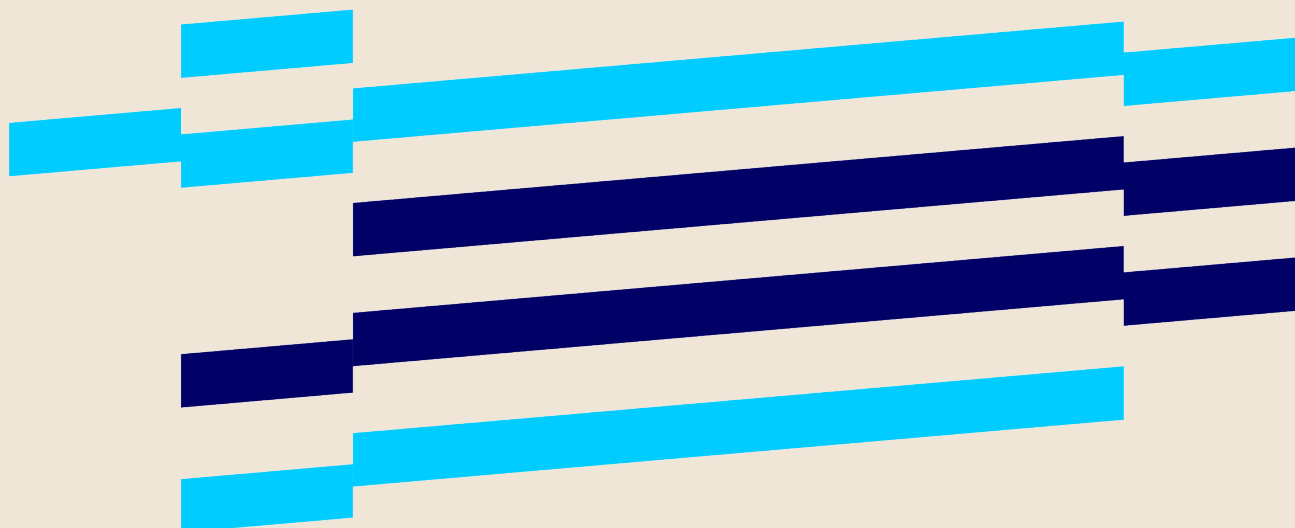


Vedlikeholdsavtalen

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:

[Skriv her]

(heretter kalt Leverandøren)

og

[Skriv her]

(heretter kalt Kunden)

Sted og dato:

[Skriv sted og dato her]

[Kundens navn her]

[Leverandørens navn her]

Kundens underskrift

Leverandørens underskrift

Avtalen undertegnes i to eksemplarer, ett til hver part.

Med mindre annet fremgår av bilag 4, er **Oppstartsdato:** [dato]

Henvendelser

Med mindre annet fremgår av bilag 6, skal 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	5
1.1 AVTALENS OMFANG	5
1.2 BILAG TIL AVTALEN	5
1.3 TOLKNING – RANGORDNING	5
1.4 ENDRINGER AV LEVERANSEN ETTER AVTALEINNGÅElsen	6
1.5 PARTENES REPRESENTANTER	6
1.6 AVTALENS FASER	6
2. GJENNOMFØRING AV LEVERANSEN	6
2.1 ETABLERING AV VEDLIKEHOLDSTJENESTEN	6
2.1.1 Plan for etableringsfasen	6
2.1.2 Samhandlingsplan	6
2.2 GJENNOMFØRING AV ORDINÆRT VEDLIKEHOLD	7
2.2.1 Omfanget av vedlikeholdstjenesten	7
2.2.2 Rapportering om utført vedlikehold	7
2.2.3 Oppdatering av dokumentasjon	7
2.2.4 Brukerstøtte	7
2.2.5 Håndtering av feil	7
2.2.6 Installering av programrettelser mv	9
2.2.7 Nye versjoner	9
2.2.8 Ytterligere utvikling	10
2.2.9 Kompletteringskjøp	10
2.2.10 Tilleggstjenester	10
2.3 RAPPORTERING	11
3. ENDRINGER AV LEVERANSEN ETTER AVTALEINNGÅElsen	11
4. VARIGHET, OPPSIGELSE, AVSLUTNING OG OVERFØRING AV AVTALEN	11
4.1 VARIGHET OG OPPSIGELSE	11
4.2 AVBESTILLING	12
4.3 AVSLUTNINGSPERIODEN	12
4.4 MIDLERTIDIG FORLENGELSE AV AVTALEN	13
5. LEVERANDØRENS PLIKTER	13
5.1 LEVERANDØRENS ANSVAR FOR SINE YTELSEr	13
5.2 NØKKELPERSONELL	14
5.3 UNDERLEVERANDØR OG TREDJEPART	14
5.4 LØNNS- OG ARBEIDSVILKÅR	14
6. KUNDENS PLIKTER	15
6.1 KUNDENS ANSVAR OG MEDVIRKNING	15
7. PLIKTER SOM GJELDER KUNDE OG LEVERANDØR	15
7.1 TAUSHETSPLIKT	15
7.2 SKRIFTLIGHET	16
8. VEDERLAG OG BETALINGSBETINGELSER	16
8.1 VEDERLAG	16
8.2 BETALINGSBETINGELSER	17
8.3 FØRSINKELSESRENTER	17
8.4 BETALINGSMISLIGHOLD	17
8.5 PRISENDRIKING	18
9. EKSTERNE RETTSLIGE KRAV, SIKKERHET OG PERSONVERN	18
9.1 EKSTERNE RETTSLIGE KRAV OG TILTAK GENERELT	18
9.2 INFORMASJONSSIKKERHET	18
9.3 PERSONOPPLYSNINGER	19
10. EIENDOMS- OG DISPOSISJONSRETT	20

10.1	EIENDOMSRETT TIL UTSTYR	20
10.2	DISPOSISJONSRETT TIL PROGRAMVARE, DOKUMENTASJON MV.....	20
10.3	UTVIDET DISPOSISJONSRETT TIL ENDRINGER OG PROGRAMVAREUTVIDELSER SOM UTVIKLES FOR KUNDEN	20
11.	LEVERANDØRENS MISLIGHOLD	21
11.1	HVA SOM ANSES SOM MISLIGHOLD.....	21
11.2	VARSLINGSPLIKT.....	21
11.3	AVHJELP.....	21
11.4	SANKSJONER VED MISLIGHOLD	21
11.4.1	<i>Tilbakehold av betaling.....</i>	<i>21</i>
11.4.2	<i>Prisavslag.....</i>	<i>21</i>
11.4.3	<i>Standardiserte kompensasjoner og timebot.....</i>	<i>21</i>
11.4.4	<i>Heving</i>	<i>22</i>
11.4.5	<i>Erstatning.....</i>	<i>22</i>
11.4.6	<i>Erstatningsbegrensning.....</i>	<i>22</i>
12.	KUNDENS MISLIGHOLD.....	23
12.1	HVA SOM ANSES SOM MISLIGHOLD.....	23
12.2	VARSLINGSPLIKT.....	23
12.3	BEGRENSNING I LEVERANDØRENS TILBAKEHOLDSRETT	23
12.4	HEVING	23
12.5	ERSTATNING.....	23
13.	ØVRIGE BESTEMMELSER	24
13.1	RISIKO FOR UTSTYR OG PROGRAMVARE	24
13.2	OVERDRAGELSE AV RETTIGHETER OG PLIKTER	24
13.3	KONKURS, AKKORD E.L.	24
13.4	FORCE MAJEURE.....	24
14.	TVISTER	25
14.1	RETTSVALG.....	25
14.2	FORHANDLINGER OG MEKLING.....	25
14.3	DOMSTOLS- ELLER VOLDGIFTSBEHANDLING	25

1. ALMINNELIGE BESTEMMELSER

1.1 AVTALENS OMFANG

Avtalen gjelder levering av vedlikeholdstjenester for programvare og eventuelt utstyr som spesifisert nærmere i bilagene.

1.2 BILAG TIL AVTALEN

Alle rubrikker skal være kryssset av (Ja eller Nei)	JA	NEI
Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon (krav til vedlikeholdstjenesten)		
Bilag 2: Leverandørens løsningsspesifikasjon (beskrivelse av vedlikeholdstjenesten)		
Bilag 3: Utstyr og/eller programvare som skal vedlikeholdes		
Bilag 4: Prosjekt- og fremdriftsplan for etableringsfasen		
Bilag 5: Tjenestenivå med standardiserte prisavslag		
Bilag 6: Administrative bestemmelser		
Bilag 7: Samlet pris og prisbestemmelser		
Bilag 8: Endringer i den generelle avtaleteksten		
Bilag 9: Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen		
Bilag 10: Tredjeparts vilkår for vedlikehold av tredjeparts programvare		
Andre bilag:		

1.3 TOLKNING – 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.
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.

