

Avtale om leveranse av datakommunikasjonstjenester

Avtalenummer: 14/014185
Avtalens tidsrom:

Avtale om leveranse av datakommunikasjonstjenester

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

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 AVTALEINNGÅElsen.....	7
1.5 PARTENES REPRESENTANTER	7
2. GJENNOMFØRING AV LEVERANSEN.....	7
2.1 FORBEREDELSE TIL INSTALLASJON OG LEVERING	7
2.1.1 Dokumentasjon, opplysningsplikt m.v.	7
2.1.2 Opplæring	7
2.1.3 Innredning.....	7
2.1.4 Ansvar for å forberede installasjon.....	8
2.1.5 Tidsfrist for forberedelse av installasjon, og leverandørens avsluttende inspeksjon	8
2.1.6 Leverandørens godkjenning	8
2.1.7 Installasjon - Installasjonsdag	8
2.2 KUNDENS AKSEPTANSETEST	8
2.2.1 Plan for Kundens akseptansetest.....	8
2.2.2 Definisjon av feilnivåer	8
2.2.3 Akseptansetestens omfang	9
2.2.4 Gjennomføring av Kundens akseptansetest.....	9
2.2.5 Godkjenning av Kundens akseptansetest	10
2.2.6 Idriftsettelse.....	11
3. GODKJENNINGSPERIODE OG LEVERINGSDAG	11
3.1 VARIGHET	11
3.2 KUNDENS UNDERSØKELSESPLIKT	11
3.3 HÅNTERING AV FEIL	11
3.4 ENDELIG GODKJENNING – LEVERINGSDAG.....	12
4. ORDINÆR TJENESTELEVERANSE ETTER GODKJENNING	12
4.1 TJENESTELEVERANSEN.....	12
4.2 MELDING OM UØNSKEDE HENDELSER.....	12
4.3 RAPPORTERING.....	13
4.4 ENDRINGER AV LEVERANSEN I AVTALEPERIODEN.....	13
4.4.1 Endringsoverslag	13
4.4.2 Endringsordre	13
4.4.3 Dokumentasjon av endringen.....	14
4.4.4 Konsekvenser av endringsordre	14
5. VARIGHET OG OPPSIGELSE – AVSLUTNING ELLER OVERFØRING AV AVTALEN	14
5.1 VARIGHET	14
5.2 OPPSIGELSE	14
5.3 AVSLUTNING AV AVTALEN	14
5.4 MIDLERTIDIG FORLENGELSE AV AVTALEN	15
6. LEVERANDØRENS PLIKTER	15
6.1 LEVERANDØRENS ANSVAR FOR SINE YTELSEr.....	15
6.2 KRAV TIL LEVERANDØRENS RESSURSER OG KOMPETANSE.....	15
6.3 OPPLYSNINGS- OG VARSLINGSPLIKT	15
6.4 TILGANG TIL OPPLYSNINGER.....	16
6.5 BRUK AV UNDERLEVERANDØR	16
6.6 SAMARBEID MED TREDJEPART.....	16
6.7 LØNNS- OG ARBEIDSVILKÅR	16

7. KUNDENS PLIKTER	17
7.1 TILRETTELEGGING MV.	17
7.2 BRUK AV TREDJEPART	17
8. PLIKTER SOM GJELDER KUNDE OG LEVERANDØR.....	17
8.1 MØTER	17
8.2 ANSVAR FOR UNDERLEVERANDØR OG TREDJEPART	17
8.3 TAUSHETSPLIKT.....	18
9. VEDERLAG OG BETALINGSBETINGELSER	18
9.1 VEDERLAG	18
9.2 FAKTURERING	19
9.3 FORSINKELSESDRETER	19
9.4 BETALINGSMISLIGHOLD.....	19
9.5 PRISEDRINGER.....	19
10. LEVERANDØRENS MISLIGHOLD	19
10.1 HVA SOM ANSES SOM MISLIGHOLD	19
10.2 VARSLINGSPLIKT	20
10.3 TILLEGGSFRIST	20
10.4 AVHJELP	20
10.5 SANKSJONER VED MISLIGHOLD	20
10.5.1 Prisavslag/standardisert prisavslag.....	20
10.5.2 Tilbakehold av betaling	21
10.5.3 Dagbot ved forsinkelse.....	21
10.5.4 Heving.....	21
10.5.5 Erstatning	21
10.5.6 Erstatningsbegrensning	21
11. KUNDENS MISLIGHOLD.....	22
11.1 HVA SOM ANSES SOM MISLIGHOLD	22
11.2 VARSLINGSPLIKT	22
11.3 BEGRENSNING I LEVERANDØRENS TILBAKEHOLDSRETT	22
11.4 HEVING	22
11.5 ERSTATNING	23
12. KRENKELSE AV ANDRES IMMATERIELLE RETTIGHETER (RETTSMANGEL).....	23
12.1 PARTENES RISIKO OG ANSVAR FOR RETTSMANGEL	23
12.2 KRAV FRA TREDJEPART	23
12.3 HEVING	23
12.4 ERSTATNING AV TAP SOM FØLGE AV RETTSMANGEL	23
13. HEVINGSOPPGJØR.....	23
14. ØVRIGE BESTEMMELSER	24
14.1 RISIKO	24
14.2 FORSIKRINGER.....	24
14.3 OVERDRAGELSE AV RETTIGHETER OG PLIKTER	24
14.4 KONKURS, AKKORD E.L.	25
14.5 FORCE MAJEURE.....	25
15. TVISTER.....	25
15.1 RETTSVALG	25
15.2 FORHANDLINGER.....	25
15.3 UAVHENGIG EKSPERT	25
15.4 MEKLING.....	26
15.5 FELLESREGLER FOR UAVHENGIG EKSPERT OG MEKLING.....	26

