunden ikke virker som avtalt og som det er tids- og ressurskrevende å omgå. - Dokumentasjonen er ufullstendig eller misvisende og dette medfører 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, upresis eller lett kan misforstås.

2.5 RETTING AV FEIL

Med mindre annet er avtalt, skal Leverandøren påbegynne feilsøking og retting av feil uten ugrunnet opphold. Leverandørens arbeid med retting av A-feil skal pågå kontinuerlig fra melding om feil er mottatt til feilen er rettet. Kunden skal regelmessig få tilbakemelding på status for retting av A- og B-feil.

2.6 PROGRAMRETTELSER

I forbindelse med programmer som angitt i bilag 3 skal Leverandøren gi Kunden tilgang til de programrettelser som periodevis utgis.

Kunden skal installere tilsendt programrettelse m.v. så raskt som mulig. Leverandøren skal gi Kunden instruksjon om hvordan rettelsen skal installeres. Frister og prosedyrer skal fremgå av bilag 5 eller bilag 6.

Hvis Leverandøren i henhold til bilag 1 og 2 er ansvarlig for å installere programrettelser m.v., skal dette skje på alle enheter i Kundens anlegg som har den aktuelle programvare og som er omfattet av avtalen. Dette skal gjøres innen en spesifikk tidsfrist hvis dette er avtalt i bilag 5.

2.7 NYE VERSJONER

Nye versjoner av programmer som er spesifisert i bilag 3 er inkludert i avtalen, med mindre annet fremgår av bilag 1 og 2. Når nye versjoner av programmer er utgitt, skal Leverandøren så snart som mulig sende Kunden disse. Hvis dette skal gjøres innen en spesifikk tidsfrist, er dette avtalt nærmere i bilag 5.

Når en ny versjon av et program skal gjøres tilgjengelig for Kunden, skal Leverandøren, hvis ikke annet er avtalt i bilag 1 og 2, installere den nye versjonen på alle enheter Kunden ønsker, og som omfattes av avtalen. Hvis dette skal gjøres innen en spesifikk tidsfrist, er dette avtalt nærmere i bilag 5. Kunden kan motsette seg å installere ny versjon av programmet derom det medfører oppgradering av Kundens eksisterende tekniske plattform.

Leverandøren har plikt til å gjøre tilgjengelig nye versjoner av programvare m.v. som denne avtalen omfatter, jf. bilag 1 og 2, i god tid slik at Kunden kan følge anbefalt oppgraderingstakt når det gjelder nye versjoner av basisprogramvare og standardprogramvare som inngår i Kundens tekniske plattform. Hvilke basisprogramvare og standardprogramvare dette dreier seg om skal fremgå av bilag 3.

Hvis Leverandøren velger å rette feil ved å levere en ny versjon av programvaren, har Leverandøren uansett ikke krav på vederlag for den nye versjonen selv om denne inneholder forbedringer. Leverandøren kan bare feilrette ved levering av ny versjon dersom Kunden kan nyttiggjøre seg av denne på Kundens eksisterende tekniske plattform.

Nye versjoner skal leveres sammen med den dokumentasjonen som er nødvendig for at Kunden skal kunne forberede mottak av og bruke leveransen som forutsatt. Nærmere krav til dokumentasjon kan fremgå av bilag 1 og 2.

Hvis dokumentasjonen er utgitt, skal den stilles til rådighet for Kunden i det antall Kunden ønsker, og til priser avtalt i bilag 7. Kan Leverandøren ikke stille det ønskede antall eksemplarer til disposisjon, eller er dokumentasjonen ikke utgitt, kan Kunden selv fremstille eksemplarer for eget bruk. For slike eksemplarer betales ikke vederlag.

2.8 RAPPORTERING

Hvis det er avtalt tjenestenivå for vedlikeholdsyttelsen i bilag 5 skal Kunden motta jevnlig rapporter som dokumenterer at ytelsen holder avtalt nivå og viser eventuelle avvik. Hvis ikke annet er bestemt skal rapportering skje månedlig. 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 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.
- Hvis brukerstøtte er en del av avtalen, antall brukerstøttehenvendelser, med beskrivelse og angivelse av svartid og resultat.