Tredjeparts vilkår for vedlikehold av tredjepartsprogramvare reduserer ikke Leverandørens plikter etter avtalen her i større utstrekning enn det som fremgår av punkt 2.2.5.

1.4 ENDRINGER AV LEVERANSEN ETTER AVTALEINNGÅELEN

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

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.

1.6 AVTALENS FASER

Avtalen består av tre faser: etableringsfasen (kapittel 2.1), ordinært vedlikehold (kapittel 2.2) og avslutningsfasen (4.2 og 4.3).

2. GJENNOMFØRING AV LEVERANSEN

2.1 ETABLERING AV VEDLIKEHOLDSTJENESTEN

2.1.1 Plan for etableringsfasen

Leverandøren skal i samarbeid med Kunden utarbeide en plan med beskrivelse av formål, organisasjon, aktiviteter, detaljerte planer for fremdrift mv. for å etablere vedlikeholdstjenesten. Planen skal omfatte beskrivelse av roller og ansvar samt fremdriftsplan, herunder behov for informasjon og leveranser fra eventuelle tidligere leverandør av vedlikehold. Planen skal være innenfor rammene av bilag 2.

2.1.2 Samhandlingsplan

Leverandøren skal utarbeide eller gjøre tilgjengelig en samhandlingsplan. Samhandlingsplanen skal ferdigstilles i samarbeid med Kunden. Samhandlingsplanen skal inneholde rutiner og prosedyrer som er nødvendig for samhandlingen mellom Kunden og Leverandøren, herunder:

- prosedyrer for feilhåndtering (se også punkt 2.2.5),
- prosedyrer for endringshåndtering for henholdsvis programvaren som vedlikeholdes, og endringer i plattformen,
- eventuelle rutiner og planer for møter, og
- samhandling med Kundens øvrige leverandører (så som driftsleverandør).

Samhandlingsplanen skal være basert på de krav til samhandling som Kunden har angitt i bilag 6, og kravene til vedlikeholdstjenesten i bilag 1.

2.2 GJENNOMFØRING AV ORDINÆRT VEDLIKEHOLD

2.2.1 Omfanget av vedlikeholdstjenesten

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

Hvis ikke annet fremgår av bilag 1 og 2, skal vedlikeholdstjenesten som et minimum omfatte feilretting og ytelser som er nødvendige for å opprettholde programvarens samvirke med annen programvare som er omfattet av vedlikeholdstjenesten (se bilag 3).

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

Det kan beskrives i bilag 1 og 2 hvor gamle versjoner av den aktuelle programvare og utstyr som vedlikeholdes.

2.2.2 Rapportering om utført vedlikehold

Leverandøren skal regelmessig gi Kunden en oversiktlig rapport som beskriver hvilket vedlikehold og hvilken service som er utført. Med mindre annet er avtalt i bilag 6, benyttes Leverandørens standardformat og -nivå for slik rapportering. Rapporteringsplikten kan beskrives nærmere i samhandlingsplanen.

2.2.3 Oppdatering av dokumentasjon

I den utstrekning utført vedlikehold har betydning for innholdet i tilknyttet dokumentasjon, skal oppdateringer til dokumentasjonen gjøres tilgjengelig for Kunden uten ugrunnet opphold. Omfanget av oppdateringsplikten kan reguleres nærmere i bilag 1 og 2.

2.2.4 Brukerstøtte

Hvis avtalen omfatter brukerstøtte, skal tjenesten være beskrevet i bilag 6. I bilag 6 kan det også avtales hvilke brukere eller brukergrupper hos Kunden som kan søke bistand. Det kan også avtales et maksimalt årlig volum av henvendelser som inngår i fastprisen. Hvis Leverandøren garanterer svar innenfor gitte frister, skal dette fremgå av tjenestenivåavtale i bilag 5.

2.2.5 Håndtering av feil

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

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

Nivå	Kategori	Beskrivelse
A	Kritisk feil	- Feil som medfører at utstyret eller programvaren stopper, at data går tapt, eller at andre funksjoner som etter en objektiv vurdering er kritiske for Kunden, ikke virker som avtalt. - Dokumentasjonen er så ufullstendig eller misvisende at Kunden ikke kan bruke utstyret eller programvaren eller vesentlige deler av det.
B	Alvorlig feil	- Feil som fører til at funksjoner som, ut fra en objektiv vurdering, er viktige for Kunden, ikke virker som beskrevet i avtalen, og som det er tids- og ressurskrevende å omgå. - Dokumentasjonen er ufullstendig eller misvisende at Kunden ikke kan benytte funksjoner som etter en objektiv vurdering 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 eller upresis.

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

Hvis avvikene i leveransen skyldes feil i standardprogramvare som for å kunne rettes krever tilgang til standardprogramvarens kildekode, og Leverandøren ikke selv har tilgang til kildekode, er Leverandørens feilrettingsplikter begrenset til å melde feilen til programvareprodusenten, etter beste evne søke å få prioritet for retting av feilen, holde Kunden orientert om status for feilrettingen og sørge for korrekt installering når feilen i standardprogramvaren er rettet av programvareprodusenten, alternativt tilgjengeliggjøre feilrettingen for Kunden om Leverandøren ikke er ansvarlig for installering etter pkt. 2.2.6.

Leverandøren skal i rimelig omfang søke å finne en midlertidig løsning mens feilretting hos programvareprodusenten pågår. Det kan i bilag 7 avtales en øvre økonomisk ramme for Leverandørens plikt til å utarbeide midlertidige løsninger som dekker feil i standard programvare.

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

forårsaket av at Leverandøren har misligholdt sin plikt til å følge opp feilrettingen, og installere eller tilgjengeliggjøre feilrettingen som angitt i fjerde avsnitt.

2.2.6 Installering av programrettelser mv.

Leverandøren er ansvarlig for å installere programrettelser hvis det ikke fremgår av bilag 1 at dette skal gjøres av Kunden selv eller Kundens driftsleverandør. Installasjonen av programrettelser følger reguleringen for installasjon av nye versjoner i punkt 2.2.7 annet avsnitt. Installering av programrettelser inngår i det faste vedlikeholdsvederlaget med mindre det er priset særskilt i bilag 7.

Er det avtalt i bilag 5 at Leverandøren kan rette feilen ved å sende eller gjøre tilgjengelig for Kunden en programrettelse, skal dette skje etter avtalte rutiner angitt i bilag 5 eller 6. Leverandøren skal i så fall gi Kunden instruksjon om hvordan rettelsen skal installeres. Kunden skal installere programrettelse e.l. så raskt som praktisk mulig, eller etter Leverandørens instruksjon. Eventuelle frister skal fremgå av bilag 5.

Hvis rettelsen består av ny versjon av programmet, er også den nye versjonen inkludert i det faste vedlikeholdsvederlaget. Leverandøren kan bare rette feil ved levering av ny versjon dersom Kunden kan benytte denne på Kundens eksisterende tekniske plattform. Hvis den nye versjonen bare kan benyttes hvis det foretas oppgradering av Kundens tekniske plattform, eller gjøres endringer i Kundens andre systemer, har Kunden rett til å kreve at feilen rettes på annen måte, med mindre annet fremgår av bilag 1.

2.2.7 Nye versjoner

Nye versjoner av programvare som er spesifisert i bilag 3, er inkludert i avtalen, med mindre annet fremgår av bilag 1 og 2. Nye versjoner inngår i det faste vedlikeholdsvederlaget med mindre det er priset særskilt i bilag 7 (f.eks. for større oppgraderinger).

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

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

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

2.2.8 Ytterligere utvikling

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

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

2.2.9 Kompletteringskjøp

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

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

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

Ved kompletteringskjøp og lisensutvidelser skal Kunden betale Leverandørens listepris på kjøpstidspunktet fratrullet den rabatt som fremgår i bilag 7. Ved utvidelse av eksisterende lisenser gjelder Kundens eksisterende avtale om disposisjonsrett for vedkommende lisens med mindre annet avtales i det enkelte tilfelle. For kjøp av nye lisenser i henhold til tredje avsnitt gjelder lisensgivers standardvilkår for slike kjøp med mindre annet følger av annen avtale eller avtales i det enkelte tilfelle.

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

2.2.10 Tilleggstjenester

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

Tilleggstjenester skal registreres i bilag 9.

