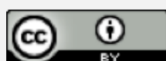

Statens standardavtale for tilrettelegging, innføring og forvaltning av skytjenester levert på standardvilkår



Avtale om tilrettelegging, innføring og forvaltning av skytjenester levert på standardvilkår

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

Henvendelser

Alle henvendelser vedrørende denne Avtalen rettes til den person eller rolle som i bilag 6 er utpekt som bemyndiget.

Innhold

| | |
|--|-----------|
| 1. ALMINNELIGE BESTEMMELSER..... | 7 |
| 1.1 AVTALENS OMFANG | 7 |
| 1.1.1 Leverandørens Ytelse | 7 |
| 1.1.2 Skytjenester..... | 7 |
| 1.2 BILAG TIL AVTALEN..... | 8 |
| 1.3 TOLKNING – RANGORDNING | 9 |
| 2. GJENNOMFØRING AV AVTALEN..... | 10 |
| 2.1 FORBEREDELSE OG ORGANISERING | 10 |
| 2.1.1 Leverandørens Ytelse..... | 10 |
| 2.1.2 Organisering | 10 |
| 2.1.3 Undersøkelse av Kundens infrastruktur og systemportefølje | 10 |
| 2.1.4 Utarbeidelse av Overordnet Fremdriftsplan for Etableringen..... | 10 |
| 2.2 TILRETTELEGGING OG INNFØRING | 11 |
| 2.2.1 Tilrettelegging | 11 |
| 2.2.2 Innføring..... | 11 |
| 2.2.3 Plan for Tilrettelegging og Innføring mv - Etableringsplanen..... | 11 |
| 2.2.4 Tilpasninger | 12 |
| 2.2.5 Integrasjoner | 12 |
| 2.2.6 Datakonvertering..... | 13 |
| 2.2.7 Særskilte Sikkerhetsløsninger..... | 13 |
| 2.2.8 Opplæring..... | 13 |
| 2.2.9 Rutineutvikling | 13 |
| 2.2.10 Organisasjonsutvikling og digital omstilling..... | 14 |
| 2.2.11 Leveringsdag | 14 |
| 2.2.12 Godkjenningsprøve..... | 14 |
| 2.2.13 Forenklede prosedyrer for å ta i bruk tjenester fra Tjenestekatalogen | 15 |
| 2.3 FORVALTNING | 15 |
| 2.3.1 Om Forvaltning | 15 |
| 2.3.2 Forvaltningsdokumentet..... | 16 |
| 2.3.3 Samhandlingsplanen | 16 |
| 2.3.4 Rammeverk for økonomioppfølging av Skytjenester..... | 16 |
| 2.3.5 Overvåking av Skytjenestene | 16 |
| 2.4 AVSLUTNING AV SKYTJENESTER OG/ELLER HELE ELLER DELER AV YTELSEN | 17 |
| 2.4.1 Generelt om Avslutning av Avtalen | 17 |
| 2.4.2 Avslutning av Skytjenester..... | 17 |
| 2.4.3 Avslutning av hele eller deler av Ytelsen | 17 |
| 2.4.4 Avslutningsplan | 18 |
| 2.4.5 Leverandørens plikter ved eventuell overgang til ny leverandør | 18 |
| 2.4.6 Vederlag i forbindelse med Avslutning av Avtalen..... | 19 |
| 3. ENDRINGER AV YTELSEN ETTER AVTALEINNGÅElsen | 19 |
| 3.1 RETT TIL ENDRINGER..... | 19 |
| 3.2 ENDRINGSHÅNDTERING..... | 19 |
| 3.3 KOSTNADER OG ØVRIGE KONSEKVENSER KNYTTET TIL ENDRINGEN..... | 20 |
| 3.4 UENIGHET OM KONSEKVENSENE AV EN ENDRING | 20 |
| 3.4.1 Generelt om uenighet om konsekvensene av en endring | 20 |
| 3.4.2 Gjennomføring av endringen..... | 21 |
| 3.4.3 Endelig fastsettelse av vederlag for endringen..... | 21 |
| 3.5 UENIGHET OM DET FORELIGGER EN ENDRING (OMTVISTET ENDRING) | 21 |
| 3.5.1 Generelt om uenighet om det foreligger en endring..... | 21 |