3. ENDRINGER AV LEVERANSEN ETTER AVTALEINNGÅESEN

3.1 RETT TIL ENDRINGER AV AVTALENS INNHOLD (LEVERANSEENDRING)

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

Leverandøren er dog ikke forpliktet til å utføre endringsarbeider som samlet utgjør mer enn 15 (femten) prosent netto tillegg til den opprinnelige årlige kontraktssummen, med mindre det er snakk om en omtvistet endringsordre etter punkt 3.8.

Dersom Leverandørens samlede vederlag etter fradrag og tillegg reduseres med mer enn 15 (femten) prosent av den opprinnelige årlige kontraktssummen, skal reduksjonen behandles som delvis avbestilling, jf. punkt 4.2.

3.2 ENDRINGSOVERSLAG

Leverandøren skal senest innen 10 (ti) virkedager fra mottak av skriftlig anmodning om endringen 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.

Utredningen skal minimum omfatte følgende punkter:

- a) beskrivelse av endringen
- b) beskrivelse av omfang og tidsforbruk for arbeid som må utføres som en følge av endringen
- c) virkningen på kravspesifikasjon og løsningsspesifikasjon
- d) virkningen på krav til Kundens tekniske plattform
- e) virkning på kontraktsprisen med detaljert angivelse av beregningsgrunnlag, jf punkt 3.5

f) virkning på fremdriftsplan, jf punkt 3.5

Dokumenterte kostnader i forbindelse med utarbeidelse av endringsoverslag dekkes av Kunden i henhold til gjeldende priser og betingelser for tilleggsarbeider, jf. bilag 7. Hvis det i bilag 7 er angitt standardpriser for utarbeidelse av endringsoverslag har Leverandøren ikke rett til å få dekket kostnader utover dette med mindre Kunden skriftlig har godkjent et mer omfattende estimat på forhånd.

Dersom utarbeidelsen av endringsoverslag i seg selv krever endringer i fremdriftsplanen, kan Leverandøren kreve justering av planen.

3.3 ENDRINGSORDRE

Hvis Kunden aksepterer Leverandørens utredning og pris, skal Kunden gi Leverandøren beskjed om at Kunden ønsker endringen 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, samt endring av kontraktpriis, fremkommer i 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 leveransen 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 kontraktpriis 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.

I andre tilfeller enn de som er nevnt i forrige avsnitt, skal Leverandøren fremsette et tilbud på tillegg eller fradrag for endringene. Tilbudet skal reflektere det generelle prisnivået i denne avtalen.

Dersom det kreves endringer og/eller tillegg som i utgangspunktet ville medført endring i avtalt oppstartsdag skal Leverandøren så langt det er praktisk mulig forsøke å forsere gjennomføringen slik at avtalt oppstartsdag 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. 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 endringsarbeidet innen 6 (seks) måneder etter utstedelse av endringsordren, skal det utbetalte vederlaget anses som endelig. Leverandøren skal stille sikkerhet for vederlaget frem til det tidspunktet da vederlaget anses endelig fastsatt.

3.7 UENIGHET OM DET FORELIGGER EN ENDRING

Krever Kunden 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 ikke av Kunden dersom det ikke utstedes en endringsordre i henhold til punkt 3.3.

Unnlater Leverandøren å fremsette slikt krav uten ugrunnet opphold, 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 utferdiger 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 leveransen, 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 sikkerhetsstillelse fra Kunden. Krav om sikkerhetsstillelse gjelder ikke dersom Kunden er en norsk offentlig virksomhet.

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, OPPSIGELSE, AVSLUTNING OG OVERFØRING AV AVTALEN

4.1 VARIGHET OG OPPSIGELSE

Avtalen trer i kraft fra den dato den er undertegnet av partene.

Avtaleperioden omfatter en etableringsfase som beskrevet i bilag 4. Oppstartsdag for ordinært vedlikehold fremgår av bilag 4.

Fra oppstartsdag for ordinært vedlikehold gjelder avtalen i 1 (ett) år, og fornyes deretter automatisk for 1 (ett) år om gangen, med gjensidig rett for partene til å si opp avtalen med 3 (tre) måneders skriftlig varsel før utløpet av hver periode.

Leverandøren kan likevel ikke si opp avtalen i den første tre-års perioden.

Annen regulering av varigheten kan eventuelt avtales i bilag 8.

Nærmere bestemmelser om partenes rettigheter og plikter ved avslutning av avtaleforholdet fremgår av punkt 4.3.