2.3 RAPPORTERING

Hvis det er avtalt tjenestenivå for vedlikeholdsyttelsen i bilag 5, skal Kunden motta jevnlige 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

Hvis Kunden etter at avtalen er inngått, har behov for å endre kravene til ytelsene eller andre forutsetninger for avtalen på en slik måte at ytelsenes karakter eller omfang blir annerledes enn avtalt, kan Kunden anmode om endringsavtale.

Leverandøren kan kreve justeringer i vederlag eller tidsplaner som følge av endringen. Krav om justert vederlag eller tidsplan må fremsettes senest samtidig med Leverandørens svar på Kundens anmodning om endringsavtale.

Endringer av leveransen 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. VARIGHET, OPPSIGELSE, AVSLUTNING OG OVERFØRING AV AVTALEN

4.1 VARIGHET OG OPPSIGELSE

Hvis ikke annen varighet eller annet oppstartstidspunkt er avtalt i bilag 4, gjelder avtalen i 3 (tre) år regnet fra det tidspunktet som fremgår på avtalens side to (oppstartsdato). Avtalen fornyes deretter automatisk for 1 (ett) år om gangen med mindre den sies opp av Kunden med 3 (tre) måneders varsel før fornyelsestidspunktet. Leverandøren kan si opp avtalen med 12 (tolv) måneders varsel før fornyelsestidspunktet. Hvis Leverandøren i praksis er alene om å levere vedlikehold av vesentlige deler av den programvare som omfattes av avtalen, kan oppsigelse skje med 24 (tjuefire) måneders varsel og første gang etter 4 (fire) år, slik at samlet avtaletid blir minimum 6 (seks) år.

4.2 AVBESTILLING

Kunden kan helt eller delvis avbestille leveransen under denne avtalen med 3 (tre) måneders 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 på 4 (fire) prosent av årlig vederlag.

Annet avbestillingsgebyr kan avtales mellom partene i bilag 7.

Ved delvis avbestilling skal avbestillingsgebyret beregnes på grunnlag av det avbestiltes andel av kontraktsprisen. Konsekvensene som delvis avbestilling har for gjenstående deler av leveransen, herunder virkningen på kontraktsprisen, skal håndteres som en endring henhold til kap. 3.

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

4.3 AVSLUTNINGSPERIODEN

Avslutningsperioden varer fra dato for varsel om oppsigelse, avbestilling eller heving og til avtalen opphører (inkludert eventuell forlengelse i henhold til punkt 4.4). I tillegg har Kunden krav på oppfølgende bistand i inntil 60 (seksti) kalenderdager etter at vedlikeholdstjenesten er etablert hos ny leverandør eller Kunden selv, også om dette skjer etter at avtalen for øvrig opphører.

Vedlikeholdstjenesten skal forbli fullverdig i avslutningsperioden, uavhengig av årsaken til avslutning.

Ved avslutning av avtalen, uansett årsak, skal Leverandøren som del av ytelsen stille nødvendige tjenester til rådighet i avslutningsperioden og samarbeide med eventuell ny leverandør, slik at nødvendige handlinger kan gjennomføres med minst mulig forstyrrelser for Kundens virksomhet. Leverandøren er også forpliktet til å bidra med nødvendig kompetanseoverføring til ny vedlikeholdsleverandør, tjenestens art tatt i betraktning. Leverandøren er ikke pliktig til å bistå med grunnleggende kompetanseoverføring eller med kompetanseoverføring knyttet til Leverandørens forretningshemmeligheter.

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

Leverandøren skal bistå Kunden i forbindelse med forberedelsene til inngåelse av ny avtale og levere den informasjon som er nødvendig i forbindelse med slik forberedelse.

Leverandøren skal uten ugrunnet opphold komplettere og oppdatere vedlikeholds-dokumentasjonen, samt uten ugrunnet opphold overføre til Kunden alle data og alt materiale som Leverandøren har i sin besittelse, og som tilhører Kunden.

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 avtalen heves som følge av 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 1 (en) måneds vederlag i inntil 2 (to) måneder etter avtalens opphør.

4.4 MIDLERTIDIG FORLENGELSE AV AVTALEN

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

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 YTELSER

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

Leverandøren skal sørge for at det personalet som utfører vedlikehold og service, har den nødvendige kompetanse.

5.2 NØKKELPERSONELL

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

5.3 UNDERLEVERANDØR OG TREDJEPART

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

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

Leverandøren skal samarbeide med Kundens andre leverandører og tredjeparter, herunder eventuell driftsleverandør og leverandører av tredjeparts programvare som omfattes av vedlikeholdsavtalen. Samhandlingen beskrives nærmere i samhandlingsplanen, jf. punkt 2.1.2.

5.4 LØNNS- OG ARBEIDSVILKÅR

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

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

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

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

Oppfyllelse av Leverandørens forpliktelser som nevnt ovenfor skal dokumenteres i bilag 6 ved enten en egenerklæring eller tredjepartserklæring om at det er samsvar mellom aktuell tariffavtale og faktiske lønns- og arbeidsvilkår for oppfyllelse av Leverandørens og eventuelle underleverandørers forpliktelser.

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.

Nærmere presiseringer om gjennomføring av dette punkt 5.4 kan avtales i bilag 6.

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 benyttes og lagres slik utstys- eller programleverandøren har foreskrevet.

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. Nærmere krav til Kundens medvirkning kan spesifiseres i bilag 2.

7. PLIKTER SOM GJELDER KUNDE OG LEVERANDØR

7.1 TAUSHETSPLIKT

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

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

Taushetsplikt etter denne bestemmelsen er ikke til hinder for utlevering av informasjon som kreves fremlagt i henhold til lov eller forskrift, herunder offentlighet og innsynsrett som

følger av lov 19. mai 2006 om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd (offentleglova). Om mulig skal den annen part varsles før slik informasjon gis.

Taushetsplikten er ikke til hinder for at opplysningene brukes når ingen berettiget interesse tilsier at de holdes hemmelig, for eksempel når de er alminnelig kjent eller er 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 7.1.

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 fratredelsen om forhold som nevnt ovenfor. Taushetsplikten opphører fem (5) år etter avtalens opphør, med mindre annet følger av lov eller forskrift.

7.2 SKRIFTLIGHET

Alle varsler, krav eller andre meddelelser knyttet til denne avtalen skal gis skriftlig til den postadressen eller elektroniske adressen som er oppgitt på avtalens forside med mindre partene har avtalt noe annet i bilag 6 for den aktuelle type henvendelse.

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. 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.

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

Dersom det etter Leverandørens vurdering bør foretas vedlikehold og service som ikke er dekket av den inngåtte avtalen, skal samtykke til dette på forhånd innhentes hos Kunden dersom vedlikeholdet skal faktureres i tillegg til det vederlaget som er satt opp i avtalen.

8.2 BETALINGSBETINGELSER

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

Dersom spesielle pris- og/eller betalingsvilkår skal gjelde for denne avtalen, skal det være oppgitt i bilag 7.

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

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

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

Øvrige betalingsvilkår fremgår av bilag 7.

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

8.3 FORSINKELSESRENTER

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

8.4 BETALINGSMISLIGHOLD

Hvis 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.

8.5 PRISENDRINGER

Vedlikeholdsvederlaget og timepriser kan endres ved hvert årsskifte tilsvarende økningen i Statistisk sentralbyrås konsumprisindeks (hovedindeksen), første gang med utgangspunkt i indeksen for den måned avtalen ble inngått, med mindre annen indeks er avtalt i bilag 7.

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

Eventuelle andre bestemmelser om prisendringer fremgår av bilag 7.

9. EKSTERNE RETTSLIGE KRAV, SIKKERHET OG PERSONVERN

9.1 EKSTERNE RETTSLIGE KRAV OG TILTAK GENERELT

Hver av partene har ansvar for å følge opp sine respektive plikter i henhold til eksterne rettslige krav (lover, forskrifter, andre myndighetskrav). Kunden skal i bilag 1 identifisere hvilke rettslige eller partsspesifikke krav som har relevans for inngåelse og gjennomføring av denne avtalen. Det er herunder Kundens ansvar å konkretisere relevante krav for vedlikeholdstjenesten i bilag 1.

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.

9.2 INFORMASJONSSIKKERHET

Leverandøren skal iverksette forholdsmessige tiltak for å ivareta krav til informasjonssikkerhet i forbindelse med gjennomføring av tjenesten. Dette innebærer at Leverandøren skal iverksette forholdsmessige tiltak for å sikre konfidensialitet av Kundens data samt tiltak for å sikre at data ikke kommer på avveie. Videre skal Leverandøren iverksette forholdsmessige tiltak mot utilsiktet endring og sletting av data samt mot angrep av virus og annen skadevoldende programvare.