15.6	DOMSTOLS- ELLER VOLDGIFTSBEHANDLING	26
------	---	----

1. ALMINNELIGE BESTEMMELSER

MERK: Avtalen er SPKs egen avtale om leveranse av datakommunikasjonstjenester. Avtaleteksten har mange av elementene fra SSA-D, men det er gjort endringer i flere av bestemmelsene for å tilpasse avtalen til kjøp av datakommunikasjonstjenester.

1.1 AVTALENS OMFANG

Avtalen gjelder levering av datakommunikasjonsløsning med tilhørende driftstjenester ("leveransen") som spesifisert nærmere i bilagene.

Kunden har på bakgrunn av sine formål og behov, fremstilt sine krav i bilag 1 (Kundens kravspesifikasjon). Leverandøren har beskrevet sin løsning 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	x	
Bilag 2: Leverandørens løsningsspesifikasjon	x	
Bilag 3: Tjenestenivå og supportspesifikasjon	x	
Bilag 4: Prosjekt- og fremdriftsplan	x	
Bilag 5: Testing og godkjenning	x	
Bilag 6: Administrative bestemmelser	x	
Bilag 7: Samlet pris og prisbestemmelser	x	
Bilag 8: Endringer i den generelle avtaleteksten	x	
Bilag 9: Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen	x	
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 tolkningsprinsipper legges til grunn:

1. Den generelle avtaleteksten går foran bilagene.

Avtale om leveranse av datakommunikasjonstjenester

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 AVTALEINNGÅELEN

Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen skal følge prosedyrene i kapittel 4.

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

2. GJENNOMFØRING AV LEVERANSEN

2.1 FORBEREDELSE TIL INSTALLASJON OG LEVERING

2.1.1 Dokumentasjon, opplysningsplikt m.v.

Krav til dokumentasjon skal fremgå av bilag 1 og 2.

I den utstrekning det er relevant for leveransen, er Leverandøren ansvarlig for å gi Kunden tilstrekkelige opplysninger i forbindelse med alle forhold som kan være av betydning for vellykket installasjonsforberedelse og drift av leveransen. Hvis ikke annet er bestemt, skal det gis opplysninger om eventuelle krav som må stilles i forbindelse med telekommunikasjon, beregning av strømforsyning, opplegg av strømkurser, sikring av driftssikkerhet, sikring mot tap av data eller ødeleggelse av anlegg ved svikt i strømtilførsel, sikring mot uautorisert tilgang til systemet, og andre konkrete forhold for leveransen som eventuelt ikke fremgår av installasjonsinstruks eller tilsvarende.

2.1.2 Opplæring

I den utstrekning det er relevant for leveransen, skal opplæring av Kundens personale gjennomføres før Kunden tar leveransen i bruk, vanligvis så nær opp til starten på godkjenningsperioden som mulig. De konkrete datoer for opplæringen er angitt i bilag 4.

2.1.3 Innredning

Kunden vil for egen regning innrede lokaler for utstyret og sørge for elektrisk kraftforsyning, kjøle- og ventilasjonsanlegg og andre installasjoner, som foreskrevet av Leverandøren i installasjonsinstruks e.l. Leverandøren skal veilede Kunden med hensyn til bygging eller ominnredning av lokaler for utstyret og bruken av det.