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 3.5.2 | <i>Omtvistet endringsanmodning</i> | 21 |
| 3.5.3 | <i>Konsekvensene av en omtvistet endringsanmodning</i> | 22 |
| 3.5.4 | <i>Leverandørens rett til å bestride plikten til å gjennomføre en omtvistet endringsanmodning</i> | 22 |
| 3.5.5 | <i>Twisteløsning – omtvistet endringsanmodning</i> | 22 |
| 4. | VARIGHET, AVBESTILLING OG MIDLERTIDIG FORLENGELSE | 22 |
| 4.1 | VARIGHET | 22 |
| 4.1.1 | <i>Varighet av Avtalen</i> | 22 |
| 4.1.2 | <i>Varighet av Skytjenesten</i> | 22 |
| 4.2 | AVBESTILLING..... | 23 |
| 4.2.1 | <i>Rett til avbestilling av Ytelsen</i> | 23 |
| 4.2.2 | <i>Vederlag ved avbestilling av Ytelsen</i> | 23 |
| 4.2.3 | <i>Avbestilling av Skytjenesten</i> | 23 |
| 4.2.4 | <i>Utlevering av spesifikasjoner og annet materiale</i> | 23 |
| 4.3 | MIDLERTIDIG FORLENGELSE AV AVTALEN..... | 24 |
| 4.3.1 | <i>Generelt om forlengelse</i> | 24 |
| 4.3.2 | <i>Forlengelse i forbindelse med heving</i> | 24 |
| 4.3.3 | <i>Forlengelse av Skytjenesten</i> | 24 |
| 5. | PARTENES PLIKTER | 24 |
| 5.1 | OVERORDNET ANSVAR | 24 |
| 5.1.1 | <i>Leverandørens ansvar for Ytelsen – generelt</i> | 24 |
| 5.1.2 | <i>Leverandørens plikter knyttet til Skytjenesten</i> | 25 |
| 5.1.3 | <i>Kundens ansvar for tilrettelegging</i> | 26 |
| 5.2 | KRAV TIL RESSURSER OG KOMPETANSE..... | 26 |
| 5.2.1 | <i>Leverandørens ansvar for sine ressurser</i> | 26 |
| 5.2.2 | <i>Kundens ansvar for sine ressurser</i> | 26 |
| 5.3 | OPPLYSNINGS- OG VARSLINGSPLIKT..... | 27 |
| 5.4 | BRUK AV UNDERLEVERANDØRER OG LEVERANDØRER AV SKYTJENESTER | 27 |
| 5.4.1 | <i>Leverandørens bruk av underleverandører</i> | 27 |
| 5.4.2 | <i>Underleverandører til Skytjenesten</i> | 27 |
| 5.4.3 | <i>Kundens bruk av tredjepart</i> | 27 |
| 5.5 | MØTER | 28 |
| 5.6 | TAUSHETSPLIKT | 28 |
| 5.6.1 | <i>Generelt om taushetsplikt</i> | 28 |
| 5.6.2 | <i>Hvem taushetsplikten gjelder</i> | 28 |
| 5.6.3 | <i>Taushetsplikt etter Avtalens opphør</i> | 29 |
| 5.7 | SKRIFTLIGHET | 29 |
| 5.8 | REVISJON..... | 29 |
| 5.8.1 | <i>Generelt om revisjon</i> | 29 |
| 5.8.2 | <i>Revisjon av underleverandører</i> | 30 |
| 5.8.3 | <i>Revisjon av leverandører av Skytjenester</i> | 30 |
| 5.9 | LØNNS- OG ARBEIDSVILKÅR | 30 |
| 6. | VEDERLAG OG BETALINGSBETINGELSER | 30 |
| 6.1 | VEDERLAG FOR YTELSEN | 30 |
| 6.2 | FAKTURERING | 30 |
| 6.3 | FORSINKELSESRENTER | 31 |
| 6.4 | BETALINGSMISLIGHOLD | 31 |
| 6.5 | PRISEDRINGER..... | 31 |
| 6.5.1 | <i>Indeksregulering</i> | 31 |
| 6.5.2 | <i>Endring av offentlige avgifter</i> | 32 |
| 6.6 | VEDERLAG OG BETALINGSBETINGELSER FOR SKYTJENESTER..... | 32 |