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

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

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

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

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

9.3 PERSONOPPLYSNINGER

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

Dersom Kunden har nærmere krav knyttet til Leverandørens informasjonssikkerhetstiltak, skal Kunden angi dette i bilag 1.

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

Leverandøren kan ikke overlate personopplysninger til andre for lagring, bearbeidelse eller sletting uten at det på forhånd er innhentet særlig eller generell skriftlig tillatelse til dette fra Kunden. Leverandøren skal sørge for at eventuelle underleverandører Leverandøren benytter, og som behandler personopplysninger, påtar seg tilsvarende forpliktelser som i avtalens punkt 6.2. Dersom det er innhentet særlig eller generell skriftlig tillatelse, skal Leverandøren underrette Kunden om eventuelle planer om å benytte andre databehandlere eller utskifting av databehandlere, og dermed gi Kunden muligheten til å motsette seg slike endringer. Underleverandører som er godkjent av Kunden skal fremgå av bilag 6.

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

Dersom oppdraget går ut på å behandle personopplysninger på vegne av Kunden, plikter Kunden og Leverandøren å inngå en databehandleravtale i samsvar med personopplysningslovgivningen. Dersom Kunden ikke har utarbeidet et utkast til

databehandleravtale, skal Leverandøren legge ved et utkast som vedlegg til bilag 2. Databehandleravtale må være inngått før behandlingen av personopplysninger påbegynnes.

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

Partenes erstatningsansvar for skade som rammer den registrerte eller andre fysiske personer og som skyldes overtredelse av personvernforordningen (forordning 2016/679), personopplysningsloven med forskrifter eller annet regelverk som gjennomfører personvernforordningen, følger bestemmelsene i personvernforordningen artikkel 82. Erstatningsbegrensningen i punkt 11.4.6 kommer ikke til anvendelse for ansvar som følger av personvernforordningen artikkel 82.

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

10. EIENDOMS- OG DISPOSISJONSRETT

10.1 EIENDOMSRETT TIL UTSTYR

Kunden får samme rett til nytt utstyr som leveres etter denne avtalen, som til det opprinnelige utstyret dersom ikke annet er avtalt i bilag 7.

10.2 DISPOSISJONSRETT TIL PROGRAMVARE, DOKUMENTASJON MV.

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

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

10.3 UTVIDET DISPOSISJONSRETT TIL ENDRINGER OG PROGRAMVAREUTVIDELSER SOM UTVIKLES FOR KUNDEN

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

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

11. LEVERANDØRENS MISLIGHOLD

11.1 HVA SOM ANSES SOM MISLIGHOLD

Det foreligger mislighold fra Leverandørens side hvis Leverandøren ikke oppfyller sine plikter etter denne avtalen, og dette ikke 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 Leverandøren ikke kan oppfylle sine plikter 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 AVHJELP

Leverandøren skal påbegynne og gjennomføre arbeidet med å avhjelpe mislighold så raskt som mulig etter at Leverandøren har fått melding om misligholdet.

11.4 SANKSJONER VED MISLIGHOLD

11.4.1 Tilbakehold av betaling

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

11.4.2 Prisavslag

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

11.4.3 Standardiserte kompensasjoner og timebot

Ved oversittelse av frister eller annen manglende oppfyllelse fra Leverandørens side har Kunden krav på standardisert kompensasjon som fastsatt i bilag 5.

Hvis det *ikke* er avtalt standardiserte kompensasjoner i bilag 5, kan Kunden kreve timebot i henhold til bestemmelsene nedenfor:

Blir ikke avtalte frister for retting av A- eller B-feil overholdt, og det ikke skyldes force majeure eller Kundens forhold, foreligger en forsinkelse fra Leverandørens side som gir grunnlag for timebot.

Timeboten påløper automatisk og utgjør 0,2 % av det samlede årlige vederlag ekskl. merverdiavgift for hver påbegynte time forsinkelsen varer. Timeboten regnes bare av normal arbeidstid innen virkedager og kan maksimalt utgjøre 5 % av årlig vederlag per misligholdstilfelle og maksimalt 15 % av årlig vederlag per år.

Andre timebotsatser og annen løpetid for timeboten samt hvilke ytelser den skal gjelde for, kan avtales i bilag 1.

Hvis bare en del av vedlikeholdsyttelsen er forsinket, kan Leverandøren kreve en nedsettelse av timeboten som står i forhold til Kundens mulighet til å nyttiggjøre seg utstyr og programvare.

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

11.4.4 Heving

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

Kunden kan heve hele eller deler av avtalen med øyeblikkelig virkning hvis timeboten når maksimaltaket på 15 % i løpet av ett år.

11.4.5 Erstatning

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

Eventuell påløpt timebot og standardisert kompensasjon kommer til fradrag i eventuell erstatning for samme forsinkelse/mislighold.

11.4.6 Erstatningsbegrensning

Erstatning for indirekte tap kan ikke kreves. Indirekte tap omfatter, men er ikke begrenset til, tapt fortjeneste av enhver art, tapte besparelser, tap av data og krav fra tredjeparter med unntak av idømt erstatningsansvar for rettsmangler.

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

Har Leverandøren eller noen denne 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, og dette ikke skyldes Leverandørens forhold eller forhold som anses som force majeure.

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

12.2 VARSLINGSPLIKT

Hvis Kunden ikke kan overholde sine plikter som avtalt, 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.

12.4 HEVING

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

12.5 ERSTATNING

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

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

13. ØVRIGE BESTEMMELSER

13.1 RISIKO FOR UTSTYR OG PROGRAMVARE

Kunden har risikoen for utstyr og programmer som omfattes av avtalen, jf. bilag 3. Leverandøren har risiko for annet utstyr eller programmer, f.eks. reserveutstyr, som han har plassert hos Kunden, hvis ikke annet er avtalt.

13.2 OVERDRAGELSE AV RETTIGHETER OG PLIKTER

I den grad Kunden er en offentlig virksomhet, kan Kunden helt eller delvis overdra sine rettigheter og plikter etter denne avtalen til annen offentlig virksomhet som da er berettiget til tilsvarende vilkår.

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

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

Retten til vederlag etter denne avtalen kan fritt overdras, men fritar ikke Leverandøren fra hans plikter og ansvar.

13.3 KONKURS, AKKORD E.L.

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

13.4 FORCE MAJEURE

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

Motparten kan i force majeure-situasjoner bare avslutte avtalen med den rammede parts samtykke, eller hvis situasjonen varer eller antas å ville vare lenger enn 90 (nitti) kalenderdager regnet fra det tidspunkt situasjonen inntreffer, og da bare med 15 (femten) kalenderdagers varsel. Hver av partene dekker sine egne kostnader knyttet til avslutning av avtaleforholdet. Kunden betaler avtalt pris for den del av leveransen som var

kontraktsmessig levert før avtalen ble avsluttet. Partene kan ikke rette andre krav mot hverandre som følge av avslutning av avtalen etter denne bestemmelse.

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

14. TVISTER

14.1 RETTSVALG

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

14.2 FORHANDLINGER OG MEKLING

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

14.3 DOMSTOLS- ELLER VOLDGIFTSBEHANDLING

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

Kundens hjemting er verneting.

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

Veiledende bilag til SSA-V – Vedlikeholdsavtalen – versjon april 2018

Innhold:

Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon (krav til vedlikeholdstjenesten)	2
Bilag 2: Leverandørens løsningsspesifikasjon (beskrivelse av vedlikeholdstjenesten).....	7
Bilag 3: Utstyr og/eller programvare som skal vedlikeholdes	9
Bilag 4: Prosjekt- og fremdriftsplan for etableringsfasen	10
Bilag 5: Tjenestenivå med standardiserte prisavslag	11
Bilag 6: Administrative bestemmelser	11
Bilag 7: Samlet pris og prisbestemmelser	16
Bilag 8: Endringer i den generelle avtaleteksten	18
Bilag 9: Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen	19
Bilag 10: Tredjeparts vilkår for vedlikehold av tredjeparts programvare	20

Dette dokumentet inneholder veiledning i tekstbokser knyttet til utfylling av bilag. Veiledningen er ikke ment å være uttømmende og bilagene må alltid tilpasses den enkelte anskaffelse. Dokumentet inneholder krysshenvisninger til avtalen, der avtalen åpner for reguleringer/utfyllinger i bilagene. Veiledningsteksten skal strykes ved utfylling av bilagene. Der man *ikke* endrer avtalen skal også overskriftene/krysshenvisningene strykes. Det er med andre ord kun der man fyller inn tekst at overskriftene skal stå igjen. Der bilag eventuelt blir stående tomme, er det naturlig å ta bilaget ut og krysse «nei» i avtalens punkt 1.2. Nummereringen må imidlertid fastholdes selv om enkelte bilag tas ut for å unngå feil opp mot reguleringen av rangordningen mellom bilagene.