4.2 AVBESTILLING

Kunden kan helt eller delvis avbestille leveransen under denne avtalen med 1 (en) måneds skriftlig varsel.

Ved slik avbestilling skal Kunden betale:

- a) Det beløp som Leverandøren har til gode for den del av vedlikeholdsyttelsene 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.

I tillegg skal Kunden betale et avbestillingsgebyr som er lik det minste av:

- 4 (fire) prosent av årlig vederlag eller
- 6 (seks) prosent av den del av årlig vederlag som ikke er betalt på avbestillingstidspunktet og heller ikke er betalt i henhold til punkt a) ovenfor.

Annet avbestillingsgebyr kan avtales mellom partene i bilag 7.

Ved delvis avbestilling skal avbestillingsgebyret beregnes på grunnlag av det avbestiltes andel av kontraktsprisen.

4.3 AVSLUTNING ELLER OVERFØRING AV AVTALEN

4.3.1 Leverandørens bistandsplikt

Ved avslutning av avtalen, uansett årsak, skal Leverandøren som del av ytelsen stille nødvendige tjenester til rådighet i avviklingsperioden, slik at nødvendige handlinger kan gjennomføres med minst mulig driftsmessige forstyrrelser for Kunden.

Leverandøren skal også bistå Kunden i forbindelse med forberedelsene til inngåelse av ny avtale og levere den informasjon som er nødvendig i forbindelse med slik forberedelse. Kunden kan spesifisere i bilag 1 hvilken informasjon som Leverandøren som et minimum skal levere i forbindelse med slik forberedelse og når det skal skje. Spesifikasjonen i bilag 1 er ikke uttømmende.

Avviklingsperioden varer inntil 6 (seks) måneder før og 60 (seksti) kalenderdager etter at vedlikeholdstjenesten er etablert hos Kunden eller ny leverandør.

Leverandøren skal stille til rådighet personell med samme kompetanse og tilgjengelighet, og yte tjenester med samme kvalitet som definert og praktisert for tilsvarende tjenester i avtaleperioden, slik at vedlikeholdstjenesten blir fullverdig til avtalen opphører/avsluttes, samtidig som Kunden eller eventuell ny vedlikeholdsleverandør blir fullverdig støttet i overtakelsesprosessen.

Leverandøren er også forpliktet til å bidra med kompetanseoverføring til ny vedlikeholdsorganisasjon. Nødvendig bistand vil blant annet kunne omfatte:

- Bistand ved planlegging av overgangsprosjektet
- Bistand ved endelig overgang til annen leverandør

I tillegg skal Leverandøren uten ugrunnet opphold komplettere og oppdatere vedlikeholdsdokumentasjon for overføring til Kunden eller ny leverandør, samt uten ugrunnet opphold overføre til Kunden alt utstyr, programvare, dokumentasjon, data, back-up og annet materiale som Leverandøren har i sin besittelse og som tilhører Kunden.

Hvis Kunden skal ha rett til å kjøpe utstyr og programvare som kun har vært benyttet for Kunden, skal slike priser og betingelser fremgå av bilag 7.

Kunden plikter å betale vederlag for de ytelser som er nevnt under dette punktet i henhold til Leverandørens timesatser som angitt i bilag 7, eventuelt i henhold til særskilte priser for slike tjenester angitt i bilag 7. Kunden skal likevel ikke betale slikt vederlag dersom avtalens opphør skyldes vesentlig mislighold fra Leverandørens side.

For å muliggjøre eventuell sanksjonering av manglende ytelser i forbindelse med avslutning av avtalen har Kunden rett til å holde tilbake et beløp tilsvarende 2 (to) måneders vedlikeholdsvederlag i inntil 2 (to) måneder etter avtalens opphør.

Dette punkt 4.3.1 gjelder tilsvarende ved delvis avbestilling i henhold til punkt 4.2.

4.3.2 Midlertidig forlengelse av avtalen

Leverandøren har plikt til å forlenge avtalen inntil 6 (seks) måneder etter tidspunktet for avtalens opphør, hvis Kunden ber om det. Kunden må varsle om dette minimum 60 (seksti) dager før avtalens utløp. Leverandøren har rett til forholdsmessig vederlag i forlengelsesperioden.

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 (en) 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.