2.1.4 Ansvar for å forberede installasjon

Kunden er ansvarlig for at nødvendige forberedelser i Kundens lokaler er ferdige som avtalt under punkt 2.1.5, herunder at kravene til teknisk plattform, i den utstrekning dette er Kundens ansvar, er i samsvar med kravene angitt i bilag 2.

Dersom forberedelsene forsinkes, som følge av feil eller mangler ved Leverandørens dokumentasjon eller informasjon som Kunden har mottatt i henhold til punkt 2.1.1 ovenfor, er dette ikke Kundens ansvar.

2.1.5 Tidsfrist for forberedelse av installasjon, og leverandørens avsluttende inspeksjon

Forberedelsene til installasjon skal normalt være ferdige i god tid før avtalt starttidspunkt for installasjonen, og senest innen den fristen som er angitt i bilag 4.

Leverandøren skal da foreta en avsluttende inspeksjon av om fysiske og/eller tekniske forhold er slik at Leverandøren godkjenner at installasjon kan finne sted, med mindre partene har avtalt i bilag 4 at dette ikke er relevant. Feil og mangler som påvises ved inspeksjonen skal Kunden rette innen avtalt starttidspunkt for installasjonen, jf. bilag 4.

2.1.6 Leverandørens godkjenning

Etter Leverandørens inspeksjon og skriftlige godkjenning, kan Leverandøren ikke kreve dekket eventuelle merutgifter Leverandøren blir påført som følge av eventuell forsinkelse av leveransen på grunn av slike feil og mangler ved lokalets innredning eller teknisk plattform som Leverandøren burde ha oppdaget ved forsvarlig inspeksjon.

2.1.7 Installasjon - Installasjonsdag

Leverandøren er ansvarlig for å installere og ferdigstille utstyr og/eller programmer slik at de fungerer som en helhet i henhold til de krav og spesifikasjoner som fremgår av avtalen. Det skal gis skriftlig melding til Kunden om at installasjonen er gjennomført og at leveransen er klar til bruk innen den frist som er angitt i bilag 4.

Første virkedag etter at slik melding er mottatt av Kunden anses som installasjonsdag. Med virkedager menes de dagene som ikke er lørdager, søndager og offentlige høytids- og helligdager, og heller ikke jule- og nyttårsaften.

Dersom det er åpenbart at installasjonen er så mangelfull at den ikke tilfredsstiller kravene etter avtalen, kan Kunden bestride meldingen innen fem (5) virkedager og installasjonsdag anses ikke som inntruffet. Tilsvarende prosedyre gjelder for eventuelle nye meldinger om installasjon.

2.2 KUNDENS AKSEPTANSETEST

2.2.1 Plan for Kundens akseptansetest

Kunden skal i samarbeid med Leverandøren utarbeide og ha ansvar for en plan for Kundens akseptansetest med testprosedyrer som godtgjør at levert utstyr/og eller programmer og/eller tjenester tilfredsstiller avtalte akseptansekrav i henhold til bilag 1.

2.2.2 Definisjon av feilnivåer

Kundens akseptansetest skal, hvis ikke annet avtales, ta utgangspunkt i følgende definisjoner av feil:

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 er levert eller 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 beskrevet i avtalen 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 kan lett misforstås.

2.2.3 Akseptansetestens omfang

Kundens akseptansetest skal omfatte programvare og/eller utstyr og/eller løsninger og/eller tjenester som inngår i leveransen, jf bilag 1 og 2. Er ikke annet avtalt i bilag 5, skal Kundens akseptansetest omfatte følgende tester:

- a) funksjonstest
- b) robusthetstest
- c) volum-, kapasitets- og svartidstest

2.2.4 Gjennomføring av Kundens akseptansetest

Akseptansetesten skal gjennomføres etter installasjonsdag, og skal for øvrig påbegynnes og avsluttes i henhold til de fristene som fremgår av bilag 4.

Kundens akseptansetest skal gjennomføres slik som beskrevet i bilag 5, og i henhold til akseptansetestplanen, jf. punkt 2.2.1.

Kunden skal føre protokoll for hele testen som viser hvilke tester som er utført, og for hvert enkelt testområde:

- a) når testen ble utført
- b) hvem som utførte testen
- c) resultat av testen

Alle feil som meldes under Kundens akseptansetest skal om mulig være dokumentert, slik at de kan reproduseres. Alle feil som meldes skal være kategorisert av Kunden som A-, B- eller C-feil, jf. pkt 2.2.2.