| | | |
|------------|--|-----------|
| 7. | EKSTERNE RETTSLIGE KRAV, SIKKERHET OG PERSONVERN | 33 |
| 7.1 | Eksterne rettslige krav og tiltak generelt | 33 |
| 7.2 | Informasjonssikkerhet | 33 |
| 7.2.1 | Generelt om informasjonssikkerhet | 33 |
| 7.2.2 | Leverandørens plikt til å holde Kundens data atskilt | 33 |
| 7.2.3 | Krav til Skytjenesten | 34 |
| 7.3 | PERSONOPPLYSNINGER..... | 34 |
| 7.3.1 | Plikt til å inngå databehandleravtale | 34 |
| 7.3.2 | Databehandleravtale - Skytjenesten | 34 |
| 7.3.3 | Øvrige plikter | 34 |
| 8. | EIENDOMS- OG DISPOSISJONSRETT | 35 |
| 8.1 | PARTENES RETTIGHETER | 35 |
| 8.1.1 | Generelt om Partenes rettigheter | 35 |
| 8.1.2 | Kundens disposisjonsrett | 35 |
| 8.2 | TILHØRENDE ANSVAR..... | 36 |
| 8.3 | RETTIGHETER TIL DATA..... | 36 |
| 8.3.1 | Generelt om rettigheter til data | 36 |
| 8.3.2 | Rettigheter til data som behandles i Skytjenesten..... | 36 |
| 9. | MISLIGHOLD | 37 |
| 9.1 | HVA SOM ANSES SOM MISLIGHOLD | 37 |
| 9.1.1 | Leverandørens mislighold | 37 |
| 9.1.2 | Mislighold som skyldes avvik i Skytjenesten..... | 37 |
| 9.1.3 | Kundens mislighold | 37 |
| 9.2 | VARSLINGSPLIKT..... | 38 |
| 9.2.1 | Leverandørens varslingsplikt | 38 |
| 9.2.2 | Kundens varslingsplikt | 38 |
| 9.3 | LEVERANDØRENS ANMODNING OM TILLEGGSRIST | 38 |
| 9.4 | AVHJELP AV MISLIGHOLDET | 38 |
| 9.4.1 | Leverandørens avhjelp av mislighold..... | 38 |
| 9.4.2 | Kundens avhjelp av mislighold..... | 39 |
| 9.5 | SANKSJONER VED MISLIGHOLD | 39 |
| 9.5.1 | Prisavslag..... | 39 |
| 9.5.2 | Tilbakeholdsrett..... | 39 |
| 9.5.3 | Dagbot..... | 39 |
| 9.5.4 | Økonomisk kompensasjon for brudd på avtalt tjenestenivå | 40 |
| 9.5.5 | Heving | 40 |
| 9.5.6 | Hevingsoppgjør | 41 |
| 9.6 | ERSTATNING..... | 41 |
| 9.6.1 | Partenes krav på erstatning..... | 41 |
| 9.6.2 | Erstatningsbegrensning..... | 41 |
| 10. | KRENKELSE AV ANDRES IMMATERIELLE RETTIGHETER (RETTSMANGEL) .. | 42 |
| 10.1 | PARTENES RISIKO OG ANSVAR FOR RETTSMANGEL | 42 |
| 10.2 | KRAV FRA TREDJEPART | 42 |
| 10.3 | HEVING | 42 |
| 10.4 | ERSTATNING AV TAP SOM FØLGE AV RETTSMANGEL | 42 |
| 10.5 | RETTSMANGLER VED SKYTJENESTEN | 43 |
| 11. | ØVRIGE BESTEMMELSER | 43 |
| 11.1 | FORSIKRINGER | 43 |
| 11.1.1 | Kundens forsikringer..... | 43 |
| 11.1.2 | Leverandørens forsikringer | 43 |

