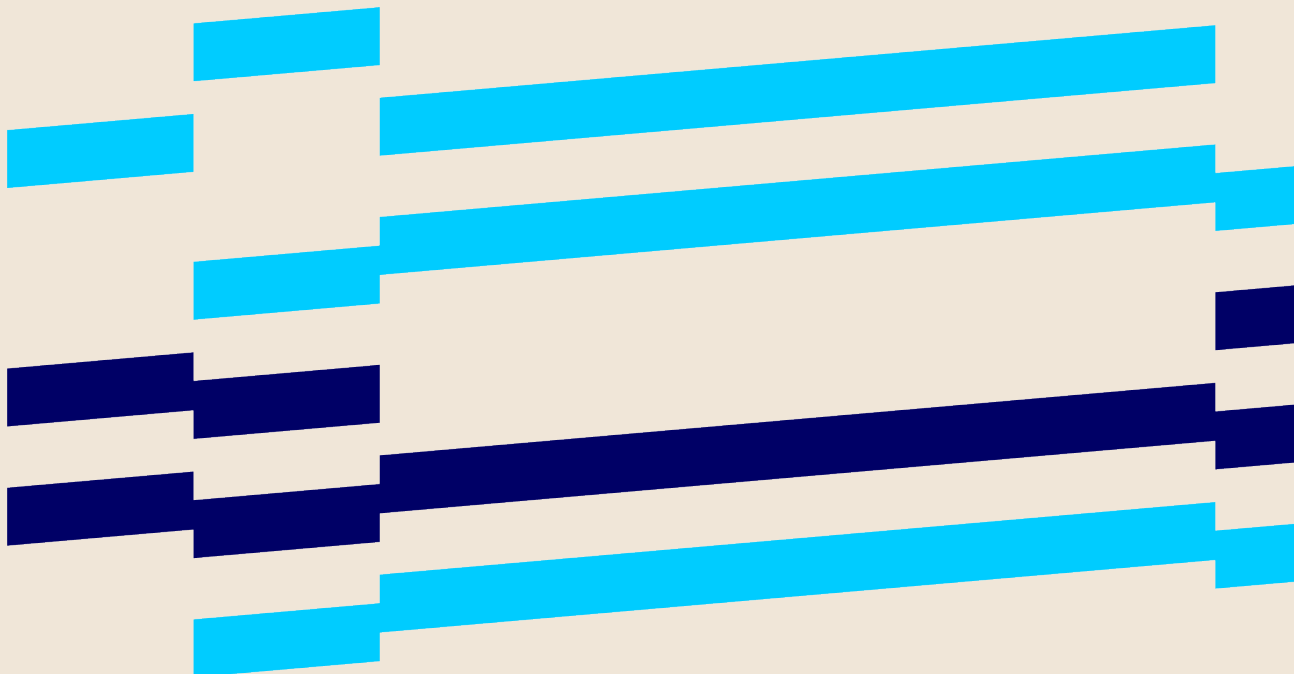


# Driftsavtalen

## Avtale om kjøp av driftstjenester

---

Statens standardavtaler for IT-anskaffelser  
SSA-D



## Avtale om kjøp av driftstjenester

### 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

**Varighet** (regnet fra faktisk oppstartsday for ordinær drift): [X] år

Med mindre annet fremgår av bilag 6 regnes oppstartsday fra:

Avtalt oppstartsday: [dato] Faktisk oppstartsday: [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

<b>1. ALMINNELIGE BESTEMMELSER.....</b>	<b>6</b>
1.1 AVTALENS OMFANG .....	6
1.2 BILAG TIL AVTALEN .....	6
1.3 TOLKNING – RANGORDNING .....	7
1.4 KONTRAKTENS FASER .....	7
<b>2. GJENNOMFØRING AV DRIFTEN .....</b>	<b>8</b>
2.1 ETABLERING AV DRIFTSTJENESTEN .....	8
2.1.1 <i>Aktiviteter og delleveranser i etableringsfasen</i> .....	8
2.1.2 <i>Planlegging av etableringsfasen</i> .....	9
2.1.3 <i>Gjennomføring av etableringsfasen</i> .....	10
2.1.4 <i>Test før oppstartsday</i> .....	10
2.1.5 <i>Oppstartsperiode og oppstartsday</i> .....	11
2.1.6 <i>Godkjenningsperiode</i> .....	11
2.2 ORDINÆR DRIFT ETTER GODKJENNING .....	13
2.2.1 <i>Krav til tjenestnivå</i> .....	13
2.2.2 <i>Uønskede hendelser</i> .....	13
2.2.3 <i>Endringer i driftsmiljøet som initieres av Leverandøren</i> .....	14
2.2.4 <i>Bestilling av tilleggstenester</i> .....	14
2.2.5 <i>Rapportering</i> .....	14
2.2.6 <i>Dokumentasjon</i> .....	14
2.2.7 <i>Planer og øvelser for beredskap og katastrofer</i> .....	14
2.2.8 <i>Revisjon</i> .....	15
2.2.9 <i>Nye versjoner av programvare</i> .....	16
2.2.10 <i>Livssyklusforvaltning – tidsmessighet</i> .....	16
<b>3. ENDRINGER AV DRIFTSTJENESTEN ETTER AVTALEINNGÅELEN .....</b>	<b>17</b>
3.1 RETT TIL ENDRINGER AV AVTALENS INNHOLD (TJENESTEENDRING).....	17
3.2 ENDRINGSOVERSLAG.....	17
3.3 ENDRINGSORDRE.....	18
3.4 DOKUMENTASJON AV ENDRINGEN.....	18
3.5 KONSEKVENSER AV ENDRINGSORDRE .....	18
3.6 TVIST OM KONSEKVENSENE AV EN ENDRING .....	19
3.7 UENIGHET OM DET FORELIGGER EN ENDRING .....	19
3.8 OMTVISTET ENDRINGSORDRE.....	20
3.9 TVISTELØSNING – OMTVISTET ENDRINGSORDRE.....	20
<b>4. VARIGHET OG OPPSIGELSE – AVSLUTNING ELLER OVERFØRING AV AVTALEN .....</b>	<b>21</b>
4.1 VARIGHET .....	21
4.2 AVBESTILLING I ETABLERINGSFASEN .....	21
4.3 AVBESTILLING I ORDINÆR DRIFT .....	21
4.4 AVSLUTNING AV AVTALEN .....	22
4.5 MIDLERTIDIG FORLENGELSE AV AVTALEN .....	23
<b>5. LEVERANDØRENS PLIKTER.....</b>	<b>24</b>
5.1 LEVERANDØRENS ANSVAR FOR SINE YTELSE.....	24
5.2 KRAV TIL LEVERANDØRENS RESSURSER OG KOMPETANSE.....	24
5.3 OPPLYSNINGS- OG VARSLINGSPLIKT.....	25
5.4 TILGANG TIL OPPLYSNINGER .....	25
5.5 BRUK AV UNDERLEVERANDØR .....	25
5.6 SAMARBEID MED TREDJEPART.....	25

5.7	LØNNS- OG ARBEIDSVILKÅR .....	25
<b>6.</b>	<b>KUNDENS PLIKTER.....</b>	<b>26</b>
6.1	KOMPETANSE .....	26
6.2	TILRETTELEGGING MV.....	26
6.3	BRUK AV TREDJEPART .....	26
<b>7.</b>	<b>PLIKTER SOM GJELDER KUNDE OG LEVERANDØR .....</b>	<b>27</b>
7.1	MØTER .....	27
7.2	ANSVAR FOR UNDERLEVERANDØR OG TREDJEPART .....	27
7.3	TAUSHETSPLIKT .....	27
7.4	SKRIFTLIGHET .....	28
<b>8.</b>	<b>VEDERLAG OG BETALINGSBETINGELSER.....</b>	<b>28</b>
8.1	VEDERLAG .....	28
8.2	FAKTURERING .....	28
8.3	FORSINKELSESRENTER .....	29
8.4	BETALINGSMISLIGHOLD .....	29
8.5	PRISEDRINGER.....	29
8.6	GARANTIER .....	29
<b>9.</b>	<b>EKSTERNE RETTSLIGE KRAV, SIKKERHET OG PERSONVERN .....</b>	<b>30</b>
9.1	EKSTERNE RETTSLIGE KRAV OG TILTAK GENERELT .....	30
9.2	INFORMASJONSSIKKERHET .....	30
9.3	PERSONOPPLYSNINGER.....	31
<b>10.</b>	<b>EIENDOMS- OG DISPOSISJONSRETT .....</b>	<b>32</b>
10.1	PARTENES RETTIGHETER .....	32
10.2	TILHØRENDE ANSVAR.....	32
10.3	EIENDOMSRETT TIL DATA.....	33
<b>11.</b>	<b>LEVERANDØRENS MISLIGHOLD.....</b>	<b>33</b>
11.1	HVA SOM ANSES SOM MISLIGHOLD.....	33
11.2	VARSLINGSPLIKT.....	33
11.3	TILLEGGSFRIST.....	33
11.4	AVHJELP.....	34
11.5	SANKSJONER VED MISLIGHOLD .....	34
11.5.1	<i>Tilbakehold av betaling.....</i>	<i>34</i>
11.5.2	<i>Dagbot ved forsinkelse.....</i>	<i>34</i>
11.5.3	<i>Økonomisk kompensasjon for brudd på avtalt tjenestenivå .....</i>	<i>35</i>
11.5.4	<i>Heving.....</i>	<i>35</i>
11.5.5	<i>Erstatning.....</i>	<i>35</i>
11.5.6	<i>Erstatningsbegrensning .....</i>	<i>36</i>
11.6	REKONSTRUKSJON AV DATA.....	36
<b>12.</b>	<b>KUNDENS MISLIGHOLD.....</b>	<b>37</b>
12.1	HVA SOM ANSES SOM MISLIGHOLD .....	37
12.2	VARSLINGSPLIKT.....	37
12.3	BEGRENSNING I LEVERANDØRENS TILBAKEHOLDSRETT.....	37
12.4	HEVING .....	37
12.5	ERSTATNING.....	38
<b>13.</b>	<b>KRENKELSE AV ANDRES IMMATERIELLE RETTIGHETER (RETTSMANGEL) ..</b>	<b>38</b>
13.1	PARTENES RISIKO OG ANSVAR FOR RETTSMANGEL .....	38
13.2	KRAV FRA TREDJEPART .....	38

13.3	HEVING .....	38
13.4	ERSTATNING AV TAP SOM FØLGE AV RETTSMANGEL .....	38
<b>14.</b>	<b>HEVINGSOPPGJØR.....</b>	<b>39</b>
<b>15.</b>	<b>ØVRIGE BESTEMMELSER .....</b>	<b>39</b>
15.1	RISIKO .....	39
15.2	FORSIKRINGER .....	39
15.3	OVERDRAGELSE AV RETTIGHETER OG PLIKTER .....	40
15.4	KONKURS, AKKORD E.L. ....	40
15.5	FORCE MAJEURE.....	40
<b>16.</b>	<b>TVISTER.....</b>	<b>41</b>
16.1	RETTSVALG .....	41
16.2	FORHANDLINGER.....	41
16.3	UAVHENGIG EKSPERT .....	41
16.4	MEKLING.....	41
16.5	FELLESREGLER FOR UAVHENGIG EKSPERT OG MEKLING .....	42
16.6	DOMSTOLS- ELLER VOLDGIFTSBEHANDLING .....	42

# 1. ALMINNELIGE BESTEMMELSER

## 1.1 AVTALENS OMFANG

Avtalen gjelder levering av tjenester knyttet til drift av IT-løsninger som spesifisert nærmere i bilagene («driftstjenesten»).

Kunden har på bakgrunn av sine formål og behov fremstilt sine krav til driftstjenesten i bilag 1 (Kundens kravspesifikasjon). I bilag 3 har Kunden beskrevet den programvare som er omfattet av driftstjenestene etter denne avtalen (det som skal driftes). Hvis Leverandøren skal overta driften av noe av Kundens utstyr, er det angitt særskilt. I bilag 3 kan det også være inntatt beskrivelse av den overordnede arkitekturen og det systemlandskap som driftstjenesten skal inngå i og samvirke med.

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

Omfanget og gjennomføringen av driftstjenesten er nærmere beskrevet i bilagene som er inkludert i avtalen.

Med avtalen menes denne generelle avtaleteksten med bilag.