Kunden er forpliktet til å holde fremdriftsplanen for testen. Kunden skal melde feil til Leverandøren fortløpende og Leverandøren skal utbedre feilene uten ugrunnet opphold. Hvis Kunden blir hindret i sin gjennomføring av testen fordi Leverandøren ikke holder avtalt fremdrift ved utbedring av feil, skal Kunden stoppe testen til Leverandøren har foretatt nødvendige rettinger. Den tiden testen har vært stoppet, skal legges til perioden for Kundens akseptansetest.

Inntreffer det under testen feil eller andre problemer relatert til testen som medfører at videre testing er formålsløst, skal testen avbrytes og påbegynnes fra starten av når forholdet er utbedret.

Protokollen for testen skal underskrives av begge parter representanter, som beholder hvert sitt underskrevne eksemplar.

2.2.5 Godkjenning av Kundens akseptansetest

Hvis Kunden godkjenner akseptansetesten, må Kunden gi Leverandøren skriftlig melding om dette uten ugrunnet opphold. Slik melding kan gis i protokollen. Testen anses under enhver omstendighet som godkjent hvis ikke Kunden innen 10 (ti) virkedager etter at testen skal være avsluttet i henhold til akseptansetestplanen, medregnet eventuelle tillegg grunnet forhold som beskrevet i punkt 2.2.4, skriftlig har meddelt Leverandøren at den ikke er godkjent. Akseptansetesten anses også som godkjent dersom Kunden velger å sette løsningen i drift før testen er godkjent av Kunden.

Kunden kan ikke nekte å godkjenne testen på grunn av forhold som er uvesentlige for Kundens bruk av leveransen. A- og B-feil anses hver for seg som vesentlige, med unntak av B-feil som ikke er vesentlige for Kundens mulighet til å sette kommunikasjonstjenestene i drift og påbegynne godkjenningsperioden. C-feil anses som uvesentlige, hvis ikke flere C-feil samlet sett medfører at godkjenning vil være klart urimelig. Feil som kun har oppstått en gang, og som ikke har latt seg gjenskape i akseptansetestperioden, anses ikke som feil i forhold til godkjenning av testen. Kunden kan sette som vilkår for å godkjenne testen at det foreligger en realistisk plan for snarest mulig utbedring av alle feil.

Hvis Kunden ikke godkjenner testen, skal det begrunnes skriftlig. Kundens anførsel i protokollen anses som tilstrekkelig skriftlig begrunnelse, forutsatt at det klart er angitt at testen underkjennes. Hvis Leverandøren gjør gjeldende at nektelsen er urettmessig, herunder at Leverandøren er uenig i kategoriseringen av feil, må det gis skriftlig melding om dette senest innen 5 (fem) virkedager. Hvis Kunden fremdeles ikke godkjenner testen, skal tvisten løses etter kapittel 15.

Hvis Leverandøren ikke bestrider Kundens nektelse, skal Leverandøren innen 5 (fem) virkedager sende Kunden en tidsplan for utbedring av feilene ved leveransen. Leverandøren skal gi Kunden skriftlig melding når utbedringen er gjort. Utbedringer anses ikke utført før de er forsvarlig testet av Leverandøren. Tester skal omfatte alle deler av leveransen som kan være påvirket av feilene.

Kunden skal så snart Leverandøren har meldt at feilene er utbedret og testet, fortsette sin akseptansetest. Kunden har krav på rimelig tilleggstid til å utføre slik testing.

Godkjenningsperioden kan først begynne når akseptansetesten er godkjent.

Kundens godkjenning av akseptansetesten er ikke til hinder for at Kunden senere kan kreve utbedret feil og mangler som Kunden ikke oppdaget under testen, eller feil som ikke er rettet av Leverandøren i akseptansetestperioden.

2.2.6 Idriftsettelse

Programvare og/eller utstyr og/eller løsninger og/eller tjenester skal settes i ordinær drift etter at Kundens akseptansetest er vellykket gjennomført og godkjent, og innen den fristen som er angitt i bilag 4.

Partenes plikter i forbindelse med idriftsettelse er spesifisert i bilag 4.

3. GODKJENNINGSPERIODE OG LEVERINGSDAG

3.1 VARIGHET

Fra og med den dagen leveransen er satt i ordinær drift løper en godkjenningssperiode på 3 (tre) måneder, med mindre annen varighet er avtalt i bilag 5.