5. LEVERANDØRENS PLIKTER

5.1 LEVERANDØRENS ANSVAR FOR SINE YTELSE

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

Leverandøren er ansvarlig for at han har de nødvendige autorisasjoner og rettigheter mv. i forhold til programvare og utstyr som skal vedlikeholdes.

Leverandøren skal ta nødvendige forholdsregler for å unngå at Kundens utstyr/programmer blir rammet av virus ved Leverandørens ytelser i henhold til denne avtalen. Dette inkluderer et ansvar for gjennomføring av oppdaterte virustester og eventuelle mottiltak i forhold til vedlikeholds- og servicetjenestene der dette er relevant.

5.2 KRAV TIL LEVERANDØRENS RESSURSER OG KOMPETANSE

Leverandøren skal sørge for at det personalet som utfører vedlikehold og service har den nødvendige kompetanse. 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. Nøkkelpersonellens 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 BRUK AV UNDERLEVERANDØR

Leverandørens bruk og utskifting av underleverandør skal godkjennes skriftlig av Kunden. Godkjennelse kan ikke nektes uten saklig grunn.

Underleverandør som er godkjent skal angis i bilag 6.

5.4 SAMARBEID MED TREDJEPART

Leverandøren plikter å samarbeide med tredjeparter i den utstrekning partene finner dette nødvendig for utførelsen av arbeidsoppgavene angitt i denne avtalen. Omfang og enhetspris i forbindelse med slik bistand er eventuelt avtalt i bilag 6, og samlet vederlag og betalingsbetingelser i bilag 7.

Leverandøren plikter i slike tilfeller å ha en uavhengig stilling og opptre i samråd med Kunden.

Leverandøren er imidlertid fritatt for pliktene som er nevnt i dette punktet hvis han sannsynliggjør at slikt samarbeid vil innebære en vesentlig ulempe i forhold til hans eksisterende underleverandører eller øvrige forretningsforbindelser.

5.5 OPPLYSNINGSPLIKT

Leverandøren skal gjøre Kunden oppmerksom på spesielle forhold knyttet til sin ytelse, som kan være av betydning for å unngå feilsituasjoner, driftsstans og tap.

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 sørge for at ansatte i egen organisasjon og ansatte hos eventuelle underleverandører ikke har dårligere lønns- og arbeidsforhold enn det som følger av landsomfattende tariffavtale eller det som er normalt for vedkommende sted og yrke. Dette gjelder bare for ansatte som direkte medvirker til oppfyllelse av Leverandørens forpliktelser under avtalen.

Alle avtaler Leverandøren inngår og som innebærer utførelse av arbeid under denne avtalen skal inneholde tilsvarende forpliktelser.

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.

Dersom en uavhengig tredjepart kommer til at kravene i denne bestemmelsen ikke er oppfylt, og Leverandøren bestrider dette, kan Kunden kreve at Leverandøren og underleverandører legger frem dokumentasjon for Kunden om de lønns- og arbeidsvilkår som blir benyttet.

6. KUNDENS PLIKTER

6.1 KUNDENS ANSVAR OG MEDVIRKNING

Kunden skal foreta det daglige ettersyn. Dette inkluderer sikkerhetskopiering av program og data, samt å påse at utstyr og programmer utnyttes og lagres slik utstys- eller programleverandøren har foreskrevet.

Kunden skal sørge for at nødvendige rettigheter til utstyr og programmer foreligger. Kunden skal skaffe alle nødvendige godkjenninger fra eier dersom Kunden ikke selv er eier av hele systemet.

Hvis ikke annet er avtalt, er Kunden ansvarlig for at det utstyret som omfattes av avtalen, blir tilknyttet det offentlige telenettet i henhold til Leverandørens spesifikasjoner hvis dette er nødvendig for at Leverandøren skal få utført avtalt vedlikehold og service.

6.2 OPPLÆRING

Kunden skal påse at personalet som bruker utstyr og program har fått den opplæring og innehar den kompetanse som er nødvendig for å utføre de oppgaver utstyr og program benyttes til. Eventuelle spesielle kompetansekrav er avtalt nærmere i bilag 2.

6.3 TILRETTELEGGING

Kunden skal legge forholdene til rette for at Leverandøren skal få utført sine plikter, bl.a. ved å gi Leverandøren nødvendig tilgang til sine lokaler og skriftlig melding om eventuell flytting av utstyret som har betydning for ytelsene.