## 1.2 BILAG TIL AVTALEN

Alle rubrikker skal være krysset av (Ja eller Nei)	Ja	Nei
Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon		
Bilag 2: Leverandørens løsningsspesifikasjon		
Bilag 3: Beskrivelse av det som skal driftes		
Bilag 4: Prosjekt- og fremdriftsplan for etableringsfasen		
Bilag 5: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner		
Bilag 6: Administrative bestemmelser		
Bilag 7: Samlet pris og prisbestemmelser		
Bilag 8: Endringer i den generelle avtaleteksten		
Bilag 9: Endringer av driftstjenesten etter avtaleinngåelsen		
Bilag 10: Standardvilkår for tredjepartsleveranser		
Bilag 11: Etske forutsetninger		
Bilag 12: Databehandleravtale		

### 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.
4. For tredjepartsleveranser beskrevet i bilag 10 er Leverandørens ansvar begrenset til å følge opp tredjepartsleveransen slik det fremgår av punkt 5.1 siste avsnitt.

### 1.4 KONTRAKTENS FASER

Avtalen består av tre faser: etableringsfase (kapittel 2.1), ordinær drift (kapittel 2.2) og avslutningsfase (kapittel 4).

## **2. GJENNOMFØRING AV DRIFTEN**

### **2.1 ETABLERING AV DRIFTSTJENESTEN**

#### **2.1.1 Aktiviteter og delleveranser i etableringsfasen**

##### **2.1.1.1 Aktiviteter**

Etableringsfasen består av følgende deler:

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

Etableringsfasen etterfølges av ordinær drift (kapittel 2.2).

I etableringsfasen produseres følgende dokumenter:

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

##### **2.1.1.2 Delleveranser**

Etablering av driftstjenesten kan være delt opp i delleveranser. Hvis det benyttes delleveranser, skal det være nærmere beskrevet i bilag 4.

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

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

Med mindre annet fremgår av bilag 4, er godkjenningsperioden 1 (en) måned for hver enkelt delleveranse og 2 (to) måneder i forbindelse med siste delleveranse, jf. punkt 2.1.6.1. Hvis én eller flere delleveranser skal unntas fra samlet testing, skal dette fremgå i bilag 4.



## **2.1.2 Planlegging av etableringsfasen**

### **2.1.2.1 Prosjektplan**

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

### **2.1.2.2 Detaljplan for etableringsfasen**

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

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

### **2.1.2.3 Testplaner**

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

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

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

### **2.1.2.4 Samhandlingsplan og driftsspesifikasjon**

Leverandøren skal utarbeide eller gjøre tilgjengelig en samhandlingsplan og en driftsspesifikasjon til godkjenningsperioden starter.

Samhandlingsplanen skal ferdigstilles i samarbeid med Kunden. Samhandlingsplanen skal inneholde rutiner og prosedyrer som er nødvendige for samhandlingen mellom Kunden og Leverandøren, herunder prosedyrer for endringshåndtering og prosedyrer for å håndtere uønskede hendelser, og skal være basert på de krav til samhandling som Kunden har angitt i bilag 5 og bilag 6.

Driftsspesifikasjonen skal beskrive driftstjenesten som leveres, og skal oppdateres løpende som følge av endringer ved driften (sml. 2.2.3). Detaljnivået skal ta hensyn til driftstypen og kan spesifiseres nærmere i bilag 6.

#### **2.1.2.5 Aktivitets- og oppfølgingsplan for godkjenningsperioden**

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

#### **2.1.2.6 Leverandørens overtakelse av Kundens infrastruktur – verifisering mv.**

Hvis Leverandøren skal overta hele eller deler av Kundens eksisterende utstyr, programvare og infrastruktur (aktiva), skal Leverandøren ha rett til å undersøke om Kundens aktiva er i henhold til de opplysninger som er gitt av Kunden før kontraktsinngåelse, og de forutsetninger som det fremgår av bilag 2 at Leverandøren har lagt til grunn for sitt tilbud. Innholdet i, omfanget av og tidspunktet for undersøkelsen er beskrevet i bilag 4.

Hvis undersøkelsene etter en objektiv vurdering viser at opplysningene Kunden har gitt er uriktige, eller at forutsetningene som det fremgår av bilag 2 at Leverandøren har bygget på ikke stemmer, kan Leverandøren kreve at det utstedes endringsordre. Endringsordren kan gjelde endring av krav til tjenestenivå, dekning av merkostnader eller slik oppgradering av infrastrukturen som er nødvendig for at avtalte krav til tjenestenivå kan oppnås.

### **2.1.3 Gjennomføring av etableringsfasen**

#### **2.1.3.1 Leverandørens gjennomføring**

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

#### **2.1.3.2 Kundens tilrettelegging**

Kunden skal legge til rette for at Leverandøren får tilgang til nødvendig informasjon og kompetanse fra Kunden selv, eksisterende driftsleverandør og Kundens øvrige kontraktsparter i forbindelse med etableringen av driften. Nærmere krav til Kundens medvirkning, inkludert nødvendig informasjon fra tredjeparter, kan beskrives i bilag 6.

### **2.1.4 Test før oppstartsdag**

Når driftstjenesten, eller en delleveranse, er etablert og klar til å tas i bruk, skal partene gjennomføre de tester som fremgår av testplanen for å verifisere om driftstjenesten er klar for å tas i bruk av Kunden.

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

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

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

### **2.1.5 Oppstartsperiode og oppstartsdag**

Etter at driftstjenesten er testet og godkjent, skal det gjennomføres en oppstartperiode hvor driftstjenesten gjøres klar for ordinær bruk for Kunden. Omfang og rekkefølge på aktivitetene i oppstartsperioden skal være beskrevet i detaljplanen for etableringsfasen. Leverandøren skal gi skriftlig melding til Kunden når driftstjenesten er klar for Kundens nærmere undersøkelse i en godkjenningsperiode, jf. punkt 2.1.6. Dagen etter at meldingen er sendt, kalles oppstartsdag, og driftstjenesten kan tas i ordinær bruk av Kunden. Delleveranser som driftsettes fortløpende etter hvert som de er ferdig etablert, har hver sin oppstartsdag. Hvis det benyttes delleveranser som skal tas i bruk samlet, vil oppstartsdag først inntre når siste aktuelle delleveranse er klar for godkjenningsperiode.

### **2.1.6 Godkjenningsperiode**

#### **2.1.6.1 Varighet**

Fra og med oppstartsdag løper en godkjenningsperiode på 2 (to) måneder, med mindre annen varighet er avtalt i bilag 4.

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

#### **2.1.6.2 Formålet med og forutsetninger for godkjenningsperioden**

Målet med godkjenningsperioden er å få kontrollert at driftstjenesten fungerer i henhold til avtalen i ordinær drift, samt at driftsspesifikasjonen og samhandlingsplan fungerer og er i samsvar med det som er avtalt.

Samhandlingsplanen og driftsspesifikasjonen skal ajourføres i godkjenningsperioden.

### **2.1.6.3 Kundens undersøkelser**

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

### **2.1.6.4 Håndtering av feil**

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

Leverandøren skal så raskt som mulig utbedre feilene. Feil skal rettes i prioritert rekkefølge. Hvis ikke annet er avtalt i bilag 4, skal eventuelle feil være utbedret senest innen utgangen av godkjenningsperioden.

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

### **2.1.6.5 Godkjenning – leveringsdag**

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

Kunden kan ikke nekte å godkjenne driftstjenesten på grunn av forhold som er uvesentlige for Kundens bruk av driftstjenesten. Godkjenningskriterier for godkjenningsperioden er nærmere presisert i aktivitets- og oppfølgingsplan for godkjenningsperioden.

Hvis ikke andre godkjenningskriterier er avtalt i aktivitets- og oppfølgingsplan for godkjenningsperioden, gjelder følgende: Kunden har rett til å underkjenne godkjenningsperioden hvis det i løpet av de siste 5 (fem) virkedager av godkjenningsperioden foreligger eller har inntruffet en eller flere kritiske hendelser, eller hvis det har inntruffet tre eller flere alvorlige hendelser (se klassifisering av uønskede hendelser i punkt 2.2). Hvis Kunden underkjenner godkjenningsperioden, forlenges godkjenningsperioden til vilkårene for godkjenning er oppfylt.

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

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

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

## 2.2 ORDINÆR DRIFT ETTER GODKJENNING

### 2.2.1 Krav til tjenestenivå

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

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

### 2.2.2 Uønskede hendelser

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

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

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

Med mindre annet fremgår av bilag 5, benyttes følgende klassifisering av uønskede hendelser:

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

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

### **2.2.3 Endringer i driftsmiljøet som initieres av Leverandøren**

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

Leverandøren skal holde Kunden orientert om endringer som kan ha betydning for Kundens bruk av driftstjenesten eller for sikkerheten i løsningen før endringene iverksettes. Nærmere regler om hvilke endringer som skal varsles, og varslingsprosedyre, kan avtales i bilag 6 og i samhandlingsplanen.

Alle endringer relatert til driftstjenestene skal loggføres i en endringslogg. Kunden kan kreve tilgang til endringsloggen i henhold til reglene om revisjon i punkt 2.2.8. Leverandøren er ansvarlig for å oppdatere driftsspesifikasjonen uten ugrunnet opphold etter at en endring som er relevant for driftsspesifikasjonen er blitt implementert, sml. punkt 2.1.2.4.

### **2.2.4 Bestilling av tilleggstjenester**

Kunden har anledning til å bestille tilleggstjenester i forbindelse med ordinær drift. Tjenestene og vederlaget for disse skal være beskrevet i Leverandørens tjenestekatalog som er en del av bilag 7.

Tilleggstjenester skal registreres i bilag 9.

### **2.2.5 Rapportering**

Hvis ikke annet følger av bilag 5 eller 6, skal Leverandøren månedlig rapportere til Kunden om driftstjenesten, herunder om faktisk oppnådd tjenestenivå og om uønskede hendelser og problemer. Krav til måling av tjenestenivå fremgår av bilag 5.

### **2.2.6 Dokumentasjon**

Leverandøren skal stille til disposisjon for Kunden slik dokumentasjon som fremgår av bilag 6.

Kunden kan kreve tilgang til annen dokumentasjon i henhold til reglene om revisjon i punkt 2.2.8.

### **2.2.7 Planer og øvelser for beredskap og katastrofer**

Leverandøren skal ha beredskaps- og katastrofeplaner for driftstjenesten. Med mindre annet fremgår av bilag 1 og 2, skal Leverandøren gjennomføre nødvendige beredskaps- og katastrofeøvelser minst én gang per år.

Leverandøren skal, etter nærmere avtale, bidra til gjennomføring av Kundens egne beredskaps- og katastrofeøvelser inntil én gang per år, med mindre annet fremgår av bilag 1 og 2. Med mindre annet vederlag er avtalt i bilag 7, skal vederlag for Leverandørens arbeid ved slike øvelser utmåles i henhold til timepriser i bilag 7.

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

### 2.2.8 Revisjon

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

Leverandøren skal yte bistand hvis Kunden har behov for å involvere Leverandøren i gjennomføring av kvalitetsrevisjoner eller andre gjennomganger av aspekter ved driften, for eksempel i forbindelse med Kundens etterlevelse av de rettslige kravene nevnt i kapittel 9 eller med at Kunden sertifiserer seg. Leverandøren kan kreve vederlag for dette i henhold til Leverandørens timepriser som fastsatt i bilag 7.

Tidspunkt og metode for gjennomføring av revisjon og bistand avtales i det enkelte tilfellet. Med mindre annet er avtalt i bilag 6, kan revisjon maksimalt gjennomføres én gang per år. Dette er likevel ikke til hinder for å få gjennomført innsyn og revisjon som er nødvendig for å oppfylle konkrete pålegg fra offentlig tilsynsmyndighet. Med mindre spesifikke frister fremgår av bilag 6, skal Kunden gi Leverandøren rimelig varsel om revisjon, og Leverandøren skal akseptere revisjon innen rimelig tid. Revisjonen skal gjennomføres på en slik måte at den i minst mulig grad forstyrrer alminnelig drift og tjenesteleveranser fra Leverandøren og dennes underleverandører.

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

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

Leverandøren skal sørge for at det i de avtaler som Leverandøren inngår med eventuelle underleverandører som har betydning for levering av driftstjenesten, og som er nevnt i bilag 6, inntas rett for Kunden til å delta i Leverandørens revisjon og gjennomgang hos underleverandøren(e) så langt det er nødvendig for å verifisere at Leverandøren overholder avtalte forpliktelser for driftstjenesten. Dersom Kunden ønsker å gjennomføre en revisjon hos Leverandørens underleverandør, plikter Leverandøren å samarbeide med Kunden for å få gjennomført en slik revisjon.