Hvis oppstart av kommunikasjonstjeneste blir forsinket som følge av Kundens forhold løper godkjenningssperioden likevel fra avtalt tidspunkt, med mindre Kunden anmoder om endring av fremdriftsplanen i henhold til kapittel 4.

3.2 KUNDENS UNDERSØKELSESPLIKT

Kunden skal i løpet av godkjenningssperioden gjennomføre en undersøkelse av om leveransen er i samsvar med det som er avtalt.

Kundens undersøkelse i godkjenningssperioden skal gjennomføres med utgangspunkt i de ordinære daglige drifts- og arbeidsoppgavene. En nærmere spesifisering av innholdet i godkjenningssperioden med konkret angivelse av de undersøkelsene som Kunden skal gjennomføre, er angitt i bilag 5.

3.3 HÅNDTERING AV FEIL

I godkjenningssperioden skal Kunden fortløpende gi Leverandøren skriftlig melding om eventuelle feil, med beskrivelse av feilene, etter prosedyrer som eventuelt er avtalt i bilag 5.

Hvis ikke annet er avtalt i bilag 5 skal eventuelle feil være utbedret senest innen utgangen av godkjenningssperioden.

Hvis Kunden finner, og skriftlig påberoper seg A-feil, anses grunnlaget for videre undersøkelse i godkjenningssperioden umuliggjort. Godkjenningssperioden skal anses stoppet fra den dagen Kunden sender melding, og starter ikke igjen før Leverandøren har utbedret feilene etter reglene i 2.2.5. Tilsvarende gjelder for B-feil som alene eller sammen gjør videre undersøkelse umulig eller svært vanskelig eller som i vesentlig grad reduserer verdien av undersøkelsen for Kunden så lenge feilen(e) består.

Leverandøren skal så raskt som mulig utbedre feilene og teste feilrettingen slik det fremgår av punkt 2.2.5, fjerde ledd.

3.4 ENDELIG GODKJENNING – LEVERINGSDAG

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

Kunden kan ikke nekte å godkjenne leveransen på grunn av forhold som er uvesentlige for Kundens bruk av leveransen. A- og B-feil anses hver for seg som vesentlige. C-feil anses som uvesentlige, hvis ikke flere C-feil samlet sett medfører at godkjennelse vil være klart urimelig. Kunden kan sette som vilkår for godkjenning av leveransen at det foreligger en realistisk plan for snarest mulig utbedring av alle feil.

Hvis Kunden ikke godkjenner at leveransen er i samsvar med det avtalte, skal det begrunnes skriftlig. Hvis Leverandøren gjør gjeldende at nektelsen er urettmessig, herunder at Leverandøren er uenig i kategoriseringen av feil, må det gis skriftlig melding om dette og senest innen 5 (fem) virkedager fra mottak av Kundens melding om nektelse. Hvis Kunden fremdeles ikke godkjenner leveransen, skal tvisten løses etter kapittel 15.

Hvis Leverandøren ikke bestrider Kundens nektelse, skal Leverandøren innen 5 (fem) virkedager sende Kunden en plan for utbedring av feilene ved leveransen. Leverandøren skal gi Kunden skriftlig melding når utbedringen er gjort. Utbedringer anses ikke utført før de er forsvarlig testet av Leverandøren. Tester skal omfatte alle deler av leveransen som kan være påvirket av feilene.

Kunden skal så snart Leverandøren har meldt at feilene er utbedret, fortsette sin undersøkelse av det utbedrede i godkjenningsperioden.

Hvis leveransen ikke godkjennes skal godkjenningsperioden utvides til vilkårene for godkjenning er oppfylt.

Første virkedag etter at leveransen er eller anses godkjent, er leveringsdag.

Kundens godkjennelse er ikke til hinder for at Kunden senere kan kreve utbedret feil og mangler som Kunden ikke oppdaget i godkjenningsperioden og som han heller ikke burde oppdaget, eller feil som ikke er rettet av Leverandøren i godkjenningsperioden.

4. ORDINÆR TJENESTELEVERANSE ETTER GODKJENNING

4.1 TJENESTELEVERANSEN

Leverandøren skal dokumentere at den tjeneste som leveres til enhver tid er i samsvar med det som er avtalt, blant annet ved regelmessig rapportering av tjenestenivået for spesifiserte kommunikasjonstjenester for perioder angitt i Bilag 3.

4.2 MELDING OM UØNSKEDE HENDELSER

Prosedyre for å melde om uønskede hendelser skal fremgå av Bilag 3.