| | | |
|------------|--|-----------|
| 11.2 | OVERDRAGELSE AV RETTIGHETER OG PLIKTER | 43 |
| 11.2.1 | <i>Kundens overdragelse</i> | 43 |
| 11.2.2 | <i>Leverandørens overdragelse</i> | 43 |
| 11.3 | KONKURS, AKKORD E.L. | 44 |
| 11.4 | FORCE MAJEURE | 44 |
| 11.5 | ØVRIGE BESTEMMELSER FOR SKYTJENESTEN | 44 |
| 12. | TVISTER..... | 45 |
| 12.1 | FORHANDLINGER..... | 45 |
| 12.2 | UAVHENGIG EKSPERT | 45 |
| 12.3 | MEKLING..... | 45 |
| 12.4 | LOVVALG OG VERNETING | 45 |
| 12.5 | TVISTELØSNING FOR SKYTJENESTEN..... | 46 |

1. ALMINNELIGE BESTEMMELSER

1.1 AVTALENS OMFANG

1.1.1 Leverandørens Ytelse

Avtalen gjelder levering av tjenester knyttet til tilrettelegging, innføring og forvaltning av skytjenester levert på standardvilkår.

Leverandørens tjenester knyttet til tilrettelegging og innføring av skytjenestene kan omfatte alle typer tjenester knyttet til å gjøre skytjenestene klar til bruk for Kunden (se kapittel 2.2). Leverandørens tjenester knyttet til forvaltning kan omfatte bl.a. vedlikehold, overvåking, rådgivning og annen oppfølging knyttet til skytjenestene etter at de er tatt i bruk av Kunden (se kapittel 2.3). Nye skytjenester kan tilrettelegges, innføres og tas under forvaltning gjennom hele avtaleperioden.

Leverandørens tjenester knyttet til tilrettelegging, innføring og forvaltning, som beskrevet nærmere i bilagene, kalles heretter samlet for Leverandørens "Ytelse". Ytelsen kan også omfatte levering av tradisjonelle driftstjenester i mindre omfang i en overgangsperiode eller som supplement til skytjenestene.

Kunden har beskrevet sitt behov og fremstilt sine krav til Leverandørens Ytelse i bilag 1 (Kundens behovsbeskrivelse og kravspesifikasjon).

Leverandøren har beskrevet sin Ytelse og relevante forutsetninger for levering av den i bilag 2 (Leverandørens løsningsspesifikasjon). Hvis bilag 2 etter Leverandørens oppfatning inneholder avvik fra kravene i bilag 1, skal dette angis tydelig i bilag 2, se punkt 1.3 nr. 3 nedenfor.

1.1.2 Skytjenester

Skytjenester kan:

- I. Være anskaffet av Kunden uavhengig av denne Avtalen. Dette skal fremgå av bilag 3.
- II. Være anbefalt eller tilbudt av Leverandøren. Dette skal være beskrevet i bilag 2.
- III. Fremgå av Leverandørens tjenestekatalog i bilag 7 slik at Kunden kan kjøpe tilgang til nye skytjenester fra eller via Leverandøren i løpet av avtaleperioden.

Kunden har beskrevet sitt behov og sine krav knyttet til skytjenestene i bilag 1. I bilag 3 har Kunden beskrevet sitt systemlandskap som skytjenestene skal samvirke med og være en del av.

Skytjenester levert på standardvilkår kalles heretter for "Skytjenester". Skytjenestenes standardvilkår skal fremgå av bilag 10 og kalles heretter for "Standardvilkårene". Den som produserer en Skytjeneste og som har fastsatt Standardvilkårene, kalles heretter "Skytjenesteleverandøren".

Standardvilkårene er bindende overfor Kunden når det gjelder krav til levering av Skytjenestene. Dette gjelder også om Leverandøren er part i avtalen med Skytjenesteleverandøren.