Partene kan i bilag 6 fastsette frister for varsel om revisjon og nærmere prosedyrer for gjennomføring mv., herunder om bruk av revisor.

### 2.2.9 Nye versjoner av programvare

Hvis ikke annet fremgår av bilag 1 og 2, skal nye versjoner av programvare (herunder programrettelser) som benyttes for å levere driftstjenesten, følge Leverandørens alminnelige oppgraderingsløp. Hvis Leverandøren påføres merkostnader av betydning som følge av at Kunden ikke følger anbefalt oppgraderingstakt for de applikasjoner som driftes, kan Leverandøren kreve dekket sine merkostnader knyttet til å opprettholde driften av Kundens eksisterende versjon av programvaren. Anbefalt oppgraderingstakt kan angis i bilag 2. Krav om kostnadsdekning i henhold til denne bestemmelse skal behandles som en endring i henhold til kapittel 3.

Nye versjoner av programvare som i henhold til bilag 3 omfattes av driftstjenesten, skal testes og driftsettes i henhold til prosedyrene i bilag 6 og samhandlingsplanen. Hvis ikke annet er avtalt i bilag 7, inngår driftssetting av programrevisjoner og feilrettingsutgaver (patcher) i det løpende driftsvederlaget. Planer og vederlag for driftssetting av nye versjoner fastsettes i henhold til bestemmelsene om endringer i kapittel 3.

Sikkerhetsoppdateringer skal alltid driftsettes uten unødig opphold.

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

### 2.2.10 Livssyklusforvaltning – tidsmessighet

Med mindre annet fremgår av bilag 1 og 2, har Leverandøren totalansvar for livssyklusforvaltning av utstyr, programvare og andre ytelser som er nødvendig for å opprettholde avtalt tjenestenivå, se punkt 5.1 fjerde avsnitt.

Hvis Leverandøren drifter Kundens infrastruktur, skal nødvendige oppgraderinger håndteres i henhold til avtalens kapittel 3 om endringer.

Hvis Kunden har kjøpt Leverandørens standardtjeneste som leveres fra Leverandøren til flere kunder over samme infrastruktur, innebærer ansvaret for livssyklusforvaltning videre at Leverandøren aktivt skal sørge for at leveransen er tidsmessig i tiden fra driftssetting og gjennom hele kontraktsperioden. Med tidsmessig menes at leveransen, gjennom hele kontraktsperioden, skal være like effektiv og like kvalitetsmessig god som den var på kontraktsinngåelsestidspunktet, sammenlignet med andre tilsvarende tjenesteleveranser i markedet (forholdsmessighet).

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



### **3. ENDRINGER AV DRIFTSTJENESTEN ETTER AVTALEINNGÅElsen**

#### **3.1 RETT TIL ENDRINGER AV AVTALENS INNHOLD (TJENESTEENDRING)**

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

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

For ytelser som inngår i driftstjenesten og er priset etter faktisk bruk, vil økninger eller reduksjon innenfor eventuelle spesifiserte rammer ikke utgjøre en tjenesteendring etter kapittel 3. Tilleggstjenester priset i bilag 7 reguleres av punkt 2.2.4.

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

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

#### **3.2 ENDRINGSOVERSLAG**

Med mindre annet fremgår av bilag 6 eller endringsordren selv, skal Leverandøren senest innen 10 (ti) virkedager fra mottak av skriftlig anmodning om tjenesteendring utrede aktuelle risiko- og endringskonsekvenser og gi et prisestimat. Andre frister kan avtales i bilag 6. Ved anmodning om store endringer avtaler partene en forlengelse av fristen med det antall dager som er rimelig. I slike tilfeller kan Leverandøren alltid kreve forlengelse av fristen med inntil 10 (ti) virkedager. Anmodning om fristforlengelse må sendes innen utløpet av 10-dagersfristen i første setning.

Utredningen skal minimum omfatte følgende punkter:

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

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

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

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

### **3.3 ENDRINGSORDRE**

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

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

Endringene skal fremlegges Kunden for godkjenning.

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

### **3.4 DOKUMENTASJON AV ENDRINGEN**

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

### **3.5 KONSEKVENSER AV ENDRINGSORDRE**

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

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

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

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

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

### **3.6 TVIST OM KONSEKVENSENE AV EN ENDRING**

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

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

### **3.7 UENIGHET OM DET FORELIGGER EN ENDRING**

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

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

Unnlater Leverandøren å fremsette slikt krav innen rimelig tid, skal arbeidet anses å være en del av Leverandørens forpliktelse i henhold til avtalen, og Leverandøren taper sin rett til å påberope seg arbeidet som grunnlag for fristforlengelse, ekstra vederlag eller erstatning frem til det tidspunktet krav om endringsordre blir fremmet. Slikt krav må uansett fremmes senest 6 (seks) måneder etter at arbeidet ble iverksatt.

### **3.8 OMTVISTET ENDRINGSORDRE**

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

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

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

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

### **3.9 TVISTELØSNING – OMTVISTET ENDRINGSORDRE**

Hvis Leverandøren har mottatt en omtvistet endringsordre, må Leverandøren innen 6 (seks) måneder etter å ha mottatt den omtvistede endringsordren enten kreve en avgjørelse fra en uavhengig ekspert eller mekler, eller reise søksmål eller bringe tvisten inn for voldgift for å få sitt krav endelig avgjort, jf. kapittel 16. Gjør ikke Leverandøren det, anses arbeidet å være en del av Leverandørens plikter etter avtalen.

## **4. VARIGHET OG OPPSIGELSE – AVSLUTNING ELLER OVERFØRING AV AVTALEN**

### **4.1 VARIGHET**

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

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

Hvis ikke annen varighet er avtalt i bilag 4, gjelder avtalen i 3 (tre) år regnet fra oppstartsday for ordinær drift. Avtalen fornyes deretter automatisk for 1 (ett) år om gangen med mindre den sies opp av Kunden med 6 (seks) måneders varsel, eller av Leverandøren med 12 (tolv) måneders varsel, før fornyelsestidspunktet.

### **4.2 AVBESTILLING I ETABLERINGSFASEN**

Kunden kan med 1 (én) måneds skriftlig varsel avbestille driftstjenesten i etableringsfasen.

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

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

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

### **4.3 AVBESTILLING I ORDINÆR DRIFT**

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

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

- a) det beløp som Leverandøren har til gode for den del av driftsyttelsene 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, og

d) et avbestillingsgebyr som tilsvarer 4 % av årlig vederlag.

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

#### 4.4 AVSLUTNING AV AVTALEN

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **4.5 MIDLERTIDIG FORLENGELSE AV AVTALEN**

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

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

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

## **5. LEVERANDØRENS PLIKTER**

### **5.1 LEVERANDØRENS ANSVAR FOR SINE YTELSER**

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

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

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

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

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

### **5.2 KRAV TIL LEVERANDØRENS RESSURSER OG KOMPETANSE**

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

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

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



### **5.3 OPPLYSNINGS- OG VARSLINGSPLIKT**

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

### **5.4 TILGANG TIL OPPLYSNINGER**

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

### **5.5 BRUK AV UNDERLEVERANDØR**

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

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

### **5.6 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 avtales nærmere i bilag 6. Eventuelt vederlag for slik bistand spesifiseres i bilag 7.

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 for hans eksisterende underleverandører eller øvrige forretningsforbindelser.

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

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

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

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 5.7 kan avtales i bilag 6.

## **6. KUNDENS PLIKTER**

### **6.1 KOMPETANSE**

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

### **6.2 TILRETTELEGGING MV.**

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

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

### **6.3 BRUK AV TREDJEPART**

Kunden kan fritt engasjere tredjepart til å bistå seg i forbindelse med sine oppgaver under avtalen. Disse angis i bilag 6. Leverandøren skal varsles om Kundens valg av tredjepart og kan

motsette seg engasjementet dersom Leverandøren kan påvise at dette medfører vesentlig forretningsmessig ulempe for Leverandøren.

## **7. PLIKTER SOM GJELDER KUNDE OG LEVERANDØR**

### **7.1 MØTER**

I avtaleperioden skal det gjennomføres regelmessige møter mellom kontaktpersonene hos Kunden og hos Leverandøren. Frekvens, innkalling, partenes deltagere og type møter skal være avtalt 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.

### **7.2 ANSVAR FOR UNDERLEVERANDØR OG TREDJEPART**

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

### **7.3 TAUSHETSPLIKT**

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

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

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

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

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

Taushetsplikten gjelder partenes ansatte, underleverandører og tredjeparter som handler på partenes vegne i forbindelse med gjennomføring av avtalen. Partene kan bare overføre taushetsbelagt informasjon til slike underleverandører og tredjeparter i den utstrekning

dette er nødvendig for gjennomføring av avtalen, forutsatt at disse pålegges plikt til konfidensialitet tilsvarende dette punkt 7.3.

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

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

#### **7.4 SKRIFTLIGHET**

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

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

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

### **8.2 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.

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

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

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

Betalingsplan og øvrige betalingsvilkår fremgår av bilag 7.

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

### **8.3 FORSINKELSESRENTER**

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

### **8.4 BETALINGSMISLIGHOLD**

Hvis 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.

### **8.5 PRISENDRINGER**

Priser for driftstjenesten 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.

### **8.6 GARANTIER**

I den utstrekning Kunden har stilt krav om det i bilag 7, skal Leverandøren, samtidig med inngåelse av avtalen, stille sikkerhet for det maksimale erstatningsansvar Leverandøren kan pådra seg i henhold til avtalen i form av en bank- eller morselskapsgaranti. Garantien skal gjelde fra ikrafttredelsesdato, jf. punkt 4.1, og frem til avtalen opphører. Kunden har rett til å gjøre garantien gjeldende også for arbeid som er utført av underleverandører.

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

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

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

## **9. EKSTERNE RETTSLIGE KRAV, SIKKERHET OG PERSONVERN**

### **9.1 EKSTERNE RETTSLIGE KRAV OG TILTAK GENERELT**

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

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

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

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

### **9.2 INFORMASJONSSIKKERHET**

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

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

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

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

Dersom Kunden har nærmere krav til hvorledes Leverandøren skal ivareta kravet til 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.

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

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

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

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

Dersom oppdraget går ut på å behandle personopplysninger på vegne av Kunden, plikter Kunden og Leverandøren å inngå en databehandleravtale i samsvar med

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

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

Partenes erstatningsansvar for skade som rammer den registrerte eller andre fysiske personer og som skyldes overtredelse av personvernforordningen (forordning 2016/679), personopplysningsloven med forskrifter eller annet regelverk som gjennomfører personvernforordningen, følger bestemmelsene i personvernforordningen artikkel 82. Erstatningsbegrensningen i punkt 11.5.6 kommer ikke til anvendelse for ansvar som følger av personvernforordningen artikkel 82.

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

## **10. EIENDOMS- OG DISPOSISJONSRETT**

### **10.1 PARTENES RETTIGHETER**

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

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

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

### **10.2 TILHØRENDE ANSVAR**

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

Hvis det foretas endringer, forbedringer eller lignende i forbindelse med tjenestene etter denne avtalen, har Leverandøren ansvaret for at Kunden får den disposisjonsrett som er



nødvendig for at utstyr og programmer fortsatt kan benyttes uten hinder av andres opphavsrett eller andre rettigheter.

### **10.3 EIENDOMSRETT TIL DATA**

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

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

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

## **11. LEVERANDØRENS MISLIGHOLD**

### **11.1 HVA SOM ANSES SOM MISLIGHOLD**

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

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

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

### **11.2 VARSLINGSPLIKT**

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

### **11.3 TILLEGGSRIST**

Leverandøren kan anmode om tilleggsfrist som må godkjennes skriftlig av Kunden for å kunne gjøres gjeldende. Kunden kan stille vilkår for å innvilge en tilleggsfrist.

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

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

## **11.4 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 driftstjenesten skal fungere som avtalt. Avhjelp kan for eksempel skje ved utbedring, omlevering eller tilleggslevering.

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

Kunden skal varsle Leverandøren skriftlig før Kunden engasjerer tredjepart.

## **11.5 SANKSJONER VED MISLIGHOLD**

### **11.5.1 Tilbakehold av betaling**

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

### **11.5.2 Dagbot ved forsinkelse**

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

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

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

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

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

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

### **11.5.3 Økonomisk kompensasjon for brudd på avtalt tjenestenivå**

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

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

### **11.5.4 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.

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

### **11.5.5 Erstatning**

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

Dagbøter og standardiserte økonomiske kompensasjoner kommer til fradrag i eventuell erstatning for samme forsinkelse eller hendelse.