Avtale om leveranse av datakommunikasjonstjenester

Kunden skal klassifisere, som angitt nedenfor, og melde uønskede hendelser til Leverandøren uten ugrunnet opphold. Meldingen skal gis på den måten som er angitt i Bilag 3. Hvis det kun er navngitte personer hos Kunden som skal gi slike meldinger, skal navn og kontaklinformasjon fremgå.

Klassifisering av uønskede hendelser:

Nivå	Kategori	Beskrivelse
A	Kritisk	Hele eller vesentlige deler av kommunikasjonsløsningen 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.

Leverandøren har ansvar for å løse hendelsen innenfor de rammer som er definert i Bilag 3. Hvis reguleringen av tjenestenivå i bilaget angir en frist for løsning av uønskede hendelser og Leverandøren ikke klarer å finne en løsning som gjenoppretter kommunikasjonsløsningen til avtalt tjenestenivå innenfor fristen, har Kunden krav på standardisert prisavslag som avtalt i Bilag 3: Tjenestenivå og supportspesifikasjon.

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

4.3 RAPPORTERING

Kunden skal motta jevnlige rapporter om tjenestene. Hvis ikke annet er bestemt i Bilag 3, skal rapportering skje månedlig. Rapporteringen skal dekke alle vesentlige punkter i reguleringen av tjenestenivå i tjenesteleveransen. Hvordan målingen av tjenestenivå er utført fremgår av Bilag 3. I tillegg skal den inneholde følgende:

- Antall uønskede hendelser fordelt på system og type
- Antall endringer fordelt på system og type

Endringsevalueringer foretatt i rapporteringsperioden skal være vedlagt rapporten.

4.4 ENDRINGER AV LEVERANSEN I AVTALEPERIODEN

4.4.1 Endringsoverslag

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

4.4.2 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, tester, krav til Kundens medvirkning samt endring av kontraktpris, fremkommer i avtalen.

Avtale om leveranse av datakommunikasjonstjenester

Endringene skal fremlegges Kunden for godkjenning.

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

4.4.3 Dokumentasjon av endringen

Endringer av leveransen som angitt i kapittel 4 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.

4.4.4 Konsekvenser av endringsordre

Når Leverandøren mottar endringsordren skal den iverksettes i henhold til avtalt fremdriftsplan.

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 arbeidet 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.

5. VARIGHET OG OPPSIGELSE – AVSLUTNING ELLER OVERFØRING AV AVTALEN

5.1 VARIGHET

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

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

Hvis ikke annen varighet er avtalt i bilag 4, gjelder avtalen i 2 år regnet fra oppstartsdag for ordinær drift. Avtalen kan deretter forlenges for 2 (to) år om gangen på ellers like vilkår.

Dersom anskaffelsen er underlagt regelverket for offentlige anskaffelser, gjelder bestemmelsen kun i den grad Kunden finner dette i tråd med anskaffelsesregelverket.

5.2 OPPSIGELSE

Kunden kan med 6 (seks) måneders skriftlig varsel helt eller delvis si opp tjenestene regulert av denne avtale.

5.3 AVSLUTNING AV AVTALEN

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 uten driftsmessige forstyrrelser for Kunden. Kostnadene for slike/denne type ytelser skal fremkomme av Bilag 7.

For å muliggjøre eventuell sanksjonering av manglende ytelser i forbindelse med avtaleslutt kan Kundene holde betaling for siste betalingstermin tilbake til 1 (én) måned etter avtaleslutt.

5.4 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 30 (tretti) kalenderdager før avtalens utløp. Leverandøren har rett til forholdsmessig driftsvederlag i forlengelsesperioden.

Dersom anskaffelsen er underlagt regelverket for offentlige anskaffelser, gjelder bestemmelsen kun i den grad Kunden finner dette i tråd med anskaffelsesregelverket.

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.

6. LEVERANDØRENS PLIKTER

6.1 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.

6.2 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 tjenestens innhold og tilhørende tjenestenivå. Leverandørens nøkkelpersonell er angitt i bilag 6.

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.

6.3 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.

6.4 TILGANG TIL OPPLYSNINGER

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

6.5 BRUK AV UNDERLEVERANDØR

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

Dersom anskaffelsen er underlagt regelverket for offentlige anskaffelser, gjelder bestemmelsen kun i den grad Kunden finner dette i tråd med anskaffelsesregelverket.

Underleverandør som er godkjent skal angis i bilag 6.