6.4 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

Dersom en part finner det nødvendig, kan parten med minst 3 (tre) virkedagers varsel innkalle til møte med den annen part for å drøfte avtaleforholdet og måten avtaleforholdet blir gjennomført på.

Annen frist og rutiner for møtene kan avtales i bilag 6.

7.2 ANSVAR FOR 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.

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 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 leveringsdag, med mindre annet følger av lov eller forskrift.

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 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.

Prisene inkluderer også Leverandørens forsikring.

8.2 PRIS FOR TILLEGGSARBEIDER

Hvis det etter Leverandørens vurdering bør foretas vedlikehold og/eller service som ikke er dekket av denne avtalen, skal skriftlig forhåndssamtykke til dette innhentes hos Kunden hvis ytelsene skal faktureres i tillegg til avtalens vederlag.

8.3 FAKTURERING

Betaling skal skje etter faktura per 30 (tretti) kalenderdager.

Betalingsplan og øvrige betalingsvilkår fremgår av bilag 7.

8.4 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).

8.5 BETALINGSMISLIGHOLD

Hvis forfalt vederlag med tillegg av forsinkelsesrenter ikke er betalt innen 30 (tretti) kalenderdager fra forfall, kan Leverandøren sende skriftlig varsel til Kunden om at avtalen vil bli hevet dersom 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 innen fristens utløp.

8.6 PRISENDINGER

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

Endringer i valutakurser som påvirker kostnader Leverandøren har i forbindelse med ytelsene, kan gjøres gjeldende overfor Kunden med 1 (en) måneds skriftlig varsel. Hvis økninger i valutakurser er grunnlag for endringer i vederlaget, skal vederlaget tilsvarende settes ned uten at Kunden må kreve det hvis valutakursene senere synker.

Prisen kan endres ved fornyelse av avtalen, begrenset oppad til et beløp som tilsvare økningen i Statistisk sentralbyrå sin konsumprisindeks (hovedindeksen) med utgangspunkt i indeksen for den måned avtalen ble inngått, med mindre annen indeks er avtalt i bilag 7.

Eventuelle andre bestemmelser om prisendringer fremgår av bilag 7.

9. EKSTERNE RETTSLIGE KRAV

9.1 MYNDIGHETSKRAV

Kunden skal i bilag 1 identifisere hvilke rettslige eller partsspesifikke krav som har relevans for inngåelse og gjennomføring av denne avtalen. Det kan være krav fra generelle regelverk; lov 14. april 2000 nr. 31 om behandling av personopplysninger (personopplysningsloven) og forskrift 15. desember 2000 nr. 1265 om behandling av personopplysninger (personopplysningsforskriften), offentleglova, forvaltningsloven, forskrift 25. juni 2004 nr. 988 om elektronisk kommunikasjon med og i forvaltningen (eForvaltningsforskriften) og krav fra sektorspesifikt regelverk. Kunden skal vurdere hvorvidt det er krav til standarder etter *Referanse katalogen for IT-standarder i offentlig sektor* som må ivaretas i leveransen.

Det er Kundens ansvar å konkretisere relevante krav for leveransen i bilag 1.

Leverandøren skal i bilag 2 beskrive hvordan Leverandøren ivaretar disse kravene.

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 leveransen etter avtaleinngåelsen, dekkes kostnadene ved endringene og merarbeidet av Kunden, jf. kapittel 3.

9.2 PERSONOPPLYSNINGER

Hvis det er relevant for avtalen, skal partene i bilag 1 og 2 gjøre det klart hvordan personopplysninger skal behandles, samt om og eventuelt hvordan de kan overlates til andre for lagring og bearbeiding. Partene skal i bilag 1 og 2 inkludere regulering av relevante tiltak som følger av personopplysningsloven med forskrift, herunder oppfyllelse av kravene om sikkerhetsmål, sikkerhetsstrategi, risikovurdering og forholdsmessig sikring av opplysningene.

9.3 KRAV TIL ELEKTRONISK KOMMUNIKASJON OG SAKSBEHANDLING

Hvis Kunden i egenskap av offentlig virksomhet har behov for å formulere krav til elektronisk kommunikasjon eller saksbehandling i bilag 1, skal Kunden vise til og ta utgangspunkt i kravene i forvaltningslovens eForvaltningsforskrift, herunder kravene til sikkerhetsmål og sikkerhetsstrategi. Leverandøren skal tilsvarende i bilag 2 gi svar på hvordan slike eventuelle krav kan ivaretas.