Melding om eventuell feil, uklarheter eller øvrige innspill vedrørende veiledningen bes rettet til: ssa-post@difi.no med «SSA-V» som innledning i emnefeltet.

Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon (krav til vedlikeholdstjenesten)

Vedlikehold av et system handler om å holde det oppdatert for kontinuerlig å kunne oppfylle Kundens behov knyttet til det aktuelle systemet, se nærmere nedenfor under punkt 2.2.1 for eksempler av vedlikehold. Kunden skal i bilag 1 spesifisere det Leverandøren skal fylle ut i øvrige bilag.

Nærmere om utfylling av kravspesifikasjonen

I bilag 1 skal Kunden spesifisere kravene Kunden har til den vedlikeholdstjenesten som skal leveres.

Kravene bør i størst mulig grad være behovs- eller funksjonskrav, men Kunden kan også spesifisere tekniske krav, herunder minstekrav/absolutte krav som må være oppfylt for at løsningen skal oppfylle oppdragsgivers behov.

Vanligvis utarbeider Kunden en kravtabell. I kravtabellen bør det inngå hva slags type krav Kunden har beskrevet og hvordan det vil behandles i konkurransen. Det er viktig at oppdragsgiver har et bevisst forhold til egne formuleringer i sin kravspesifikasjon med tanke på hva som utgjør minstekrav, hvilke krav som skal beskrives av tilbyderer og/eller hvilke krav som skal evalueres.

En måte å utforme kravtabellen på, er å ha en eller flere kolonner til høyre hvor Kunden spesifiserer hvilken kategori kravet hører inn under. Dette skaper forutberegnelighet.. Dersom Kunden er sikker på at kravet de spesifiserer er et minstekrav/absolutt krav, bør dette angis i kolonnen. Kravene kan eksempelvis angis med bokstavene A, B, C etc. Kunden bør, dersom en slik tabell benyttes, angi konsekvensene ved at et krav hører inn under de ulike kategoriene. A kan eksempelvis være et minstekrav/absolutt krav som må være oppfylt (og der ikke oppfyllelse normalt vil tilsi at tilbudet må avvises). Et slikt krav evalueres ikke utover dette (det at det finnes ulike måter å oppfylle kravet på, gir ikke ulik uttelling; kravet evalueres som oppfylt eller ikke oppfylt). Absolutte minimumskrav bør begrenses til de tilfeller der de er strengt nødvendige for å unngå å begrense konkurransen unødige og for å unngå pliktige avvisninger Kunden egentlig ikke ønsker.

B og C-krav kan være funksjoner/behov Kunden ønsker oppfylt, men som ikke vil resultere i avvisning dersom kravet ikke er oppfylt. Det kan eksempelvis angis at B-krav anses som viktigere enn C-krav- og at B-krav vil gi større uttelling ved evalueringen enn C. Det kan alternativt oppgis at B-krav og C-krav etc. vil gi uttelling under ulike tildelingskriterier.

Ovenstående er kun eksempler. Det finnes en rekke måter å utforme kravkategorier på. Kunden må i den enkelte konkurranse tenke over hvilke kategorier den enkelte konkurranse er best tjent med.

Det er viktig å presisere at bilagene skal være kontraktsdokumenter som skal kunne håndheves etter signering. Innholdet i bilagene må derfor formuleres som forpliktelser i kontraktsfasen. Bilagene skal med andre ord ikke ha med seg instruksjoner eller veiledning fra konkurransefasen. Et krav som begynner med «Tilbyder skal beskrive ...» er ikke et krav som er egnet som kontraktstekst. Dette kan heller inntas som tekst i kursiv, som er ment som veiledning til tilbyderne (som erstattes med tilbyderens besvarelse), se eksempel:

Bilag 1:

Nr.	Krav	Kategori
1	Leverandøren skal levere <a>	B
2	Leverandøren skal følge den fremgangsmåte for å oppfylle behov <d> som er beskrevet i bilag 2.	C
3	Brukerstøtte må minst være tilgjengelig i tidsrommet 08.00 til 17.00	A

Eksempel:

Bilag 2:

Nr.	Krav	Kategori	Besvarelse (Tekst i kursiv er instruksjoner til tilbyderer i tilbudsfasen og erstattes med tilbyderens besvarelse)
1	Leverandøren skal levere funksjonalitet <a>	B	<i>Tilbyderen skal beskrive hvordan kravet skal oppfylles.</i> <i>Oppdragsgiver forventer at tilbyder i den forbindelse beskriver og <c></i> <i>Dette kravet vil bli evaluert under tildelingskriterium <x></i>
2	Leverandøren skal følge den fremgangsmåte for å oppfylle behov <d> som er beskrevet i bilag 2.	C	<i>Tilbyderen skal beskrive den fremgangsmåte som skal benyttes for å oppfylle behov <d>.</i> <i>Oppdragsgiver forventer at tilbyder i den forbindelse beskriver <e> og <f>.</i> <i>Dette kravet vil bli evaluert under tildelingskriterium <y></i>
3	Brukerstøtte må minst være tilgjengelig i tidsrommet 08.00 til 17.00	A	<i>Tilbyder skal bekrefte at brukerstøtte minst er tilgjengelig i tidsrommet 08.00 til 17.00.</i> <i>Avvik vil medføre avvisning fra konkurransen</i>

Avtalens punkt 2.1.2 Samhandlingsplan

Kunden skal spesifisere her, at krav til samhandling skal fremgå av bilag 6.

Avtalens punkt 2.2.1 Omfanget av vedlikeholdstjenesten

Kunden skal beskrive det samlede målbildet for leveransen av vedlikeholdstjenesten her. En god målbildebeskrivelse vil gi Kunden handlingsrom for ytterligere videreutvikling og kompletteringskjøp jf. avtalens punkt 2.2.8 og 2.2.9.

Kunden skal stille krav om at Leverandøren skal levere vedlikeholdstjeneste på det utstyr og/eller programvare som er beskrevet i bilag 3 her.

Kunden skal stille krav om at Leverandøren skal levere vedlikeholdstjeneste som beskrevet i bilag 5 med det tjenestenivå som er angitt i bilag 5 her.

Kunden kan stille krav om at vedlikeholdstjenesten skal omfatte:

- Korrigering av innrapporterte feil (korrektivt vedlikehold)
- Finne og rette potensielle feil før de oppstår (preventivt vedlikehold)

Eventuelt kan Kunden stille krav om at tjenesten også skal omfatte:

- Endringer for å møte endrede krav til programvaren og/eller systemer programvaren samvirker med (adaptivt vedlikehold)
- Endringer for å øke eksempelvis ytelse, vedlikeholdbarhet, brukervennlighet etc. (perfektivt vedlikehold)

Kundens eventuelle krav om hvor gamle versjoner av den aktuelle programvare og/eller utstyr som skal vedlikeholdes skal fremkomme her. Kunden bør tenke på at det kan være kostbart å vedlikeholde gammel programvare og utstyr og vurdere utfasing.

Avtalens punkt 2.2.3 Oppdatering av dokumentasjon

I den utstrekning utført vedlikehold har betydning for innholdet i tilknyttet dokumentasjon, skal oppdateringer til dokumentasjonen gjøres tilgjengelig for Kunden i det omfang og utstrekning som beskrives her.

Avtalens punkt 2.2.4 Brukerstøtte

Dersom avtalen omfatter brukerstøtte, skal Kunden her stille krav om at Leverandøren skal beskrive sin brukerstøttetjeneste i bilag 6.

Kunden skal også spesifisere her at Leverandøren i bilag 6 skal stille eventuelle krav om hvilke brukere eller brukergrupper hos Kunden som kan søke bistand, samt eventuelle maksimale årlige volum for henvendelser som inngår i fastprisen mv.

Avtalens punkt 2.2.6 Installering av programrettelser mv.

Dersom Kunden eller Kundens driftsleverandør skal installere programrettelser skal dette fremgå her.

Dersom Kunden tillater at Leverandøren kan levere programrettelser i form av ny versjon av programmet selv om dette krever at det foretas oppgradering av Kundens tekniske plattform, eller gjøres endringer i Kundens andre systemer, skal dette fremgå her.