### 11.5.6 Erstatningsbegrensning

Erstatning for indirekte tap kan ikke kreves. Indirekte tap omfatter, men er ikke begrenset til, tapt fortjeneste av enhver art, tapte besparelser og krav fra tredjeparter med unntak av idømt erstatningsansvar i henhold til punkt 13.4. Tap av data regnes som indirekte tap med unntak av kostnader knyttet til rekonstruksjon av data i henhold til punkt 11.6 og andre direkte kostnader Kunden pådrar seg som følge av tap av data.

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

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

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

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

## 11.6 REKONSTRUKSJON AV DATA

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

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

I tilfelle av tap eller ødeleggelse av data som skyldes forhold på Kundens side, skal Kunden dekke Leverandørens dokumenterte merkostnader som slike forhold måtte medføre. Dette gjelder likevel ikke dersom rekonstruksjonen blir vanskeligere eller mer tidkrevende som

følge av at Leverandøren ikke har fulgt de rutiner for sikkerhetskopiering som er avtalt. I de tilfeller Kunden skal dekke Leverandørens merkostnader, skal Leverandøren holde Kunden løpende orientert om hvilke kostnader som pådras, og Kunden skal ha rett til å pålegge Leverandøren å stanse arbeidet med rekonstruksjonen.

## **12. KUNDENS MISLIGHOLD**

### **12.1 HVA SOM ANSES SOM MISLIGHOLD**

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

Det foreligger likevel ikke mislighold hvis situasjonen skyldes Leverandørens forhold, eller forhold som anses som force majeure.

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

### **12.2 VARSLINGSPLIKT**

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

### **12.3 BEGRENSNING I LEVERANDØRENS TILBAKEHOLDSRETT**

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

### **12.4 HEVING**

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

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

## **12.5 ERSTATNING**

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

Avtalens bestemmelse om erstatningsbegrensning, jf. punkt 11.5.6, gjelder tilsvarende.

## **13. KRENKELSE AV ANDRES IMMATERIELLE RETTIGHETER (RETTSMANGEL)**

### **13.1 PARTENES RISIKO OG ANSVAR FOR RETTSMANGEL**

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

### **13.2 KRAV FRA TREDJEPART**

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

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

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

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

### **13.3 HEVING**

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

### **13.4 ERSTATNING AV TAP SOM FØLGE AV RETTSMANGEL**

En part kan kreve erstattet fullt ut idømt erstatningsansvar overfor tredjepart og eventuelle saksomkostninger, herunder partens egne kostnader til håndtering av saken, som skyldes rettsmangel. I tillegg kan parten kreve erstatning for annet tap i henhold til bestemmelsene i punkt 11.5.5, 11.5.6 og 12.5.

## **14. HEVINGSOPPGJØR**

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

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

Hvis det er nødvendig for Kundens virksomhet, har Kunden rett til å utnytte driftsyttelsene 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. Punkt 4.4–4.5 om forlengelse, avslutning, eller overføring av avtalen mv. kommer tilsvarende til anvendelse ved heving.

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

## **15. ØVRIGE BESTEMMELSER**

### **15.1 RISIKO**

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

### **15.2 FORSIKRINGER**

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

Leverandøren 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.

### **15.3 OVERDRAGELSE AV RETTIGHETER OG PLIKTER**

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

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

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

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

### **15.4 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, såfremt ikke annet følger av ufravikelig lov.

### **15.5 FORCE MAJEURE**

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

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



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

## **16. TVISTER**

### **16.1 RETTSVALG**

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

### **16.2 FORHANDLINGER**

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

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

### **16.3 UAVHENGIG EKSPERT**

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

Partene skal på forhånd velge enten

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

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

### **16.4 MEKLING**

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

Mekling kan også benyttes uten forutgående bruk av uavhengig ekspert.

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 mekleren, i samråd med partene.

## **16.5 FELLESREGLER FOR UAVHENGIG EKSPERT OG MEKLING**

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

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

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

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

## **16.6 DOMSTOLS- ELLER VOLDGIFTSBEHANDLING**

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

Kundens hjemting er verneting.

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

# Bilag til SSA-D – Driftsavtalen – versjon 2018

## Innhold:

Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon .....	2
Bilag 2: Leverandørens løsningsspesifikasjon .....	7
Bilag 3: Beskrivelse av det som skal driftes .....	9
Bilag 4: Prosjekt- og fremdriftsplan for etableringsfasen .....	10
Bilag 5: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner .....	12
Bilag 6: Administrative bestemmelser .....	14
Bilag 7: Samlet pris og prisbestemmelser .....	16
Bilag 8: Endringer i den generelle avtaleteksten .....	19
Bilag 9: Endringer av driftstjenesten etter avtaleinngåelsen .....	20
Bilag 10: Standardvilkår for tredjepartsleveranser .....	21

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](mailto:ssa-post@difi.no) med «SSA-D» som innledning i emnefeltet.

# Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon

*Fylles ut av Kunden. Kunden skal i bilag 1 spesifisere det Leverandøren skal fylle ut i øvrige bilag.*

## **Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang**

Kunden skal beskrive formålet med anskaffelsen her.

Kunden skal beskrive behovet driftstjenesten skal dekke, herunder antall brukere, lokasjoner, kvalitetskrav til driftstjenesten (tilgjengelighet, reaksjonstid mv.), krav til etablering av tjenesten (tidspunkt for oppstart, hvorvidt det skal benyttes delleveranser mv.).

Driftstjenester leveres ofte som fjerntjenester i dagens marked, og SSA-D er tilpasset en slik situasjon.

## **Nærmere om utfylling av kravspesifikasjonen**

I bilag 1 skal Kunden spesifisere kravene Kunden har til den driftstjenesten 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 tilbyderen 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 tilsa 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 unødig og for å unngå pliktige avvisinger Kunden egentlig ikke ønsker.

B og C-krav kan værefunksjoner/behov Kunden ønsker oppfylt, men som ikke vil resultere i avvising 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. De må derfor formuleres som forpliktelser i kontraktsfasen. De 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:

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	Tjenesten må ha <nn> for å oppfylle sikkerhetskrav.	A

Eksempel:

Bilag 2:

Nr.	Krav	Kategori	Besvarelse (Tekst i kursiv er instruksjoner til tilbyderen i tilbudsfasen og erstattes med tilbyderens besvarelse)
1	Leverandøren skal levere <a>	B	<p><i>Tilbyderen skal beskrive hvordan kravet skal oppfylles.</i></p> <p><i>Oppdragsgiver forventer at tilbyder i den forbindelse beskriver &lt;b&gt; og &lt;c&gt;</i></p> <p><i>Dette kravet vil bli evaluert under tildelingskriterium &lt;x&gt;</i></p>
2	Leverandøren skal følge den fremgangsmåte for å oppfylle behov <d> som er beskrevet i bilag 2.	C	<p><i>Tilbyderen skal beskrive den fremgangsmåte som skal benyttes for å oppfylle behov &lt;d&gt;.</i></p> <p><i>Oppdragsgiver forventer at tilbyder i den forbindelse beskriver &lt;e&gt; og &lt;f&gt;.</i></p> <p><i>Dette kravet vil bli</i></p>

			<i>evaluert under tildelingskriterium &lt;y&gt;</i>
3	Tjenesten må ha <nn> for å oppfylle sikkerhetskrav.	A	<i>Tilbyder skal bekrefte at &lt;nn&gt; vil leveres / Tilbyder skal beskrive hvordan &lt;nn&gt; skal leveres slik at oppfyllelse kan kontrolleres av Kunden.  Avvik vil medføre avvisning fra konkurransen</i>

### **Avtalens punkt 2.2.7 Planer og øvelser for beredskap og katastrofer**

Dersom frekvens/hyppighet for øvelser for beredskap og katastrofer avviker fra avtalens punkt 2.2.7, skal dette fremkomme her.

### **Avtalens punkt 2.2.9 Nye versjoner av programvare**

Dersom Kunden har behov for at hele eller deler av driftstjenesten følger en annen oppgraderingstakt enn Leverandørens alminnelige oppgraderingsløp, skal dette fremkomme her. Det er viktig å være oppmerksom på at dette kan medføre en høyere pris, ettersom det vil være en særtilpasning i leverandørens standardytelser.

### **Avtalens punkt 2.2.10 Livssyklusforvaltning - tidsmessighet**

Dersom Kunden ikke ønsker at Leverandøren skal ha totalansvar for livssyklusforvaltning av utstyr og programvare, må dette fremkomme her.

### **Avtalens punkt 4.4 Avslutning av avtalen**

Dersom Kunden ønsker å spesifisere hvilken informasjon Leverandøren som et minimum skal levere i forbindelse med forberedelsene til eventuell inngåelse av ny driftsavtale og når det skal skje, skal dette fremkomme her.

### **Avtalens punkt 5.1 Leverandørens ansvar for sine ytelser**

Dersom Kunden ønsker å stille krav til at Leverandøren skal følge gitte standarder eller kvalitetssystemer, skal dette fremgå her. Det samme gjelder eventuelle krav om Leverandørens dokumentasjon av hvordan standarder eller kvalitetssystemer følges.

Kunden skal beskrive krav til Leverandørens samordning, styring og koordinering av arbeidet mellom de ulike aktører/leverandører som har betydning for driftstjenesten i forbindelse med etablering, testing og drift.

Dersom Leverandøren ikke skal ha totalansvar for livssyklusforvaltning av utstyr, programvare og andre ytelser som er nødvendig for å opprettholde avtalt tjenestenivå, skal Kunden spesifisere dette her.

Kunden skal spesifisere hvilke tredjepartsleveranser som Leverandøren skal administrere på vegne av Kunden her. Lisensbetingelsene skal vedlegges i bilag 10.

### **Avtalens punkt 9.1 Eksterne rettslige krav og tiltak generelt**

Kunden skal identifisere hvilke rettslige eller partsspesifikke krav som har relevans for inngåelse og gjennomføring av denne avtalen. Kunden skal konkretisere relevante krav her. Det er ikke tilstrekkelig å henvise til lov eller forskriftshjemler, men krav om at Kunden skal forklare Leverandøren hvilke rettslige krav eller lovpålagte krav som har relevans for inngåelse og gjennomføring av denne avtalen. Med andre ord at Leverandøren skal ha forutberegnelighet ift. hvilke spesielle krav som omfattes av løsningen som kan ha betydning for leveransen og pris for løsningen. Dette kan f. eks. gjelde lovgivning om transport, flysikkerhet eller helsevesen. På disse områdene er det mye spesialregulering som det er krevende for Leverandørene å ha oversikt over. Kunden er nærmest til å vite om hvilke spesielle regler som gjelder, og plikter å gjøre Leverandøren oppmerksom på disse.

### **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.



## Bilag 2: Leverandørens løsningsspesifikasjon

Dette bilaget skal svares ut av Leverandøren. Bilag 2 har som oftest tilsvarende tabeller som bilag 1, men i tillegg tabeller med mulighet for Leverandøren 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 1.1 Avtalens omfang**

Hvis det etter Leverandørens mening er åpenbare feil, mangler eller uklarheter i Kundens kravspesifikasjon skal Leverandøren påpeke dette her.

### **Avtalens punkt 2.1.2.6 Leverandørens overtakelse av Kundens infrastruktur – verifisering mv.**

Leverandøren skal beskrive de forutsetningene som ligger til grunn for sin løsningsspesifikasjon her.

### **Avtalens punkt 2.2.9 Nye versjoner av programvare**

Dersom nye versjoner av programvare som benyttes for å levere driftstjenesten skal følge Leverandørens alminnelige oppgraderingsløp, skal denne anbefalte oppgraderingstakten fremgå her.

### **Avtalens punkt 5.1 Leverandørens ansvar for sine ytelser**

Dersom Leverandøren ikke har totalansvar for livssyklusforvaltning av utstyr, programvare og andre ytelser som er nødvendig for å opprettholde avtalt tjenestenivå, skal dette fremkomme her.

Eventuell standardprogramvare som inngår i leveransen og som må leveres under standard lisensbetingelser skal spesifiseres her. Lisensbetingelsene vedlegges i bilag10.

### **Avtalens punkt 6.1 Kompetanse**

Leverandøren skal stille krav om eventuelle spesielle kompetansekrav som personell hos Kunden, som har en rolle knyttet til oppfølging av driftstjenesten, må tilfredsstille, her.