9.4 SIKKERHETSGRADERT MATERIALE

Ved behov for tilgang til materiale (informasjon og objekter) som er sikkerhetsgradert på de tre høyeste nivåene, skal den nærmere håndteringen av behovene fremgå av henholdsvis bilag 1 og 2, inkludert de tidsmessige aspektene ved sikkerhetsklarering mv. Dette gjelder i den grad etterlevelse av kravene i sikkerhetsloven med forskrifter (av hensyn til rikets sikkerhet og andre vitale, nasjonale sikkerhetsinteresser mv) har relevans for avtalen.

10. EIENDOMS- OG DISPOSISJONSRETT

10.1 EIENDOMSRETT TIL UTSTYR

Kunden får samme rett til nytt utstyr og ny komponent som leveres etter denne avtalen, som til det opprinnelige utstyret eller den opprinnelige komponenten hvis ikke annet er avtalt i bilag. Dette gjelder også hvis Leverandøren ikke er den opprinnelige leverandør av utstyr eller komponent.

Leverandøren kan bare overta utskiftet utstyr eller komponenter hvis dette ikke strider mot lov, forskrift, avtale eller andre rettslige hinder.

Komponenter som har vært brukt til å lagre data skal Kunden alltid beholde eller få tilbakelevert senest ved avtalens opphør, med mindre partene har avtalt prosedyrer for sikker sletting.

10.2 EIENDOMSRETT TIL VEDLIKEHOLDS- OG SERVICEMATERIELL

Diagnostiseringsprogramvare med tilhørende media, dokumentasjon, utstyr eller annet materiell som blir brukt av Leverandørens personale på installasjonsstedet, forblir Leverandørens eiendom og skal ikke brukes eller fjernes av Kunden, eller gjøres tilgjengelig for tredjepart uten at Leverandøren på forhånd har gitt sitt skriftlige samtykke.

Leverandøren har rett til å hente effekter som omtalt i første avsnitt dersom vedlikeholds- og serviceavtale er opphørt. Dette gjelder også produkter for fjerndiagnose som er installert i utstyret.

10.3 RETTIGHETER TIL PROGRAMVARE

10.3.1 Opprinnelige rettigheter

Utførte vedlikeholdsytelser, som endringer, nye versjoner og andre programrelaterte arbeider, har ingen innvirkning på de rettigheter som Kunden har ervervet etter annen avtale.

10.3.2 Leverandørens ansvar for Kundens rettigheter

Hvis det foretas endringer, forbedringer e.l. i programvaren i forbindelse med ytelsene etter denne avtalen, har Leverandøren ansvaret for at Kunden får tilsvarende rettigheter til resultatene av slike arbeider som Kunden har til programvaren for øvrig.

10.3.3 Kundens rett til å gjøre endringer i programmer

Dersom Kunden har avtalemessig tilgang til kildekode, kan Kunden på eget ansvar foreta endringer og modifikasjoner i programmene hvis ikke det motsatte er bestemt i bilag til denne avtalen. Leverandøren har ikke ansvar for endringer eller modifikasjoner som Kunden har foretatt, med mindre dette er uttrykkelig avtalt i bilag eller i det enkelte tilfelle.

10.4 DISPOSISJONSRETT TIL DOKUMENTASJON

Kunden får disposisjonsrett til dokumentasjon han mottar i henhold til avtalen. Kunden kan fremstille eksemplarer for intern bruk, og kan på eget ansvar gjøre endringer, tillegg mv. i dokumentasjonen for sin bruk som Kunden anser hensiktsmessig.

11. LEVERANDØRENS MISLIGHOLD

11.1 HVA SOM ANSES SOM MISLIGHOLD

Det foreligger mislighold fra Leverandørens side hvis ytelsen 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 eller burde vært oppdaget.

11.2 VARSLINGSPLIKT

Hvis 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. Tilsvarende gjelder hvis det må antas ytterligere forsinkelser etter at første varsel er gitt.

11.3 TILLEGGSFRIST

Leverandøren kan be om tilleggsfrist som må godkjennes skriftlig av Kunden for å kunne gjøres gjeldende.

For den perioden tilleggsfristen løper, kan Kunden ikke gjøre gjeldende dagbot, timebot eller erstatning.