Kunden kan ikke gjøre andre krav gjeldende overfor Leverandøren når det gjelder levering av Skytjenestene enn det som følger av kravene til Leverandørens Ytelse eller for øvrig eksplisitt fremgår av Avtalen her. Andre krav må rettes mot Skytjenesteleverandøren i henhold til Standardvilkårene.

Hvis Leverandøren er part i avtalen med Skytjenesteleverandøren, skal Leverandøren håndheve Standardvilkårene overfor Skytjenesteleverandøren på vegne av Kunden. Hvis Kunden selv er part i avtalen med Skytjenesteleverandøren, skal Leverandøren håndheve Standardvilkårene overfor Skytjenesteleverandøren på vegne av Kunden i den utstrekning det fremgår av bilag 1 og bilag 2 at slik oppfølging er inkludert i Ytelsen.

Med "Avtalen" menes dette dokumentet med tilhørende bilag.

Andre begreper som benyttes med stor forbokstav i Avtalen er forklart i bilag 12. Begrepene benyttes i bestemt og ubestemt form entall og/eller flertall.

1.2 BILAG TIL AVTALEN

| Bilag | Alle rubrikker skal være krysset av (Ja eller Nei) | Ja | Nei |
|-------|---|----|-----|
| 1. | Kundens behovsbeskrivelse og kravspesifikasjon <i>Fylles ut av Kunden.</i> | | |
| 2. | Leverandørens løsningsspesifikasjon <i>Fylles ut av Leverandøren.</i> | | |
| 3. | Kundens Systemlandskap <i>Kundens beskrivelse av sitt Systemlandskap inkludert Skytjenester som Kunden allerede har anskaffet og som er relevante for Leverandørens Ytelse. Kunden fyller ut bilag 3.</i> | | |
| 4. | Plan for Tilrettelegging og Innføring av Skytjenester mv inkludert plan for eventuelle Godkjenningsprøver <i>Fylles ut av Leverandøren basert på de overordnede føringer Kunden har gitt for planen og de krav til Ytelsen og Skytjenestene som fremgår av bilag 1 og 2.</i> | | |
| 5. | Tjenestenivå for Leverandørens Ytelser i Forvaltningsfasen med standardiserte kompensasjoner <i>Fylles ut av Leverandøren basert på de overordnede føringer Kunden har gitt i bilaget når det gjelder krav til Tjenestenivå og kompensasjoner.</i> | | |
| 6. | Administrative bestemmelser <i>Administrative bestemmelser og andre opplysninger relevant for Partenes forhold. Fylles ut av Leverandøren basert på de overordnede føringer Kunden har gitt i bilaget.</i> | | |

| | | | |
|------------|---|--|--|
| 7. | Pris og prisbestemmelser <i>Oversikt over alle priselementer knyttet til gjennomføringen av denne Avtalen inkludert priser for tjenester i Tjenestekatalogen. Fylles ut av Leverandøren basert på de overordnede føringer Kunden har gitt i bilaget.</i> | | |
| 8. | Endringer i den generelle avtaleteksten | | |
| 9. | Endringer i Avtalen etter avtaleinngåelsen | | |
| 10. | Standardvilkår for Skytjenester <i>Kopi av eller referanse til Standardvilkårene til alle Skytjenester som skal etableres og forvaltes av Leverandøren. Bilaget oppdateres med Standardvilkår for nye Skytjenester som kommer til i løpet av avtaleperioden.</i> | | |
| 11. | Databehandleravtale(r) <i>Databehandleravtalen mellom Leverandøren og Kunden og øvrige databehandleravtaler som inngås av Kunden i forbindelse med Kundens bruk av Skytjenester.</i> | | |
| 12. | Begreper som er definert i avtaleteksten | | |
| 13. | Andre bilag: | | |

1.3 TOLKNING – RANGORDNING

Endringer til den generelle avtaleteksten (dette dokumentet uten bilag) 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. Bilag 11, Databehandleravtalen går foran den generelle avtaleteksten og de øvrige bilagene når det gjelder bestemmelser knyttet klart og utvetydig til regulering av personvern.