Avtalens punkt 2.2.7 Nye versjoner

Dersom nye versjoner av programvare som er spesifisert i bilag 3 ikke skal være inkludert i avtalen, skal Kunden spesifisere dette her.

Avtalens punkt 2.2.8 Ytterligere utvikling

Kunden kan bestille videreutvikling av programvaren som omfattes av vedlikeholdsavtalen innenfor rammene som er beskrevet her, herunder utvikling av tillegg av moderat omfang.

Avtalens punkt 9.1 Eksterne rettslige krav og tiltak generelt

Kunden skal spesifisere hvilke rettslige eller partsspesifikke krav som har relevans for inngåelse og gjennomføring av denne avtalen her.

AVTALENS PUNKT 9.2 INFORMASJONSSIKKERHET

Dersom Kunden har nærmere krav til hvorledes informasjonssikkerheten skal ivaretas fra Leverandørens side, samt nærmere krav atskillelse av data skal Kunden angi dette her.

Informasjonssikkerhet/atskillelse av data handler om å redusere risikoen for at informasjon/data skal komme på avveie. Det vil være særlig aktuelt for Kunden å angi nærmere krav til hvorledes informasjonssikkerheten/sikker atskillelse av data skal ivaretas fra Leverandørens side dersom Leverandøren skal håndtere sensitiv informasjon i tjenesteleveransen. Dette kan være forretningshemmeligheter, særlige kategorier av personopplysninger eller liknende.

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

Dette kan for eksempel være krav til at Leverandøren må fremvise avtale med tredjeparter som dokumenterer sikringstiltakene.

AVTALENS PUNKT 9.3 PERSONOPPLYSNINGER

Dersom Kunden har nærmere krav til hvordan personopplysninger skal behandles, skal Kunden angi dette her.

«Personopplysninger» er enhver opplysning om en identifisert eller identifiserbar fysisk person («den registrerte»). Dette er typisk navn, adresser (herunder IP-adresser), telefonnummer eller informasjon som beskriver en aktuell person. Begrepet har et vidt nedslagsfelt.

Det er to grunnleggende aktører ved behandling av personopplysninger:

1. Behandlingsansvarlig. Den som *bestemmer formålet og hvilke hjelpemidler som skal benyttes* i forbindelse med behandlingen av personopplysninger. Behandlingsansvarlig kan være en fysisk eller juridisk person, en offentlig myndighet, en institusjon eller ethvert annet organ.
2. Databehandler. Den som behandler personopplysninger på vegne av den behandlingsansvarlige. I likhet med behandlingsansvarlig, kan dette være en fysisk eller juridisk person, offentlig myndighet, institusjon eller ethvert annet organ.

Dersom oppdraget går ut på å behandle personopplysninger på vegne av Kunden, er Leverandøren databehandler, noe som innebærer at Kunden og Leverandøren plikter å inngå en databehandleravtale i samsvar med personopplysningslovgivningen. Dette vil svært ofte være tilfelle for tjenesteleveranser under denne avtalen.

Dersom Leverandøren behandler personopplysninger til eget formål for å kunne tilby en tjeneste, vil Leverandøren være behandlingsansvarlig.

Dersom Kunden har nærmere krav knyttet til Leverandørens informasjonssikkerhetstiltak, skal Kunden angi dette her. Det kan eksempelvis være relevant for Kunden å knytte nærmere krav til dette dersom Kunden ønsker å stille krav til tiltak som går utover lovens minimumskrav.

Krav til tiltak kan eksempelvis være pseudonymisering og/eller kryptering av personopplysninger.

Dersom Kunden har nærmere dokumentasjonskrav knyttet til informasjonssystemet og sikkerhetstiltakene, skal Kunden angi dette her.

Avtalens punkt 11.4.3 Standardiserte kompensasjoner og timebot

Andre timebotsatser og annen løpetid for timeboten samt hvilke ytelser den skal gjelde for enn det som fremgår av avtalens punkt 11.4.3, kan beskrives av Kunden her.

Bilag 2: Leverandørens løsningsspesifikasjon (beskrivelse av vedlikeholdstjenesten)

Dette bilaget skal fylles ut av Leverandøren. Bilag 2 har normalt tilsvarende tabeller som bilag 1, men i tillegg tabeller der Leverandøren har mulighet til å besvare kravene, se eksempel i bilag 1.

Det er som nevnt i bilag 1 viktig å gi leverandøren klare instruksjoner om hvordan kravtabellen skal fylles ut. Det kan være lurt for Kunden å lage en bruksanvisning/veiledning for hvordan Leverandøren skal fylle ut bilag 2. En slik bruksanvisning/veiledning kan legges inn her.

Det er viktig at Leverandøren ikke endrer de kravene som Kunden har satt. Leverandøren skal kun fylle ut kravspesifikasjonen og beskrive sin tjeneste slik at Kunden ser hvordan Leverandøren har tenkt til å levere tjenesten (løsningsspesifikasjon). Det er viktig å gjøre Leverandøren oppmerksom på at avvik fra Kundens krav kan medføre at tilbudet blir avvist av Kunden dersom Leverandøren deltar i en konkurranse etter anskaffelsesregelverket. Se for øvrig veiledning knyttet til minstekrav/absolutte krav i bilag 1.

Avtalens punkt 2.2.5 Håndtering av feil

Eventuelle vedlikeholdsbetingelser som er avtalt mellom Leverandøren og produsent av standardprogramvare som Leverandøren ikke har utviklet eller vedlikeholder selv (programvareprodusenten) skal angis her. (Kopier av vedlikeholdsbetingelsene skal være vedlagt som bilag 10).

Avtalens punkt 2.2.8 Ytterligere utvikling

Leverandøren kan angi rammer for Kundens adgang til å bestille videreutvikling av programvaren som omfattes av vedlikeholdsavtalen her.

Avtalens punkt 6.1 Kundens ansvar og medvirkning

Leverandøren kan stille ytterligere krav til Kundens medvirkning her.

Avtalens punkt 9.3 Personopplysninger

Dersom Leverandøren ved utførelsen av tjenesten skal behandle personopplysninger, skal Leverandøren beskrive hvordan tilfredsstillende behandling i tråd med personopplysningsregelverket skal oppnås og gjennomføres her.

Dersom personopplysninger i forbindelse med utførelsen av oppdraget skal overføres til land utenfor EØS-området, skal Leverandøren vise til aktuelt overføringsgrunnlag (hjemmel som tillater overføring til utlandet) og til dokumentasjon som påviser at vilkårene for å benytte overføringsgrunnlaget er oppfylt.

Aktuelle overføringsgrunnlag kan være EUs standardkontrakter/EUs modellavtaler, Privacy Shield-avtalen (overføringer til USA) eller bindende konsernregler.

Dersom Kunden ikke har utarbeidet et utkast til databehandleravtale, skal Leverandøren legge ved et utkast som vedlegg til bilag 2. Databehandleravtale må være inngått før behandlingen av personopplysninger påbegynnes. Databehandleravtalen må være skriftlig, herunder i elektronisk utgave.

Etter den nye personopplysningsloven av 2018, stilles det en rekke nye krav til innholdet i databehandleravtalen. Avtalen skal fastsette hensikten med og varigheten av behandlingen, behandlingens formål og art, typen personopplysninger og kategorier av registrerte samt den behandlingsansvarliges rettigheter og plikter. I tillegg skal databehandleravtalen omfatte forholdene i bokstavene a til h i personvernforordningens artikkel 28 nr. 3.

Bilag 3: Utstyr og/eller programvare som skal vedlikeholdes

Bilag 3 skal fylles ut av Kunden.

Kunden skal beskrive det utstyret og/eller den programvaren som er gjenstand for vedlikehold etter denne avtalen her.

Kunden skal beskrive teknisk plattform og annen infrastruktur som er relevant for den programvare og/eller det utstyr som skal vedlikeholdes her.

Kunden skal beskrive hva slags tilgangsmuligheter Leverandøren har til utstyr eller programvare som er gjenstand for vedlikehold i forbindelse med feilrettinger, oppgraderinger etc. her.

Dersom det er relevant skal Kunden beskrive vedlikeholdsvinduer, rutiner for oppgraderinger etc. av infrastruktur, teknisk plattform og annet som har betydning for programvaren og/eller utstyret som skal vedlikeholdes.

Dersom Kunden anskaffer vedlikehold samtidig med en utstyrs- og/eller programvareanskaffelse vil ikke Kunden i tilstrekkelig grad kunne spesifisere det som skal være gjenstand for vedlikehold på utlysningstidspunktet. I et slikt tilfelle vil ikke bilag 3 kunne fylles ut før kontraktsinngåelse for utstyrs og/eller programvareanskaffelsen. Det som skal være gjenstand for vedlikehold i bilag 3 i vedlikeholdsavtalen vil fremkomme av bilag 2 i utstyrs og/eller programvareanskaffelsen.