Tilleggsfrist har ingen virkning for Kundens rett til dagbot, timebot eller erstatning som er opparbeidet før tilleggsfristen.

11.4 AVHJELP

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

Avhjelp kan skje ved utbedring, omlevering eller tilleggslevering.

I den utstrekning avhjelp ikke ytes, kan Kunden kreve forholdsmessig prisavslag eller heve avtalen, jf punkt 11.5.

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.

11.5 SANKSJONER VED MISLIGHOLD

11.5.1 Prisavslag/standardisert prisavslag

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

Dersom det er avtalt standardisert prisavslag knyttet til alle eller noen av vedlikeholdstjenestene, skal dette fremgå av bilag 5.

Prisavslag er kompensasjon for redusert verdi av det leverte, og er uavhengig av eventuell erstatning. Prisavslag påvirker heller ikke Kundens rett til å kreve avhjelp eller heving.

11.5.2 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.

11.5.3 Dagbot ved forsinkelse

Blir ikke avtalt tidspunkt for oppstart av vedlikeholdet, 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.

Dagboten påløper automatisk. Dagboten utgjør 0,15 prosent av samlet vederlag for leveransen (kontraktssummen) ekskl. merverdiavgift for hver kalenderdag forsinkelsen varer, men begrenset til maksimalt 100 (hundre) kalenderdager.

Andre dagbotsatser og annen løpetid for dagboten kan avtales i bilag 4.

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.

11.5.4 Timebot

Blir ikke avtalte frister for ytelsene overholdt, og det ikke skyldes force majeure eller Kundens forhold, foreligger en forsinkelse fra Leverandørens side som gir grunnlag for timebot. Hvis det er avtalt standardiserte prisavslag i bilag 5 erstatter dette timebot for de forhold som de standardiserte prisavslag direkte gjelder.

Timeboten påløper automatisk. Timeboten utgjør 0,2 prosent av det samlede årlige vederlag ekskl. merverdiavgift for hver påbegynte time forsinkelsen varer. Timeboten regnes bare av normal arbeidstid innen virkedager, og løper maksimalt i 20 (tjue) virkedager.

Andre timebotsatser og annen løpetid for timeboten samt hvilke ytelser den skal gjelde for kan avtales i bilag 7.

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

11.5.5 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 avtalen med øyeblikkelig virkning.

Kunden kan heve hele eller deler av avtalen med øyeblikkelig virkning etter utløpet av dagbotperioden, timebotperioden eller etter utløpet av en tilleggsfrist hvis den utløper senere.

11.5.6 Erstatning

Kunden kan kreve erstattet ethvert direkte tap, herunder tap som skyldes merarbeid og andre direkte kostnader i forbindelse med forsinket driftsstart eller driftsavbrudd, som med rimelighet kan tilbakeføres til forsinkelse, mangel eller annet mislighold fra Leverandørens side, med mindre Leverandøren godtgjør at misligholdet eller årsaken til misligholdet ikke skyldes Leverandøren.

Dagbøter og timebøter kommer til fradrag i eventuell erstatning for samme forsinkelse.

11.5.7 Erstatningsbegrensning

Erstatning for indirekte tap kan ikke kreves. Tap av data anses som indirekte tap, bortsett fra hvor dette skyldes datahåndtering som er Leverandørens ansvar under avtalen.

Samlet erstatning per kalenderår er begrenset til et beløp som tilsvarer avtalens samlede årlige vederlag eksklusiv merverdiavgift.

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

12. KUNDENS MISLIGHOLD

12.1 HVA SOM ANSES SOM MISLIGHOLD

Det foreligger mislighold fra Kundens side hvis Kunden ikke oppfyller sine plikter etter avtalen.

Det foreligger likevel ikke mislighold hvis situasjonen 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 ytelser som følge av Kundens mislighold, med mindre misligholdet er vesentlig og Kunden skriftlig har erkjent misligholdet eller misligholdet er fastslått gjennom en av tvisteløsningsmekanismene i kapittel 16.

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 8.5.

Ved annet vesentlig mislighold kan Leverandøren sende Kunden et skriftlig varsel om at avtalen vil bli hevet hvis Kunden ikke innen 60 (seksti) kalenderdager etter mottak av varselet har avsluttet eller utbedret 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 med rimelighet kan tilbakeføres til misligholdet, med mindre Kunden godtgjør at misligholdet eller årsaken til misligholdet ikke skyldes Kunden.