## **Avtalens punkt 6.2 Tilrettelegging mv.**

Nærmere krav til Kundens medvirkning med hensyn til at Leverandøren skal få utført sine plikter, for eksempel ved å gi Leverandøren nødvendig tilgang, fysisk og/eller elektronisk, skal fremkomme her.

## **Avtalens punkt 9.1 Eksterne rettslige krav og tiltak generelt**

Leverandøren skal beskrive hvordan de rettslige eller partsspesifikke krav som har relevans for inngåelse og gjennomføring av denne avtalen (og som er beskrevet i bilag 1) skal ivaretas gjennom sin løsning 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: Beskrivelse av det som skal driftes

*Bilag 3 skal fylles ut av Kunden.*

### **Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang**

*Bilaget skal inneholde Kundens beskrivelse av all programvare, utstyr og infrastruktur som Leverandøren skal drifte.*

Det bør fremgå hvilken versjon av programvaren kunden bruker, og eventuell oppgraderingstakt, om det er gjort tilpasninger, eventuelle integrasjoner mm. Det utstyr og den programvare som inngår i Leverandørens standard driftstjeneste skal ikke beskrives.

Kunden kan beskrive den arkitektur og det systemlandskap som de systemene som driftstjenesten omfatter skal inngå i og samvirke med dersom dette er relevant for den driftstjenesten Leverandøren skal levere.

Hvis Leverandøren skal ta over Kundens utstyr og drifte dette videre, skal Kunden beskrive alt utstyr som Leverandøren skal overta, all programvare, med angivelse av versjoner mm, og eventuelle garantier og vedlikeholdsavtaler som Leverandøren skal overta her.

Dersom driftstjenesten omfatter integrasjon med systemer som ikke driftes som del av driftstjenesten, må integrasjonene beskrives i detalj. Lokasjon skal angis. Hvis systemene driftes av andre enn Kunden, skal relevante betingelser i avtalene Kunden har med tredjepartsleverandørene legges ved.

## Bilag 4: Prosjekt- og fremdriftsplan for etableringsfasen

Overordnet fremdriftsplan for etablering av driftstjenesten skal fremkomme her.

### **Avtalens punkt 2.1.1.2 Delleveranser**

Dersom det benyttes delleveranser skal dette beskrives nærmere her.

Dersom det ikke skal gjennomføres en felles test før oppstartsday og godkjenningsperiode for delleveranser som skal tas i bruk samlet, skal dette fremkomme her.

Dersom det skal avtales annen godkjenningsperiode for delleveranser enn det som fremgår av avtalens punkt 2.1.1.2, skal dette fremkomme her.

Dersom en eller flere delleveranser skal unntas fra samlet testing skal dette fremkomme her.

### **Avtalens punkt 2.1.2.3 Testplaner**

Frister for utarbeidelse av en plan for test av driftstjenesten før oppstartsday, skal fremkomme her.

Dersom Kunden har krav til akseptansekriterier og andre rammer for testplanen, herunder om Kunden ønsker å delta i arbeidet med testplanen, skal dette fremkomme her.

Dersom Leverandørens forslag til testplan ikke skal forelegges Kunden for godkjenning eller det skal avtales en annen frist for Kundens godkjenning enn det som fremkommer av avtalens punkt 2.1.2.3, skal dette fremkomme her.

### **Avtalens punkt 2.1.2.6 Leverandørens overtakelse av Kundens infrastruktur – verifisering mv**

Dersom Leverandøren skal overta hele eller deler av Kundens eksisterende utstyr, programvare og infrastruktur (aktiva), skal innholdet i, omfanget av og tidspunktet for Leverandørens undersøkelser, beskrives her.

### **Avtalens punkt 2.1.6.1 Varighet**

Dersom Kunden annen varighet på godkjenningsperiodens lengde enn det som fremkommer av avtalens punkt 2.1.6.1, skal dette fremkomme her.

### **Avtalens punkt 2.1.6.4 Håndtering av feil**

Dersom fristen for utbedring av feil skal være noe annet enn innen utgangen av godkjenningsperioden, skal dette fremkomme her.

## **Avtalens punkt 4.1 Varighet (avtalens varighet)**

Etableringsfasen skal beskrives her.

Oppstartsdag for ordinær drift skal fremkomme her.

Dersom det skal avtales annen varighet på avtalen enn 3 år regnet fra oppstartsdag for ordinær drift, skal Kunden spesifisere dette her. Vær klar over at dette er en type kontrakt hvor anskaffelsesregelverket legger begrensninger på hvor lang løpetid den kan ha. Som utgangspunkt bør det vurderes om avtalen kan konkurranseutsettes etter 4-5 år, men dette er en konkret vurdering der teknisk kompleksitet, rettighetsproblematikk og byttekostnader er relevante momenter å vurdere.

### **Avtalens punkt 11.5.2 Dagbot ved forsinkelse**

Andre frister enn oppstartsdag eller leveringsdag som det skal knyttes dagbøter til, skal fremkomme her.

Dersom dagbotsatser, beregningsgrunnlag eller annen løpetid for dagboten skal avvike fra det som fremkommer i avtalens punkt 11.5.2, skal dette fremkomme her.

Dersom det er avtalt at samlede dagbøter skal kunne overstige 15 % av kontraktssummen, skal Kunden spesifisere dette her.

## Bilag 5: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner

Dette er et svært viktig bilag i en SSA-D.

Dersom Kunden har krav til (rammene for) tjenestenivå, skal dette fremkomme her.

Dersom Kunden ønsker å legge Leverandørens standard tjenestenivåavtale til grunn for tjenesten, skal dette fremkomme her. Leverandøren skal i et slikt tilfelle innta sin standard tjenesteavtale her. For denne type driftstjenester kan det ofte være fordelaktig for begge parter. Et skreddersydd tjenestenivå for Kunden kan bli fordyrende.

### **Dersom det er Leverandøren selv som definerer tjenestenivå/kompensasjon, bør Kunden benytte tjenestenivå/kompensasjon som et tildelingskriterium/underkriterium, slik at Kunden kan evaluere tjenestenivå og kompensasjoner for brudd. Avtalens punkt 2.2.2 Uønskede hendelser**

Kunden kan selv angi frister for håndtering av ulike kategorier uønskede hendelser, eller be Leverandøren fylle ut de fristene de tilbyr her i bilag 5. Fristene kan alternativt fremgå av Leverandørens standard tjenestenivåavtale som kan tas inn som et vedlegg til dette bilag 5.

Dersom Kunden ønsker en annen klassifisering av uønskede hendelser enn det som fremgår av avtalens punkt 2.2.2, skal det spesifiseres i dette bilaget.

Nivå	Kategori	Beskrivelse

### **Avtalens punkt 2.2.5 Rapportering**

Dersom Kunden ønsker å stille krav om hvordan tjenestenivået skal måles og om hvor ofte Leverandøren skal rapportere, skal dette fremkomme her.

Ytelse det skal beregnes tjenestenivå for:

#### Tilgjengelighet på driftstjenesten

Kunden vil vanligvis ønske høyere tilgjengelighet i produksjonsmiljøet enn eksempelvis i test og kursmiljøet. Eventuelt vil Kunden ha mulighet for å øke kravet til tilgjengelighet i test- og kursmiljøet i spesielle perioder (når det kjøres akseptansetest, når det kjøres kurs etc.). Også i produksjonsmiljøet kan Kunden ønske å differensiere krav til tilgjengelighet hvis det eksempelvis er perioder som er spesielt kritiske eller hvor det forventes stor pågang.

Eksempel på måling og beregning av tjenestenivå, krav det kan være aktuelt å stille, rutiner mm.

Det er vanlig å måle tilgjengelighet etter følgende formel:

$$\text{Tilgjengelighet} = (1 - (N - P) / D) * 100$$

- P: Nedetid i forbindelse med planlagt arbeid i henhold til plan for vedlikehold av løsningen (vedlikeholdsvindu)
- D: Driftstid i minutter – totalt antall minutter i angitte tjenesteperiode
- N: Nedetid i minutter – tiden løsningen har vært utilgjengelig og dette skyldes forhold Leverandøren er ansvarlig for, dvs. ikke force majeure eller andre forhold utenfor Leverandørens kontroll og ikke forhold som skyldes Kunden.

Kundes krav til tilgjengelighet angis i prosent. Det er ikke sikkert det er behov for like strenge krav til tilgjengelighet hele døgnet, og kanskje heller ikke i helger og på helligdager.

Det kan være aktuelt å spesifisere ulike krav til tilgjengelighet for ulike miljøer, f.eks. for produksjonsmiljø, ulike testmiljøer, miljøer som brukes til opplæring etc.

Det kan også være aktuelt å stille krav til antall driftsstans i måleperioden, og maksimal lengde på driftsstansen.

Kunden kan stille krav til Leverandøren om at tjenestene skal overvåkes og at avvik fra avtalt tjenestenivå skal rapporteres til Kunden. Kunden kan også stille krav om å bli varslet ved alvorlige avvik. Rutiner for dette kan beskrives i bilag 6.

#### Leverandørens reaksjonstid

Kunden kan ønske å stille krav til hvor raskt Leverandøren skal svare på henvendelser ved rapportering av hendelser, problemløsning eller anmodninger om endringer i driftstjenesten. Dersom brukerstøtte er inkludert i driftstjenesten vil det kunne være aktuelt å stille krav til reaksjonstid for denne tjenesten

Krav til reaksjonstid kan deles opp i reaksjonstid (svar på henvendelsen) og påbegynt hendeshåndtering. Det er ikke vanlig å stille krav til hvor raskt problemet skal være løst, men for alvorlige hendelser stilles det vanligvis krav om at Leverandøren skal jobbe kontinuerlig inntil feilen er rettet.

Kunden kan stille krav til hvordan, og hvor ofte Leverandøren skal rapportere.

### **Avtalens punkt 11.5.3 Økonomisk kompensasjon for brudd på avtalt tjenestenivå**

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

Kunden kan stille krav til hvordan den økonomiske kompensasjonen skal beregnes. Det er vanlig å benytte en form for prosentsats. Det kan være aktuelt å ha ulike prosentsatser på ulike miljøer (kursmiljø, testmiljø etc.).

## Bilag 6: Administrative bestemmelser

### **Avtalens punkt 2.1.3.2 Kundens tilrettelegging**

Kunden skal beskrive eventuell informasjon fra tredjeparter som Leverandøren får tilgang til i forbindelse med etablering av driftstjenesten her.

Dersom Leverandøren skal angi sine krav til Kundens medvirkning samt sine krav til informasjon fra tredjeparter, skal Kunden be Leverandøren om å spesifisere dette her.

### **Avtalens punkt 2.2.3 Endringer i driftsmiljøet som initieres av Leverandøren**

Kunden skal spesifisere eventuelle krav til rutiner for Leverandørens varsling av endringer knyttet til driftstjenesten, her.

### **Avtalens punkt 2.2.6 Dokumentasjon**

Kunden skal spesifisere hvilken dokumentasjon Leverandøren skal stille til disposisjon for Kunden her.

### **Avtalens punkt 2.2.8 Revisjon**

Kunden skal spesifisere dersom revisjon skal kunne foretas oftere enn én gang per år her.

Kunden skal fastsette eventuelle frister for varsel om revisjon og nærmere prosedyrer for gjennomføring mv., herunder bruk av revisor, her.

Dersom Leverandøren skal angi frister for varsel om revisjon og nærmere prosedyrer for gjennomføring mv., herunder bruk av revisor, skal Kunden spesifisere dette her.

### **Avtalens punkt 3.1 Rett til endringer av avtalens innhold (tjenesteendring)**

Dersom Kunden skal kunne kreve endringer som av tekniske grunner ikke kan gjennomføres uten at Leverandøren gjør endringer i sin standard driftstjeneste, skal Kunden spesifisere dette her.

### **Avtalens punkt 3.2 Endringsoverslag**

Dersom Kunden skal kunne spesifisere avvik fra avtalens punkt 3.2 om endringsoverslag skal dette fremkomme her.

### **Avtalens punkt 5.2 Krav til Leverandørens ressurser og kompetanse**

Leverandørens nøkkelpersonell skal angis her.

Leverandørens nøkkelpersonell:

Navn	Kategori	Kompetanseområde




### **Avtalens punkt 5.5 Bruk av underleverandør**

Leverandørens godkjente underleverandører skal angis her.