Dersom vedlikeholdsanskaffelsen har til formål å erstatte en eksisterende vedlikeholdstjeneste, vil Kunden normalt kunne be om bistand fra eksisterende vedlikeholdsleverandør for å utarbeide innholdet i bilag 3.

Bilag 4: Prosjekt- og fremdriftsplan for etableringsfasen

Her inntas prosjekt- og fremdriftsplanen for en eventuell etableringsfase for vedlikeholdstjenesten.

Dersom vedlikehold etableres i forbindelse med en utstys og/eller programvareanskaffelse eller i forlengelsen av et tilpasnings eller utviklingsprosjekt, vil det normalt ikke være hensiktsmessig med en egen etableringsfase for vedlikeholdstjenesten.

Avtalens punkt 4.1 Varighet og oppsigelse

Hvis det er avtalt annen varighet enn det som fremgår av avtalens punkt 4.1 eller annet oppstartstidspunkt enn det som fremgår av avtalens side 2, skal Kunden spesifisere dette her. Vær oppmerksom på at anskaffelsesregelverket kan medføre at en vedlikeholdskontrakt må konkurranseutsettes med jevne mellomrom. Dette vil imidlertid avhenge av om det eksisterer andre leverandører som kan tilby vedlikehold av systemet.

Bilag 5: Tjenestenivå med standardiserte prisavslag

Kunden skal angi krav med frister og kompensasjon i forhold til tjenestenivå, eller det vedlegges en egen tjenestenivåavtale (SLA).

Bilaget kan fylles ut av Kunden, av Leverandøren eller av begge.

Dersom Kunden har detaljerte ønsker om hvordan tjenestenivået skal defineres og følges opp, skal Kunden beskrive dette her.

Dersom Kunden ønsker å benytte Leverandørens standard tjenestenivåavtale, må Kunden i Bilag 1 be Leverandøren fylle ut bilag 5 som del av sitt tilbud.

Kunden kan beskrive rammer for hva Leverandøren skal fylle ut i bilag 5, men dersom Kunden stiller for detaljerte krav, kan dette gjøre det umulig for Leverandøren å tilby sin standard tjenestenivåavtale.

Avtalens punkt 2.2.4 Brukerstøtte

Hvis Leverandøren garanterer svar innenfor gitte frister skal dette fremgå her.

Avtalens punkt 2.2.5 Håndtering av feil

Dersom det er avtalt avvik fra definisjon av feil fra avtalens punkt 2.2.5, skal dette fremkomme her.

Nivå	Kategori	Beskrivelse

Avtalens punkt 2.2.6 Installering av programrettelser mv.

Dersom det er avtalt at Leverandøren kan rette feilen ved å sende eller gjøre tilgjengelig for Kunden en programrettelse, skal dette, samt rutiner for slik tilgjengeliggjøring, fremkomme her.

Eventuelle frister for hvor raskt Kunden skal installere programrettelser fra Leverandøren skal fremkomme her.

Avtalens punkt 2.2.7 Nye versjoner

Hvis det skal gjelde spesifikk tidsfrister for oppgradering til nye versjoner av alminnelig brukt programvare som inngår i Kundens tekniske plattform, skal disse spesifiseres her.

Eventuell programvare som er unntatt fra bestemmelsen om tidsfrister, skal spesifiseres her.

Avtalens punkt 11.4.3 Standardiserte kompensasjoner og timebot

Kunden skal fastsette standardiserte kompensasjoner ved oversittelse av frister eller annen manglende oppfyllelse fra Leverandørens side her.

Dette gjøres i form av en tjenestenivåavtale hvor Kunden stiller krav til reaksjonstid og kvalitet på tjenester som inngår i Leverandørens vedlikeholdstjeneste. Kunden kan be Leverandøren fylle ut bilaget med sin standard tjenestenivåavtale, eller stille spesifikke krav eksempelvis til hvor raskt Leverandøren skal svare ved rapportering av feil og hvor fort feilene skal rettes. Dersom brukerstøtte er inkludert i vedlikeholdstjenesten skal det også stilles krav til reaksjonstid for denne tjenesten. Krav til hvordan, og hvor ofte, Leverandøren skal rapportere, kan også være en del av tjenestenivåavtalen.

Eksempel på tabell med krav til reaksjonstid:

Det er antatt at feil rapporteres inn via et elektronisk feilrapporteringssystem. Det er vanlig at det kun er et begrenset antall hos Kunden som har tilgang til å rapportere feil på denne måten. Dersom Kunden har førstelinje brukerstøtte hos seg selv, vil den samme type begrensning også gjelde brukerstøtte. Utfyllingen er bare et eksempel og det er viktig at Kunden tilpasser den sitt behov. Dersom Kunden stiller strengere krav enn nødvendig, vil dette kunne være prisdrivende.

Kategori	Reaksjonstid	Påbegynt håndtering	Retting av feil	Mål om løsningstid
Kritisk	15 min i utvidet åpningstid	30 min	Skal pågå kontinuerlig frem til feilen er rettet	20 min
Alvorlige	15 min i arbeidstiden	60 min	Skal pågå kontinuerlig i arbeidstiden frem til feilen er rettet	2 timer
Mindre alvorlig	60 min i arbeidstiden	2 arbeidsdager	Ingen bestemte krav	Etter avtale
Brukerstøttehenvendelse på telefon eller chat	30 sek	Umiddelbart etter at henvendelsen er mottatt	Dersom det viser seg å være en feil, skal Kunden melde det inn i feilrapporteringssystemet	Ikke angitt
Brukerstøttehenvendelse på e-post	Svar om at e-post er mottatt umiddelbart	Besvares neste arbeidsdag	Dersom det viser seg å være en feil, skal Kunden melde det inn i feilrapporteringssystemet	Ikke angitt

Eksempel på tabell over grunnlag for refusjonsberegning:

Dersom tjenestenivå for ytelsene ikke oppfylles skal Kunden innrømmes standardisert prisavslag. En vanlig måte å beregne avvikene på er å benytte prikkbelastning. Utfyllingen av tabellen er bare et eksempel. Prikkbelastningen gleder per gang det er avvik.

Beskrivelse	Dobbelt så lang tid	4 ganger så lang tid	8 ganger så lang tid	Mer enn 8 ganger så lang tid
Reaksjonstid Kritisk feil	4 prikker	6 prikker	8 prikker	10 prikker
Reaksjonstid Alvorlig feil	2 prikker	4 prikker	6 prikker	8 prikker
Reaksjonstid Mindre alvorlig feil	2 prikk	2 prikk	3 prikker	4 prikker
Brukerstøttehenvendelse telefon/chat er besvart	1 prikk	1 prikk	2 prikker	2 prikker
Brukerstøttehenvendelse e-post er besvart	1 prikk	1 prikk	2 prikker	2 prikker
Løsningstid Kritisk feil	4 prikker	6 prikker	8 prikker	10 prikker
Løsningstid Alvorlig feil	2 prikker	4 prikker	6 prikker	8 prikker
Løsningstid Mindre alvorlig feil	2 prikk	2 prikk	3 prikker	4 prikker
Brukerstøttehenvendelse telefon/chat er lukket	1 prikk	1 prikk	2 prikker	2 prikker
Brukerstøtte-henvendelse e-post er lukket	1 prikk	1 prikk	2 prikker	2 prikker

Eksempel på tabell over beregning av refusjoner ut fra prikkbelastninger:

Prikker		Reduksjon i månedsvederlag
Fra	Til	
1	10	0%
11	20	-5%
21	30	-10%
31	40	-15%
41	50	-20%
51	60	-30%
61	->	-40%

Bilag 6: Administrative bestemmelser

Avtalens punkt 1.5 Partenes representanter

Bemyndiget representant for partene, og prosedyrer og varslingsfrister for eventuell utskiftning av disse, spesifiseres her.

Avtalens punkt 2.1.2 Samhandlingsplan

Dersom Kunden i bilag 1 har angitt at krav til samhandling skal fremgå av bilag 6, skal disse fremkomme her.

Avtalens punkt 2.2.2 Rapportering om utført vedlikehold

Kunden skal spesifisere format for Leverandørens rapportering av utført vedlikehold og service dersom dette skal avvike fra Leverandørens standardformat, her. Det bør også være et krav at rapporten inneholder informasjon om avvik og brudd på SLA-krav.