6.6 SAMARBEID MED TREDJEPART

Leverandøren plikter å samarbeide med tredjepart i den utstrekning Kunden finner dette nødvendig for utførelsen av arbeidsoppgavene angitt i denne avtalen. Omfanget av slik bistand, samt eventuelt vederlag, avtales nærmere i bilag 6.

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

Leverandøren er imidlertid fritatt for slike plikter hvis han sannsynliggjør at slikt samarbeid vil innebære en vesentlig ulempe i forhold til hans eksisterende underleverandører eller øvrige forretningsforbindelser.

6.7 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 ansatte i egen organisasjon og ansatte hos eventuelle underleverandører ikke har dårligere lønns- og arbeidsforhold enn det som følger av gjeldende forskrifter. På områder som ikke er dekket av denne forskriften, skal Leverandøren på samme måte sørge for at egne og eventuelle underleverandørers ansatte, ikke har dårligere lønns- og arbeidsforhold enn det som følger av gjeldende landsomfattende tariffavtale for den aktuelle bransje. 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.

7. KUNDENS PLIKTER

7.1 TILRETTELEGGING MV.

Kunden skal legge forholdene til rette for at Leverandøren skal få utført sine plikter, for eksempel ved å gi Leverandøren nødvendig tilgang, fysisk og/eller elektronisk.

7.2 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.

8. PLIKTER SOM GJELDER KUNDE OG LEVERANDØR

8.1 MØTER

Dersom partene har behov for regelmessige møter i avtaleperioden, avtales dette i bilag 6. 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.

Begge parter har plikt til å melde fra skriftlig hvis det skjer endringer når det gjelder hvem som skal delta på møtene, hvem som er kontaktpersoner, med hvilke fullmakter og lignende.

Minimum én gang per år skal det gjøres en kvalitetsgjennomgang av tjenesten hvor alle endringer siden sist gjennomgås og eventuelle feil og uoverensstemmelser korrigeres. Kunden skal skrive referat fra dette møtet innen 5 (fem) virkedager, og referatet skal godkjennes av Leverandøren innen 5 (fem) virkedager fra mottak. Hvis referatet ikke er aktivt godtatt eller reist innvendinger mot innen fristen, anses det likevel godtatt.

8.2 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.

8.3 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 8.3.

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.

9. VEDERLAG OG BETALINGSBETINGELSER

9.1 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.

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.

9.2 FAKTURERING

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 spesifisering over påløpte timer. Utlegg skal angis særskilt.

Leverandøren skal levere faktura, kreditnotaer og purringer i henhold til det fastsatte formatet Elektronisk Handelsformat (EHF).

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

9.3 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).

9.4 BETALINGSMISLIGHOLD

Hvis forfalt vederlag med tillegg av forsinkelsesrenter 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.

9.5 PRISENDRINGER

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

Timepris for tjenester kan justeres pr. 01.01 hvert år, dog tidligst 01.01.2017. Prisjusteringen er begrenset oppad til et beløp som tilsvarer økningen i Statistisk sentralbyrå sin konsumprisindeks (hovedindeksen) med utgangspunkt fra november til november. Første gang indeksen fra november 2015 til november 2016.

Eventuelle andre bestemmelser om prisendringer fremgår av bilag 7.

10. LEVERANDØRENS MISLIGHOLD

10.1 HVA SOM ANSES SOM MISLIGHOLD

Det foreligger mislighold fra Leverandørens side hvis tjenestene 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.

Avtale om leveranse av datakommunikasjonstjenester

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

10.2 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, eller når tjenesten blir tilgjengelig. Tilsvarende gjelder hvis det må antas ytterligere forsinkelser etter at første varsel er gitt.

10.3 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 eller erstatning.

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

10.4 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 leveransen 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.

10.5 SANKSJONER VED MISLIGHOLD

10.5.1 Prisavslag/standardisert prisavslag

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

Dersom det er avtalt standardisert prisavslag knyttet til alle eller noen av tjenestene i ordinær tjenesteleveranse etter godkjenning, skal dette fremgå av bilag 3.

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.

10.5.2 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.

10.5.3 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.

Dagboten påløper automatisk. Dagboten utgjør 7 prosent av kontraktssummen for etableringsfasen ekskl. merverdiavgift, for hver kalenderdag forsinkelsen varer, men begrenset til maksimalt 14 (fjorten) kalenderdager.

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.

10.5.4 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.