### **Avtalens punkt 5.6 Samarbeid med tredjepart**

Dersom Kunden finner det nødvendig for utførelsen av arbeidsoppgavene i denne avtalen at Leverandøren samarbeider med tredjepart, skal Kunden definere omfanget av slikt samarbeid her.

### **Avtalens punkt 5.7 Lønns- og arbeidsvilkår**

Dokumentasjon av Leverandørens oppfyllelse av Leverandørens forpliktelser som nevnt i avtalens punkt 5.7 (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.

### **Avtalens punkt 6.3 Bruk av tredjepart**

Dersom Kunden skal benytte tredjeparter i gjennomføringen av avtalen skal disse angis her.

### **Avtalens punkt 7.1 Møter**

I avtaleperioden skal det gjennomføres regelmessige møter mellom kontaktpersonene hos Kunden og hos Leverandøren. Type møter, frekvens, innkalling samt partenes deltakere skal fremkomme her.

### **Avtalens punkt 7.4 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.

### **Avtalens punkt 16.3 Uavhengig ekspert**

Partene skal i forbindelse med inngåelsen av avtalen oppnevne en uavhengig ekspert som angis her, med den kompetansen partene mener passer best i forhold til avtalen. Dette kan gjerne være en liten liste av ulike personer, der det for eksempel både angis teknologer og jurister. Eksperten skal angis 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. Kunden må tenke igjennom hvilke prisformat (timepris, enhetspris, fastpris, målpris mv.) det er relevant å benytte og utforme tabeller og maler som Leverandøren skal fylle ut, i henhold til dette.

### **Avtalens punkt 2.2.4 Bestilling av tilleggstjenester**

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

### **Avtalens punkt 2.2.7 Planer og øvelser for beredskap og katastrofer**

Dersom det er avtalt andre vederlagsmodeller enn ordinær timepris for Leverandørens arbeid ved øvelser for beredskap og katastrofer skal dette angis her.

### **Avtalens punkt 2.2.9 Nye versjoner av programvare**

Dersom idriftssetting av programrevisjoner og feilrettingsutgaver (patcher) ikke skal inngå i det løpende driftsvederlaget, skal dette angis her.

### **Avtalens punkt 3.2 Endringsoverslag**

Dokumenterte kostnader i forbindelse med utarbeidelse av endringsoverslag dekkes av Kunden i henhold til gjeldende priser og betingelser for tilleggsarbeider, med mindre Leverandøren har oppgitt standardpriser for utarbeidelse av endringsoverslag her.

### **Avtalens punkt 4.2 Avbestilling i etableringsfasen**

Kunden kan fastsette et avbestillingsvederlag for etableringsfasen her. Dersom dette gjøres, vil ikke Kunden belastes for kostnader knyttet til omdisponering av Leverandørens personell (punkt b) eller Leverandørens øvrige dokumenterte direkte kostnader (punkt c). Kunden bør være forsiktig med å sette avbestillingsvederlaget for lavt, da dette vil kunne føre til at Leverandøren tar forbehold som medfører avvisning.

Dersom Kunden har avtalt et eget vederlag for etableringsfasen, skal samlet avbestillingsvederlag for arbeid og omstillingskostnader ikke overstige dette beløpet.

Dersom Kunden verken har angitt avbestillingsvederlag eller det her i bilag 7 samlet sett ikke fremgår et vederlag for etableringsfasen, er det ingen øvre ramme for Kundens vederlag til Leverandøren. I slikt tilfelle vil Kunden kunne bli ansvarlig for de beløp/kostnader som fremgår av punkt a) til c).

### **Avtalens punkt 4.3 Avbestilling i ordinær drift**

Dersom avbestillingsvederlaget ved avbestilling av driftstjenesten i ordinær drift skal avvike fra avtalens punkt 4.3 (Avbestilling i ordinær drift), skal Kunden angi vederlagets størrelse her.

### **Avtalens punkt 5.6 Samarbeid med tredjepart**

Eventuelt vederlag for Leverandørens samarbeid med tredjepart skal avtales her.

### **Avtalens punkt 8.1 Vederlag**

Alle priser og nærmere betingelser for det vederlaget Kunden skal betale for Leverandørens ytelser, herunder priser for delleveranser skal fremkomme 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 reisetid skal faktureres, må dette fremkomme her. Satsene for dette må likeledes oppgis.

### **Avtalens punkt 8.2 Fakturering**

Faktura adresse:  
Gassnova SF – 116152  
Azets Insight AS  
Postboks 6599  
7439 Trondheim

e-faktura: [invoice.116152@vismabpo.no](mailto:invoice.116152@vismabpo.no)

Betalingsbetingelser pr 30 dager etter mottak av korrekt faktura.  
Fakturamerking (PO nummer) oppgis av kunde

Betalingsplan og øvrige betalingsvilkår, samt eventuelle vilkår for bruk av Elektronisk Handelsformat (EHF), skal fremkomme her.

### **Avtalens punkt 8.5 Prisendringer**

Priser for driftstjenesten og timepriser kan endres hvert årsskifte tilsvarende økningen i Statistisk sentralbyrå sin konsumprisindeks (hovedindeksen) med utgangspunkt i indeksen for den måned avtalen ble inngått, med mindre annen indeks er avtalt her.

Særlig om det skal åpnes for endringer i vederlag grunnet i valutasvingninger bør det angis her med Kundens regulering av hvordan det skal skje. I motsatt fall risikerer man at Leverandører som inntar valutaforbehold, uten at det er åpnet for det, må avvises.

Eventuelle andre bestemmelser om prisendringer fremgår også her.

### **Avtalens punkt 8.6 Garantier**

Dersom Leverandøren skal stille sikkerhet for det maksimale erstatningsansvar  
Leverandøren kan pådra seg i henhold til avtalen, skal Kunden her kreve at det utstedes en  
bank- eller morselskapsgaranti.

## Bilag 8: Endringer i den generelle avtaleteksten

*Endringer til den generelle avtaleteksten skal samles her 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 endringer i avtalen ved tilbudsinnlevering kan medføre at tilbudet blir avvist av Kunden.*

<b>Punkt</b>	<b>Erstattes med</b>

## Bilag 9: Endringer av driftstjenesten etter avtaleinngåelsen

### **Avtalens punkt 2.2.4 Bestilling av tilleggstjenester**

Kunden har anledning til å bestille tilleggstjenester i forbindelse med ordinær drift. Tjenestene og vederlaget for disse er beskrevet i Leverandørens tjenestekatalog som inngår i bilag 7.

Tilleggstjenestene som bestilles skal registreres i endringskatalogen her i bilag 9.

Eksempel på endringskatalog:

<b>Endringsnr.</b>	<b>Beskrivelse</b>	<b>Ikraftsettelsesdato</b>	<b>Arkivreferanse</b>

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 kjønn «uten virkning» av domstolen. Enhver som mener at det er foretatt en direkteanskaffelse.

### **Avtalens punkt 3.4 Dokumentasjon av endringen**

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.

## Bilag 10: Standardvilkår for tredjepartsleveranser

*Her inntas eventuelle standardvilkår knyttet til:*

*1. tredjepartsleveranser som Leverandøren administrerer på vegne av Kunden som en del av driftstjenesten, og*

*2. andre standard tredjepartsleveranser der Kunden uttrykkelig har akseptert at Leverandørens ansvar er begrenset*

### **Avtalens punkt 5.1 Leverandørens ansvar for sine ytelser**

Kunden skal legge ved standardvilkår i tredjepartsleveranser som Leverandøren skal administrere på vegne av Kunden her.

Leverandøren skal legge ved Standard tredjepartslisenser der Kunden har akseptert at Leverandørens ansvar er begrenset her.

## Oversikt over endrede og/eller nye bestemmelser i SSA-D 2015

Stikkord	Referanse	Endringens art	Kommentarer
Innledning			SSA-D 2015 er tilrettelagt for anskaffelse av drift i et standardisert driftsmiljø snarere enn et miljø som er spesielt tilpasset kunden. Dette innebærer bl.a. at det er innarbeidet mer fleksible bestemmelser som legger til rette for levering av leverandørens standard tilnærming / løsninger. Én konsekvens av dette utvidet adgang for leverandøren til selv å gjøre endringer i driftsplattformen og begrensinger i kundens endringsadgang når det gjelder standardleveranser som også andre kunder benytter. Kunder som har særlige behov må påse at disse kommer klart til syne i bilagene, og om nødvendig i bilag 8.
Rammer	1.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hvis leverandøren skal overta driften av noe av kundens utstyr, skal det angis særskilt.</li> <li>I bilag 3 kan kunden innta beskrivelse av den overordnede arkitekturen og det systemlandskap som driftstjenesten skal inngå i og samvirke med, men kunden kan også velge å overlate til leverandøren å foreslå den mest hensiktsmessige løsning uavhengig av andre bindinger enn det som følger av hva som skal driftes.</li> </ul>	Avtalen legger til rette for bruk i situasjoner der kunden får sine applikasjoner driftet på leverandørens plattform uten spesielle bindinger til eksisterende infrastruktur, men kunden kan også, gjennom beskrivelser i bilag 3, oppstille forutsetninger om at løsningen skal samvirke med annen (ny eller eksisterende) infrastruktur.
Delleveranser	Punkt 2.1.1.2	Det er innarbeidet nye bestemmelser som legger til rette for bruk av delleveranser. Dette innebærer at etableringen av den avtalte leveransen deles i "mindre biter" som etableres hver for seg. Delleveransene kan settes i drift fortløpende eller samlet. Kontraktens bestemmelser om gjennomføring av leveransen gjelder for hver enkelt delleveranse. Se også nedenfor om test før	Bruken av delleveranser gjør det mulig å redusere risiko ved å dele opp etablering av leveransen i mindre deler (delleveranser). Dette kan lette arbeidet for kunden både mht. kontroll og egen innsats og gjøre risikoen knyttet til eventuelt mislighold mer forutberegnelig for leverandøren. Fremtdrift måles for etablering av den enkelte delleveranse og dagbøter for en delleveranse som er forsinket beregnes av vederlaget (for



		oppstartsdag og godkjenningsperiode ved bruk av delleveranser.	etableringsfasen) for den eller de delleveranser som er forsinket. Det fremgår ikke direkte av teksten i punkt 11.5.2 tredje avsnitt, tredje setning, at det er vederlaget for <i>etableringsfasen</i> som er beregningsgrunnlaget, men lest i sammenheng med første setning bør bestemmelsen forstås slik (eller rettes). Ettersom hver delleveranse har sin egen etableringsfase, vil erstatningsansvaret knyttet til mislighold av den enkelte delleveranse i praksis være avgrenset på tilsvarende måte, se punkt 11.5.6 tredje avsnitt.
Planer	Kapittel 2.1.2	<p>I SSA-D 2015 har den tidligere dokumentplanen blitt fjernet og en prosjektplan, samhandlingsplan og aktivitets- og oppfølgingsplan for godkjenningsperioden har kommet til. Samhandlingsplanen skal beskrive grensesnittet mellom kunde og leverandør (hvordan de samhandler mht. endringer, feilmeldinger etc.). Partene kan i utgangpunktet benytte samhandlingsplanen som blir laget også overfor nye leverandører. Det er visse unntak når det gjelder konfidensiell informasjon.</p> <p>Fra SSA-D 2013 har en beholdt detaljplanen for etableringsfasen og testplaner, men tilnærmingen er noe endret som beskrevet nedenfor.</p>	
Test før oppstartsdag	Punkt 2.1.4	"Test før oppstartsdag" erstatter den tidligere akseptansetesten. SSA-D 2015 legger opp til at leverandøren står for mer av testingen før oppstartsdag enn i tidligere avtaler.	Tidligere skulle kunden i samarbeid med leverandøren gjennomføre en akseptansetest. Nå skal partene gjennomføre de tester som fremgår av testplanen for å verifisere om driftstjenesten oppfyller kravene. Leverandøren skal lage testplanen, jfr. SSA-D 2.1.2.3. Kunden kan velge å delta i utarbeidelsen av testplanen, og <i>skal</i> delta hvis leverandøren ber om det. Forslag til testplan forelegges kunden for godkjenning senest 4 uker før planlagt oppstart av testen, med mindre annet