Avtalens bestemmelse om erstatningsbegrensning, jf punkt 11.5.7, 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 vedlikeholdstjenesten medfører rettsmangel, skal den andre parten informeres 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 11.5.6, 11.5.7 og 12.5.

14. HEVINGSOPPGJØR

Ved heving som skyldes Leverandørens mislighold, kan Kunden kreve tilbakebetaling av det som er betalt med tillegg av renter, tilsvarende NIBOR pluss 1 (en) prosent, fra det tidspunkt betaling er skjedd.

Ved heving i ordinært vedlikehold har Leverandøren likevel krav på vederlag for ytelser som er kontraktsmessig levert frem til hevingstidspunktet.

Ved opphør av avtalen skal utstyr og programvare og alt annet materiale i elektronisk eller annen form, uansett medium, leveres tilbake eller slettes eller makuleres på forsvarlig måte. Partene kan be om bekreftelse fra en uhildet revisor på at det er gjort.

15. ØVRIGE BESTEMMELSER

15.1 RISIKO

Kunden har risikoen for utstyr og programmer som omfattes av denne avtalen, jf. bilag 3. Hvis Kunden eier utstyr og har disposisjonsrett til programmer for nettverkskontroll, har Kunden også risikoen for dette. Leverandøren har risiko for annet utstyr eller programmer, f.eks. reserveutstyr, som han har plassert hos Kunden, hvis ikke annet er avtalt.

15.2 FORSIKRINGER

Hvis Kunden er en offentlig virksomhet, står Kunden som selvassurandør. Hvis Kunden ikke står som selvassurandør, plikter Kunden å ha forsikringer som er tilstrekkelige til å dekke de kravene fra Leverandøren som følger av Kundens risiko eller ansvar etter denne avtalen innenfor rammen av alminnelige forsikringsvilkår.

Leverandøren plikter å ha forsikringer som er tilstrekkelige til å dekke ethvert krav fra Kunden som følger av Leverandørens risiko eller ansvar etter denne avtalen innenfor rammen av alminnelige forsikringsvilkår. Denne forpliktelsen anses oppfylt dersom Leverandøren tegner ansvars- og risikoforsikring på vilkår som anses som ordinære innenfor norsk forsikringsvirksomhet.

Leverandøren skal på forespørsel fra Kunden redegjøre for og dokumentere de av Leverandørens forsikringer som er relevante for oppfyllelse av denne bestemmelsen.

15.3 OVERDRAGELSE AV RETTIGHETER OG PLIKTER

I den grad Kunden er en offentlig virksomhet kan Kunden 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 slås sammen med et annet selskap, deles i flere selskaper eller hvis overdragelsen skjer til et datterselskap eller annet selskap i samme konsern. Samtykke kan ikke nektes uten saklig grunn.

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

15.4 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.

15.5 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 heve 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.

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 først 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 skal i forbindelse med inngåelsen av avtalen oppnevne en uavhengig ekspert som angis i bilag 6, med den kompetansen partene mener passer best i forhold til avtalen. Hvis dette ikke er gjort, kan partene bli enige om oppnevningen av en uavhengig ekspert på tvistetidspunktet.

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 eksperten, 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, dersom partene er enige om det.

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 mekling bestemmes av mekleren, 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 eksperten/mekleren påtar seg et oppdrag skal vedkommende underrette partene om mulige omstendigheter som er egnet til å skape mistanke om mangler ved vedkommendes upartiskhet eller uavhengighet. Eksperten/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 eksperten/mekleren informere partene om grunnlaget for sitt vederlag. Dersom ikke annet er avtalt skal hver av partene dekke sine egne kostnader og halvparten av eksperten/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 eksperten som partene på forhånd har avtalt skal være bindende
- b) ved et skriftlig forlik eller avtale mellom partene, basert på eksperts/meklers forslag til løsning
- c) ved at eksperten/mekleren meddeler partene at vedkommende ikke finner det hensiktsmessig å fortsette oppdraget, eller
- d) ved at en part meddeler eksperten/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.

Kundens forretningsadresse er verneting.

Partene kan alternativt avtale at tvisten blir avgjort med endelig virkning ved voldgift i Norge i henhold til lov 14. mai 2004 nr. 25 om voldgift (voldgiftsloven).