10.5.5 Erstatning

Kunden kan kreve erstattet ethvert direkte tap, herunder tap av data så fremt datahåndtering er Leverandørens ansvar under avtalen, som følger av forsinkelse, mangel eller annet mislighold iht. punkt 10.1, med mindre Leverandøren godtgjør at misligholdet eller årsaken til misligholdet ikke skyldes Leverandøren.

Dagbøter kommer til fradrag i eventuell erstatning for samme forsinkelse.

10.5.6 Erstatningsbegrensning

Erstatning for indirekte tap kan ikke kreves. Som indirekte tap regnes tap som nevnt i kjøpslovens § 67 andre ledd.

Erstatningsbegrensningene foran i denne bestemmelsen gjelder ikke kostnader ved vanlige tiltak som kompenserer at Leveransen er forsinket eller har mangler, og kostnader ved tiltak som begrenser annet tap enn nevnt over.

Avtale om leveranse av datakommunikasjonstjenester

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

Erstatningen i forhold til 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 tjenesteleveransen ekskl. merverdiavgift.

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

11. KUNDENS MISLIGHOLD

11.1 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.

11.2 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.

11.3 BEGRENSNING I LEVERANDØRENS TILBAKEHOLDSRETT

Leverandøren kan ikke holde tilbake tjenesteleveranser 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 15.

11.4 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 9.4.

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.

11.5 ERSTATNING

Leverandøren kan kreve erstattet ethvert direkte tap som følger av mislighold iht. punkt 11.1, med mindre Kunden godtgjør at misligholdet eller årsaken til misligholdet ikke skyldes Kunden.

Avtalens bestemmelse om erstatningsbegrensning, jf. punkt 10.5.6, gjelder tilsvarende.

12. KRENKELSE AV ANDRES IMMATERIELLE RETTIGHETER (RETTSMANGEL)

12.1 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.

12.2 KRAV FRA TREDJEPART

Hvis en tredjepart gjør gjeldende mot en av partene at tjenestene 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

12.3 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.

12.4 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 10.5.5, 10.5.6 og 11.5.

13. 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 (en) prosent, fra det tidspunkt betaling er skjedd.

Ved heving i ordinær tjenesteleveranse har Leverandøren krav på vederlag for ytelser som er kontraktsmessig levert frem til hevingstidspunktet. Hvis misligholdet er av en slik art at Kunden har hatt lite eller ingen nytte av Leverandørens ytelser, kan Kunden i forbindelse med heving velge å kreve tilbakebetalt det vederlag som Leverandøren har mottatt under avtalen, med tillegg av renter, tilsvarende NIBOR pluss 1 (en) prosent, fra det tidspunkt betaling er skjedd.

Hvis det er nødvendig for Kundens virksomhet, har Kunden rett til å utnytte tjenestene som avtalt også etter hevingen, men skal snarest mulig finne en alternativ løsning som erstatning for Leverandørens ytelser. Dersom hevingen skyldes Kundens mislighold, kan Leverandøren gjøre fortsatt utnyttelse betinget av at Kunden stiller tilfredsstillende sikkerhet.

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.

14. ØVRIGE BESTEMMELSER

14.1 RISIKO

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

14.2 FORSIKRINGER

Kunden er en offentlig virksomhet og står som selvassurandør.

Leverandøren skal ha forsikringer som er tilstrekkelige til å dekke de kravene 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.

14.3 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 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.

Dersom anskaffelsen er underlagt regelverket for offentlige anskaffelser, gjelder bestemmelsen kun i den grad Kunden finner dette i tråd med anskaffelsesregelverket.

Avtale om leveranse av datakommunikasjonstjenester

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

14.4 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, så fremt ikke annet følger av ufravikelig lov.

14.5 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.

15. TVISTER

15.1 RETTSVALG

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

15.2 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.

15.3 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 ekspert, i samråd med partene.

15.4 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 meklingen bestemmes av meklerin, i samråd med partene.

15.5 FELLESREGLER FOR UAVHENGIG EKSPERT OG MEKLING

Uavhengig ekspert og/eller mekler skal ved utførelsen av sine oppdrag opptre upartisk og uavhengig. Før ekspert/meklerin 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. Eksperten/meklerin 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/meklerin 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/meklerin 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/meklerin 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 ekspert/meklerin meddeler partene at vedkommende ikke finner det hensiktsmessig å fortsette oppdraget, eller
- d) ved at en part meddeler ekspert/meklerin at parten ønsker å avslutte oppdraget.

15.6 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.

Avtale om leveranse av datakommunikasjonstjenester

Kundens forretningsadresse er vernet.

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).