			er avtalt.
Godkjenning - godkjenningsskriterier	Punkt 2.1.6.5	Tidligere var kundens godkjenning basert på feilkategoriene A, B og C-feil. I SSA-D 2015 legges det som hovedregel opp til at godkjenningsskriterier avtales for den enkelte leveranse. Avtalen har en "reservebestemmelse" for det tilfellet at partene ikke har avtalt hvilke krav som skal gjelde.	Formålet med endringen er å legge til rette for at det benyttes godkjenningsskriterier som er mer tilpasset den enkelte leveranse.
Krav til tjenestenivå	Punkt 2.2.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tjenestenivået beskrives i bilag 5, men er tjenestenivået ikke beskrevet skal <i>"tjenestenivået tilsvare det som kan forventes av en alminnelig god tilsvarende tjeneste i markedet."</i></li> <li>Leverandøren er ikke ansvarlig for manglende oppfyllelse av tjenestenivå hvis dette er forårsaket av 1) feil eller stans i kundens applikasjoner, eller 2) hvis det er forårsaket av feil i standardprogramvare som er lisensiert fra tredjepart som leverandøren er avhengig av for å levere driftstjenesten, forutsatt at leverandøren kan dokumentere å ha tatt rimelige forholdsregler.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bestemmelsen om tjenestenivå der det ikke er avtalt noe særskilt, og unntaksregelen i alternativ 2, er nye.</li> <li>Tjenestenivå kan endres med endringsordre (punkt 2.1.2.6) og det er regler om rapportering i punkt 2.2.5. Se også punkt 11.5.3 om økonomisk kompensasjon.</li> </ul>
Leverandørinitierte endringer	Punkt 2.2.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reguleringen av leverandørinitierte endringer er betydelig forenklet. SSA-D 2015 er rettet mot drift i leverandørens standardiserte driftsmiljø og leverandøren har stor grad av frihet når det gjelder hvordan endringer gjennomføres.</li> <li>Leverandøren kan på eget initiativ gjennomføre endringer i driftsmiljøet uten at kunden skal godkjenne endringen, men skal orientere kunden bl.a. om endringer som berører kundens bruk av løsningen eller sikkerheten i løsningen.</li> </ul>	Endringen må sees i lys av at SSA-D 2015 er tilpasset drift i et standardisert driftsmiljø, snarere enn i et eget miljø som er unikt for kunden. Leverandøren kan i prinsippet iverksette alle typer endringer, men leveransen må naturligvis oppfylle de avtalte krav også etter endringen.
Dokumentasjon	Punkt 2.2.6	Dokumentasjonskravene i SSA-D 2015 er begrenset sammenliknet med de forholdsvis omfattende	Bestemmelsen bør ses i sammenheng med revisjonsretten i punkt 2.2.8.

		kravene i SSA-D 2013. Kravene til leverandørens dokumentasjon er i utgangpunktet begrenset til den dokumentasjonen kunden krever etter bilag 6.	
Revisjon	Punkt 2.2.8	Bestemmelsen om revisjon er utvidet og presisert. Når det gjelder revisjon av underleverandører, har kunden rett til å delta i leverandørens revisjon av disse, og leverandøren skal medvirke til at det kan skje, men kunden har ikke selvstendig revisjonsrett hos leverandørens underleverandører.	
Nye versjoner og plikt til oppgradering	Punkt 2.2.9	Nye versjoner av programvare som benyttes for å levere driftstjenesten skal følge leverandørens alminnelige oppgraderingsløp. Før driftsetting av nye versjoner av programvare som benyttes for å levere driftstjenesten, skal leverandøren verifisere at endringen ikke skaper problemer for de programmer som iht. bilag 3 omfattes av driftstjenesten. Leverandøren kan kreve vederlag for ekstrakostnader han påføres som følge av at kunden ikke kan følge med i oppgraderingene.	Endringen må sees i lyst av at SSA-D 2015 nå er tilpasset drift i et standardisert driftsmiljø. Merk at det er leverandørens oppgraderingsløp (altså ikke programvareleverandørens) som skal følges. Dette kan avvike fra det anbefalte oppgraderingsløpet, men må oppfylle kravene til livssyklusforvaltning og tidsmessighet i 2.2.10. Sikkerhetsoppdateringer skal alltid driftsettes uten unødig opphold. (Bestemmelsen har fått en litt uheldig struktur og kan bli klarere ved å flytte siste avsnitt inn etter første setning i første avsnitt, slik at det skilles tydeligere mellom hva som gjelder leverandørens og hva som gjelder kunden.)
Livssyklusforvaltning	Punkt 2.2.10	Leverandøren har fått uttrykkelig ansvar for livssyklusforvaltning og å holde leveransen tidsmessig gjennom hele avtaleperioden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leverandøren har totalansvar for livssyklusforvaltning av utstyr, programvare og annet som er nødvendig for å opprettholde tjenestenivået med de unntak som evt. er avtalt i bilag 1 og 2.</li> <li>• Hvis leverandøren drifter infrastruktur spesielt for kunden skal oppgraderinger håndteres etter endringsreglene i kapittel 3. Hvis kunden har kjøpt leverandørens standardtjeneste som leveres til flere kunder over samme infrastruktur skal leverandøren aktivt sørge for at leveransen alltid er like effektiv og like kvalitetsmessig god som den var på kontraktsinngåelsestidspunktet, sammenlignet med</li> </ul>

			andre tilsvarende tjenesteleveranser.
Endringer	Punkt 3.1	I SSA-D 2015 er det innarbeidet en begrensning i kundens rett til å kreve endringer som teknisk sett vil berøre andre kunder som mottar samme standardiserte tjeneste (når endringen vil stride mot forpliktelser leverandøren har til disse andre kundene).	Endringen må sees i lyst av at SSA-D 2015 nå er tilpasset drift i et standardisert driftsmiljø. Partene kan avtale en utvidet endringsadgang.
Hoppeplikt og delbetaling ved omtvistet endringsordre	Punkt 3.8	Regelen om at leverandøren har plikt til å utføre omtvistede endringsordre ("hoppeplikt") mot sikkerhetsstillelse i SSA-D 2013 er byttet ut med en regel om at kunden må utbetale halvparten av det beløpet leverandøren mener den har krav på før hoppeplikten oppstår. Beløpet avregnes når tvisten løses. Leverandøren kan "løse" seg fra hoppeplikten ved å eskalere saken inn for en av tvisteløsningsordningene, men bærer da risikoen for forsinkelser og SLA brudd hvis det viser seg at kundens bestridelse av endringsordren var korrekt.	Et stadig tilbakevendende ønske om endring fra leverandørene i tidligere SSA-T har vært knyttet til hvorvidt leverandøren må utføre arbeid under en omtvistet endringsordre uten å få noe betalt før tvisten er avklart. Dette er nå lempet ved at leverandøren kan kreve (midlertidig) å få utbetalt 50 % av estimert vederlag eller suspendere "hoppeplikten" ved å utløse kontraktens tvisteløsningsmekanismer. Ved utløsning av kontraktens tvisteløsningsmekanismer har leverandøren risiko for forsinkelser hvis det viser seg at han tok feil i sin antagelse om at endringen var utenfor det avtalte. Hvis det betales midlertidig vederlag må leverandøren kreve avgjørelse av den omtvistede endringen iht. punkt 3.9 innen tre måneder etter at det er betalt, ellers går det til motregning i neste betalingsmilepæl.
Varighet	Punkt 4.1	Initiell avtaleperiode er endret til 3 år. Deretter fornyes avtalen automatisk for ett år av gangen til den sies opp kunden (6 måneders varsel) eller leverandøren (12 måneders varsel).	
Avbestilling	Punkt 4.2 og 4.3	Det er inntatt et tak på avbestillingsvederlag i etableringsfasen og gjort noe forenkling av avbestillingsvederlaget ved ordinær drift.	Avbestillingsvederlag for arbeid og omstillingskostnader i etableringsfasen kan ikke overstige det vederlag som kunden etter avtalen skulle ha betalt for å gjennomføre dette arbeidet i etableringsfasen.
Avslutning	Punkt 4.4	Bestemmelsene om avslutning av avtalen er bearbeidet, forenklet og samlet i én bestemmelse. Nytt er bl.a. kravet om at det skal lages en	

		"avslutningsplan" med input fra kunden, gammel og evt. ny leverandør som regulerer overgang til ny driftsleverandør eller at kunden selv overtar driften. Leverandøren har ikke lengre plikt til å gi kunden tilbud på utstyr og programvare som var benyttet i driften, men som eies av leverandøren (bakgrunnen er også her at det primært vil være tale om leverandørens standard driftsmiljø).	
Midlertidig forlengelse	Punkt 4.5	Midlertidig forlengelse av avtalen krever nå 60 dagers varsel.	
Lønns og arbeidsvilkår	Punkt 5.7	Det er presisert at bestemmelsene om vilkår iht forskrift om allmengjort tariffavtale gjelder egne og "eventuelle underleverandørers ansatte som direkte medvirker til å oppfylle Leverandørens forpliktelser under denne avtalen". Bestemmelsen om landsomfattende tariffavtale for den aktuelle bransje gjelder de samme ansatte, men bare for arbeid som utføres i Norge.	
Skytjenester og andre standardleveranser fra tredjeparter	Punkt 5.1 og bilag 10	Det er lagt til rette for å inkludere avtaler om bruk av f.eks. skytjenester og andre standardleveranser fra tredjeparter. Leverandøren skal følge opp disse avtalene med tredjeparter på kundens vegne, men leverandørens ansvar for evt. feil i slike tjenester vil være begrenset til å følge opp feilrettingen iht. de underliggende avtalene. Dette kan for det første være aktuelt for avtaler som kunden selv har inngått med tredjepart som leverandøren skal følge opp. For det andre kan det omfatte avtaler om standardytelser fra tredjepart når kunden uttrykkelig har akseptert det.	I enkelte tilfeller kan kunden være tjent med at deler av leveransen leveres som en kostnadseffektiv standardleveranse fra tredjepart. Leverandørens ansvar er i utgangpunktet begrenset til å følge opp avtalen med tredjepartsleverandøren forutsatt at kunden uttrykkelig har akseptert at den aktuelle tredjepartsleveransen blir levert i henhold til tredjeparts standard avtalevilkår. Det vil derfor ikke i seg selv utgjøre et forbehold mot kontraktsvilkårene om leverandøren foreslår at en del av leveransen løses på den måten, men kunden velger selv om en slik løsning skal aksepteres. Dette bør avklares så tidlig som mulig i forhandlingene, og <i>senest</i> før innlevering av endelig tilbud (på det tidspunktet vil slike vilkår kunne anses som forbehold hvis de ikke er akseptert av kunden på forhånd). Kunden kan også fra

			start (i konkurransegrunnlaget) ha stilt krav om at leverandøren skal ta fullt ansvar for hele leveransen.
Skriftlighet	7.4	Det er presisert at 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.	Bestemmelsen legger til rette for, og minner om, at partene kan avtale en hensiktsmessig metode for bruk av elektronisk meldingsformidling (e-post eller elektronisk samhandlingsløsning).
Prisendring - valutakurser	Punkt 8.5	Den tidligere bestemmelsen om prisjustering pga. endringer i valutakurser er fjernet.	
Garantier / sikkerhet	Punkt 8.6	Det er tatt inn et nytt punkt om garantier som innebærer at kunden kan kreve at leverandøren stiller sikkerhet for det maksimale erstatningsansvar leverandøren kan pådra seg i henhold til avtalen i form av en bank- eller morselskapsgaranti. Kunden må aktivere bestemmelsen ved angivelse i bilag 7.	
Eksterne rettslige krav	Punkt 9.1	Bestemmelsen er forenklet bl.a. ved at eksemplene på det som kunne være relevant regelverk er fjernet. Det er presisert at det er kundens ansvar å angi hvilke rettslige krav som er relevante for driftstjenesten.	
Informasjonssikkerhet	Punkt 9.2	Leverandøren skal dokumentere at Leverandøren følger alminnelig anerkjente standarder for informasjonssikkerhet på de områder som er aktuelle etter driftstjenestens art.	
Personopplysninger	Punkt 9.4	Det er innarbeidet en egen bestemmelse om krav til leverandørens behandling av personopplysninger (som databehandler). Det fremgår bl.a. at leverandøren må ivareta krav til informasjonssikkerhet i henhold til personopplysningslovens § 13. Eventuelle underleverandører må godkjennes av kunden. Personopplysninger kan ikke overføres til land	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bestemmelsen tjener som nødvendig ramme for innholdet i en databehandleravtale mellom partene. Det må fremgå av bilag 1 og 2 hvordan behandling av personopplysninger skal skje (hvis behandling av personopplysninger er relevant).</li> <li>• Kravet til skriftlig samtykke før eventuell overføring til tredjeland skal sikre at kunden kan ivareta sin plikt til å sørge for tilstrekkelig rettslig grunnlag før</li> </ul>