Avtalens punkt 2.2.4 Brukerstøtte

Dersom Kunden i bilag 1 har stilt krav om til brukerstøtte, skal Leverandøren beskrive sin brukerstøttetjeneste her.

Dersom Kunden i bilag 1 har spesifisert at Leverandøren skal stille krav om hvilke brukere eller brukergrupper hos Kunden som kan søke bistand, samt eventuelle maksimale årlige volum for henvendelser som inngår i fastprisen mv. skal disse fremgå her.

Avtalens punkt 5.2 Nøkkelpersonell

Leverandøren skal spesifisere sitt nøkkelpersonell som ikke kan skiftes ut uten Kundens forutgående godkjenning her.

Avtalens punkt 5.4 Lønns- og arbeidsvilkår

Dokumentasjon av Leverandørens oppfyllelse av forpliktelser som nevnt i avtalens punkt 5.4 (Lønns- og arbeidsvilkår) skal fremkomme her. Dokumentasjonen kan bestå av en egenerklæring eller en tredjepartserklæring om at det er samsvar mellom aktuell tariffavtale og faktiske lønns- og arbeidsvilkår for oppfyllelse av Leverandørens og eventuelle underleverandørers forpliktelser.

Eventuelle nærmere presiseringer om gjennomføring av avtalens punkt 5.4 skal avtales her.

Avtalens punkt 7.2 Skriftlighet

Dersom det er avtalt at varsler, krav eller andre meddelelser knyttet til denne avtalen skal gis på en annen måte enn skriftlig til den postadressen eller elektroniske adressen som er oppgitt på avtalens forside, skal Kunden angi dette her.

Avtalens punkt 9.3 Personopplysninger

Kunden skal angi eventuelle godkjente underleverandører som kan lagre, bearbeide eller slette personopplysninger her.

Bilag 7: Samlet pris og prisbestemmelser

Alle priser og nærmere betingelser for det vederlaget Kunden skal betale for Leverandørens ytelser skal fremgå av bilag 7. Eventuelle spesielle betalingsordninger, rabatter, forskudd, delbetaling og avvikende betalingstidspunkt skal fremkomme av bilaget.

Avtalens punkt 8.1 Vederlag

Alle priser og nærmere betingelser for det vederlaget Kunden skal betale for Leverandørens ytelser skal fremgå her.

Eksempel på pristabell for Leverandørens ytelser:

Ytelse	Referanse til beskrivelse i bilag 2	Pris eks. mva.
Teknisk drift		Inkludert i årlig vederlag
Brukerstøtte		Inkludert i årlig vederlag
Installasjon		Inkludert i årlig vederlag

Eksempel på pristabell for Leverandørens ordinære timepriser:

Beskrivelse	Timepris eks. mva.
Junior driftskonsulent (f.eks. 0-3 års erfaring)	
Senior driftskonsulent (f.eks. 3-10 års erfaring)	

Dersom priser ikke skal oppgis eksklusive merverdiavgift, men inkludert toll og eventuelt andre avgifter, skal Kunden spesifisere alternativt prisoppsett her.

Dersom utlegg, herunder reise- og diettkostnader, skal dekkes, må dette angis her. Dersom satsene skal avvike fra Statens gjeldende satser, må dette fremkomme her.

Dersom Leverandøren skal kunne fakturere reisetid, må dette fremkomme her. Avtalte satser for beregning av reisetid settes også inn her.

Avtalens punkt 8.2 Betalingsbetingelser

Eventuelle spesielle pris- og/eller betalingsvilkår som skal gjelde for denne avtalen, oppgis her.

Øvrige betalingsvilkår, samt eventuelle vilkår for bruk av Elektronisk handelsformat (EHF), skal fremkomme her.

Avtalens punkt 8.5 Prisendringer

Hvis det er avtalt andre bestemmelser om prisendringer enn det som fremgår av avtalens punkt 8.5, skal dette fremkomme her.

Avtalens punkt 2.2.5 Håndtering av feil

Dersom det er avtalt en øvre økonomisk ramme for Leverandørens plikt til å utarbeide midlertidige løsninger som dekker feil i standardprogramvare, skal dette fremgå her.

Avtalens punkt 2.2.6 Installering av programrettelser mv.

Dersom Leverandørens installering av programrettelser skal prises særskilt, skal dette fremgå her.

Avtalens punkt 2.2.7 Nye versjoner

Dersom enkelte typer nye versjoner, eksempelvis større oppgraderinger, skal prises særskilt, skal dette fremgå her. Med mindre annet er avtalt her, skal slikt installasjonsarbeid prises i henhold til Leverandørens timesatser for slikt arbeid.

Med mindre annet er avtalt her skal implementering i ny versjon av eventuelle tilpasninger som er gjort for Kunden i den versjonen som skal skiftes ut prises i henhold til Leverandørens timesatser for slikt arbeid.

Avtalens punkt 2.2.8 Ytterligere utvikling

Med mindre annet er avtalt her, skal vederlaget for ytterligere utvikling prises i henhold til Leverandørens ordinære timepris.

Avtalens punkt 2.2.10 Tilleggstjenester

Leverandøren skal beskrive sine tjenester med tilhørende vederlag og eventuelle rabatter i en tjenestekatalog. Tjenestekatalogen skal inngå her.

Avtalens punkt 4.2 Avbestilling

Dersom annet avbestillingsgebyr enn det som fremgår av avtalens punkt 4.2 er avtalt, skal dette fremgå her.

Avtalens punkt 4.3 Avslutningsperioden

Med mindre annet er avtalt her, skal Leverandørens ytelser i avslutningsperioden prises i henhold til Leverandørens timesatser.

Avtalens punkt 10.1 Eiendomsrett til utstyr

Kunden får samme rett til nytt utstyr som leveres etter denne avtalen, som til det opprinnelige utstyret dersom ikke annet er avtalt her.

Bilag 8: Endringer i den generelle avtaleteksten

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

Det er mulig å gjøre endringer til alle punkter i avtalen, også der hvor det ikke klart henvises til at endringer kan avtales. Endringene til avtaleteksten skal fremkomme her, slik at teksten i den generelle avtaleteksten forblir uendret. Det må fremkomme klart og utvetydig hvilke bestemmelser i avtalen det er gjort endringer til, og resultatet av endringen.

Leverandøren bør imidlertid være oppmerksom på at avvik, forbehold og andre endringer i avtalen ved tilbudsinnlevering kan medføre at tilbudet blir avvist av Kunden.

Eksempel på endringstabell:

Punkt i avtalen	Erstattes med
Kapittel x.x.x, avsnitt y	Ny formulering/tekst

Bilag 9: Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen

Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen skal følge bestemmelsene i kapittel 3 og gjøres skriftlig. Leverandøren skal føre en fortløpende katalog over endringene som utgjør dette bilaget.

Avtalens punkt 2.2.10 Tilleggstjenester

Tilleggstjenester som bestilles skal registreres i endringskatalogen i bilag 9.

Eksempel på endringskatalog:

Endringsnr.	Beskrivelse	Ikraftsettelsesdato	Arkivreferanse

Avtalens kapittel 3 Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen

Leverandøren skal føre en fortløpende katalog over endringene som utgjør bilag 9, og uten ugrunnet opphold gi Kunden en oppdatert kopi. Kunden må selv holde oversikt over hvilke endringsanmodninger de har sendt, hvilke endringsoverslag de har mottatt og hvilke endringsordre de har gitt.

Kunden er ansvarlig for at endringene det er anmodet om ikke er i strid med regelverket for offentlige anskaffelser. Endringer som anses som vesentlige vil kunne bli betraktet som en ulovlig direkte anskaffelse. Ulovlig direkteanskaffelser er sanksjonsbelagt med et overtredelsesgebyr på inntil 15 % av den ulovlige anskaffelsens verdi. Kontrakten kan også kjennes «uten virkning» av domstolen. Enhver som mener at det er foretatt en direkteanskaffelse.

Bilag 10: Tredjeparts vilkår for vedlikehold av tredjeparts programvare

Her i bilag 10 tas inn eventuelle tredjeparts vilkår for vedlikehold av tredjeparts programvare (f.eks. programvareprodusentens standard vedlikeholdsavtale hvis hele eller deler av programvaren som skal vedlikeholdes er levert av andre enn Leverandøren).

Punkt i avtalen hvor det er henvist til bilag 10:

Avtalens punkt 2.2.5 Håndtering av feil

Eventuelle vedlikeholdsbetingelser som er avtalt mellom Leverandøren og programvareprodusenten skal Leverandøren legge ved her.

Eventuelle vedlikeholdsbetingelser som er avtalt mellom Kunden og programvareprodusenten skal Kunden legge ved her.