		utenfor EØS-området (tredjeland) uten kundens skriftlige forhåndssamtykke. Partene kan inngå egen databehandleravtale med avvikende regulering.	overføring finner sted, jf. personopplysningsloven §§ 29-30.
Partenes rettigheter	Punkt 10.1	Reguleringen fra SSA-D 2013 om at kunden skal ha all immaterielle rettigheter til programvare og dokumentasjon som utvikles spesielt for kundens systemer er fjernet. Kunden får en begrenset disposisjonsrett til programvare og utstyr som leverandøren stiller til disposisjon for kunden. Hver av partene kan utnytte samhandlingsplanen uhindret av den annen parts eventuelle opphavsrett.	Endringen må ses i lys av at SSA-D 2015 skal kunne brukes for drift i et miljø som ikke er skreddersydd for kunden.
Dagbøter	Punkt 11.5.2	Hvis det benyttes delleranser regnes dagbøtene av vederlaget for den enkelte delleranse.	[Beregningsgrunnlaget skal antakelig være avtalt vederlag <i>for etableringsfasen</i> for den enkelte delleranse. Her er det en feil i avtaleteksten.]
Økonomisk kompensasjon	Punkt 11.5.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primærsanksjonen mot brudd på avtalt tjenestnivå er ikke lenger standardiserte prisavslag, men standardisert økonomisk kompensasjon som regnes som en form for standardisert erstatning. En konsekvens av dette er at påløpte standardiserte kompensasjoner kommer til fradrag i eventuell erstatning for samme mislighold.</li> <li>• Hvis det tross gjentatte forsøk ikke har lyktes Leverandøren å avhjelpe mangelfull drift, kan Kunden også kreve forholdsmessig prisavslag. Dette reflekterer at avviket fra avtalt tjenestnivå synes å være permanent og at kunden over tid har fått og vil få levert et lavere tjenestnivå enn det er betalt for.</li> </ul>	Se også kommenterer til punkt 2.2.1 (tjenestnivå)
Heving av delleranser	Punkt 11.5.4	Det er inntatt en egen bestemmelse om heving av delleranser som følge av forsinkelse og når heving av én delleranse kan gi hevingsrett for det øvrige.	
Erstatningsbegrensning	Punkt 11.5.6	I 2015 utgaven av SSA-D er det foretatt en justering	

		av erstatningsreglene. Tap av data regnes som indirekte tap med unntak av kostnader knyttet til rekonstruksjon av data i henhold til punkt 11.6 og andre direkte kostnader kunden pådrar seg som følge av tap av data.	
Rekonstruksjon av data	Punkt 11.6	Bestemmelsen om rekonstruksjon av data er blitt utvidet og ansvaret konkretisert.	
Begrensning i leverandørens tilbakeholdsrett	Punkt 12.3	Leverandøren kan ikke holde tilbake driftstjenester som følge av kundens mislighold, med mindre misligholdet er vesentlig <i>og Leverandøren som følge av dette hever avtalen</i> . Leverandøren kan likevel ikke holde tilbake driftstjenesten dersom Kunden benytter sin rett til midlertidig forlengelse av avtalen mot forskuddsbetaling som angitt i punkt 4.5.	
Overdragelse av rettigheter og plikter	Punkt 15.3	Det er gjort unntak fra krav om samtykke fra kunden hvis kontrakten overdras som følge av at leverandøren slås sammen med et annet selskap. Det er presisert anskaffelsesrettslige krav som må oppfylles for leverandørskifte hvis kunden er omfattet av anskaffelsesregelverket.	
Force majeure	Punkt 15.5	Hvis avtalen avsluttes som følge av <i>force majeure</i> (som har vart mer enn 90 dager), dekker partene sine egne kostnader knyttet til avslutningen og leverandøren får betalt for det som er levert før avtalen ble avsluttet. Partene kan ikke rette andre krav mot hverandre som følge av avslutning på grunn av <i>force majeure</i> .	Manglende oppfyllelse som følge av <i>force majeure</i> er ikke mislighold. Endringen i punkt 13.4 er en refleks av dette.



Dette er Difis endringslogg for SSA-D. Den inneholder endringer som er gjort fra 2015 versjonen til 2018 versjonen, samt løpende justeringer og presiseringer.

SSA-D 2015 Punkt/overskrift	SSA-D 2018 Punkt/Overskrift
<p><b>Punkt 9.2 Informasjonssikkerhet</b></p> <p>Leverandøren skal dokumentere at Leverandøren følger alminnelig anerkjente standarder for informasjonssikkerhet på de områder som er aktuelle etter driftstjenestens art.</p> <p>Kunden kan stille særskilte krav til informasjonssikkerhet og dokumentasjon i bilag 1. Hvis det oppstår nye krav om dokumentasjon av etterlevelse av rettslige krav, etter at avtalen ble inngått, skal Kunden fremme det som en endringsordre, i henhold til kapittel 3.</p>	<p><b>Punkt 9.2 Informasjonssikkerhet</b></p> <p>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.</p> <p>Dersom Kunden har nærmere krav til hvorledes informasjonssikkerheten skal ivaretas fra Leverandørens side, skal Kunden angi dette i bilag 1.</p> <p>Leverandøren plikter å holde Kundens data atskilt fra eventuelle tredjeparters data for å redusere faren for beskadigelse av data og/eller innsyn i data. Med atskilt forstås at nødvendige tekniske tiltak som sikrer data mot uønsket endring og innsyn, er iverksatt og opprettholdt. Som uønsket endring og innsyn anses også tilgang fra ansatte hos Leverandøren eller andre som ikke har behov for informasjonen i sitt arbeid for Kunden.</p> <p>Dersom Kunden har nærmere krav til hvorledes Leverandøren skal ivareta kravet til atskillelser av data, skal Kunden angi dette i bilag 1.</p> <p>Leverandøren skal påse at leverandører av tredjepartsleveranser foretar tilstrekkelig og nødvendig sikring av Kundens data.</p> <p>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.</p>



<b>Punkt 9.3 Personopplysninger</b>	<b>Punkt 9.3 Personopplysninger</b>
<p>Kunden er behandlingsansvarlig for personopplysninger som behandles ved hjelp av driftstjenesten. Leverandøren er databehandler og behandler personopplysninger på vegne av Kunden. Som databehandler for Kunden skal Leverandøren behandle personopplysninger slik det fremgår av denne avtalen. Leverandøren kan ikke behandle personopplysningene på annen måte.</p> <p>Leverandøren skal gjennom planlagte og systematiske tiltak sørge for tilfredsstillende informasjonssikkerhet med hensyn til konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet ved behandling av personopplysninger, jf. personopplysningslovens § 13. Leverandøren skal dokumentere informasjonssystemet og sikkerhetstiltakene. Dokumentasjonen skal på forespørsel være tilgjengelig for Kunden og dennes revisorer, samt for Datatilsynet og Personvernemnda.</p> <p>Nærmere bestemmelser om hvordan personopplysninger skal behandles, herunder relevante sikkerhetstiltak og krav til lagringstid og sletting mv., er angitt i bilag 1 og 2. Partene kan ha inngått egen databehandleravtale. Ved motstrid går databehandleravtalen foran denne avtalen når det gjelder behandling av personopplysninger.</p> <p>Leverandøren kan ikke overlate personopplysninger til andre for lagring, bearbeidelse eller sletting uten etter avtale med Kunden. Underleverandører som er godkjent av Kunden, skal fremgå av bilag 6. Leverandøren skal sørge for at eventuelle underleverandører som Leverandøren benytter, og som behandler personopplysninger, påtar seg tilsvarende forpliktelser som i dette punkt 9.3.</p> <p>Personopplysninger skal ikke overføres til land utenfor EØS-området uten at dette er skriftlig avtalt med Kunden på forhånd.</p> <p>I den utstrekning Leverandøren opptrer i rollen som selvstendig behandlingsansvarlig, og behandler personopplysninger om Kundens ansatte eller kunder, skal Leverandøren behandle personopplysninger i henhold til de regler som</p>	<p>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.</p> <p>Leverandøren skal gjennom planlagte og systematiske tiltak sørge for tilfredsstillende informasjonssikkerhet med hensyn til konfidensialitet, integritet, tilgjengelighet og robusthet ved behandling av personopplysninger. Dersom Kunden har nærmere krav knyttet til Leverandørens informasjonssikkerhetstiltak, skal Kunden angi dette i bilag 1.</p> <p>Leverandøren skal dokumentere at informasjonssystemet og sikkerhetstiltakene er tilfredsstillende. Dokumentasjonen skal på forespørsel være tilgjengelig for Kunden og dennes revisorer, samt for Datatilsynet og Personvernemnda. Dersom Kunden har nærmere dokumentasjonskrav knyttet til informasjonssystemet og sikkerhetstiltakene, skal Kunden angi dette i bilag 1. Dersom Kunden ber om informasjon for å gjennomføre vurdering av personvernkonsekvenser («Data Protection Impact Assessments»), skal Leverandøren bistå med å fremskaffe slik informasjon.</p> <p>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.</p> <p>Personopplysninger skal ikke overføres til land</p>

<p>følger av personopplysningsloven og personopplysningsforskriften. Hvis Leverandøren er etablert i et annet EØS-land, skal personopplysninger behandles iht. personvern direktivet (direktiv 95/46/EF) og lokal lovgivning som implementerer dette.</p> <p><b>Punkt 9.4 Atskillelse av data (slettes)</b> Leverandøren skal iverksette forholdsmessige tiltak for å sikre konfidensialitet av alle data, herunder tiltak for å sikre at data ikke kommer på avveie, og for øvrig å sikre mot innsyn fra uvedkommende. Videre skal det iverksettes forholdsmessige tiltak for å sikre mot utilsiktet endring og sletting av data og mot angrep av virus og annen skadevoldende programvare.</p> <p>Leverandøren plikter å holde Kundens data logisk atskilt fra eventuelle tredjeparters data for å eliminere faren for beskadigelse av data og/eller innsyn i data. Med logisk 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.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Dersom partene har inngått en databehandleravtale, har databehandleravtalen forrang ved eventuell motstrid med avtalens bestemmelser knyttet til behandling av personopplysninger.</p>
<p><b>Ny formulering, november 2018.</b></p> <p><b>Siste avsnitt i punkt 11.5.6 Erstatningsbegrensning slettes og erstattes med nytt siste avsnitt til punkt 9.3 Personopplysninger.</b></p> <p><u>Slettes fra punkt 11.5.6:</u> <i>Ved brudd på bestemmelser som følger av personopplysningsloven eller personvernforordningen gjelder ikke erstatningsbegrensningene i dette punkt 11.5.6 for så vidt gjelder krav som kan henføres til Leverandørens forhold. Leverandøren skal holde Kunden skadesløs for ethvert krav fra tredjepart, og/eller sanksjon (f.eks. overtredelsesgebyr eller tvangsmulkt) fra offentlig myndighet som relaterer seg til Leverandørens brudd på personvernforordningen.</i></p>	<p><b>Punkt 9.3 Personopplysninger</b></p> <p><b>Nytt siste avsnitt til punkt 9.3.</b></p> <p>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.</p> <p>Erstatningsbegrensningen i punkt 11.5.6 kommer ikke til anvendelse for ansvar som følger av personvernforordningen artikkel 82.</p> <p>Partene er hver for seg ansvarlige for overtredelsesgebyr ilagt i henhold til personvernforordningens art. 83.</p>
<b>SSA-D 2018 Punkt/overskrift</b>	<b>SSA-D 2018 oppdateringer Punkt og/overskrift</b>



<p><b>8.2 Fakturering</b></p> <p>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.</p> <p>Der Kunden har tilrettelagt for det, skal Leverandøren levere faktura, kreditnotaer og purringer i henhold til det fastsatte formatet Elektronisk handelsformat (EHF).</p> <p>Betalingsplan og øvrige betalingsvilkår samt eventuelle vilkår for bruk av EHF fremgår av bilag 7.</p> <p>Leverandøren må selv bære eventuelle kostnader som leveranse av elektronisk faktura måtte medføre for denne.</p>	<p><b>8.2 Fakturering (oppdatert 08.05.2019)</b></p> <p>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.</p> <p><i>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.</i></p> <p><i>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.</i></p> <p><i>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.</i></p> <p>Betalingsplan og øvrige betalingsvilkår fremgår av bilag 7.</p> <p>Leverandøren må selv bære eventuelle kostnader som leveranse av elektronisk faktura måtte medføre for denne.</p>
--	---