Standardvilkår som fremgår av bilag 10 er bindende overfor Kunden når det gjelder krav til levering av Skytjenestene som angitt i punkt 1.1.2 ovenfor.

2. GJENNOMFØRING AV AVTALEN

2.1 FORBEREDELSE OG ORGANISERING

2.1.1 Leverandørens Ytelser

Leverandørens Ytelser er knyttet til Etablering, Forvaltning og Avslutning av Skytjenester. Etablering omfatter Tilrettelegging og Innføring av Skytjenestene og tjenester knyttet til dem, samt forberedelse av Ytelsen for øvrig, og kan omfatte gjennomføring av en Godkjenningsprøve. Når en Skytjeneste er ferdig Etablert settes den under Forvaltning.

Skytjenester kan Etableres, settes under Forvaltning og Avsluttes gjennom hele avtaleperioden. Etablerings- og Forvaltningsfaser kan foregå helt eller delvis i parallell.

Bestemmelsene om Etablering og Avslutning kan gjentas flere ganger i løpet av Avtalens varighet, herunder ved Etablering av nye Skytjenester eller Avslutning av eksisterende Skytjenester. Skytjenester som er ferdig Etablert og tatt i bruk hos Kunden er i Forvaltningsfasen til de blir avsluttet.

2.1.2 Organisering

Hver av Partene skal ved inngåelse av Avtalen oppnevne en representant som er bemyndiget til å opptre på vegne av Partene i saker som angår Avtalen.

Bemyndiget representant for Partene og prosedyrer og varslingsfrister for eventuell utskiftning av disse er spesifisert i bilag 6.

Øvrig organisering med angivelse av roller, ansvar og myndighet, styringsdokumenter, rapportering, møter og møtefrekvens samt øvrige prosedyrer og rutiner som angår samarbeidet mellom Partene fremgår av bilag 6 og/eller i Samhandlingsplanen, se punkt 2.3.3.

2.1.3 Undersøkelse av Kundens infrastruktur og systemportefølje

Hvis Kundens beskrivelse av Kundens egen infrastruktur og systemportefølje ut fra Avtalens art utgjør en viktig del av grunnlaget for Leverandørens tilbud, har Leverandøren etter kontraktsinngåelse rett til å undersøke om de opplysninger Kunden har oppgitt i bilag 1 og 3, og som det fremgår av bilag 2 at er forutsetninger Leverandøren har lagt til grunn for sitt tilbud, stemmer med de faktiske forhold. Hvis undersøkelsen viser at det er avvik som det er sannsynlig at har hatt ikke uvesentlig betydning for Leverandørens tilbud, skal avviket håndteres som en endring.

2.1.4 Utarbeidelse av Overordnet Fremdriftsplan for Etableringen

Ved oppstart av Avtalen skal Partene samarbeide om å konkretisere den innledende og generelle planen for gjennomføring av Avtalen i bilag 4 i en Overordnet Fremdriftsplan for Etableringen. Den Overordnede Fremdriftsplanen skal godkjennes av Partene. Endringer etter at den Overordnede Fremdriftsplanen er godkjent skal håndteres i henhold til bestemmelsene i kapittel 3.

2.2 TILRETTELEGGING OG INNFØRING

Tilrettelegging og Innføring er aktiviteter som gjennomføres for å Etablere Skytjenestene og gjøre dem klar til å settes under Forvaltning.

2.2.1 Tilrettelegging

Tilrettelegging kan omfatte, men er ikke begrenset til:

1. Tilpasninger (2.2.4)
 - Oppsett og/eller konfigurering av Skytjenester
 - Utvikling av moduler eller tilleggsfunksjonalitet spesielt for Kunden
2. Integrasjoner med Kundens tekniske plattform som beskrevet i Bilag 3 eller annet Kunden har spesifisert i Bilag 1 at Skytjenesten skal utveksle data med og/eller samvirke med på annen måte som krever integrasjoner (2.2.5)
 - Integrasjoner ved hjelp av standardfunksjonalitet som er en del av Skytjenesten
 - Utvikling av integrasjonsmoduler spesielt for Kunden (som Kunden har utvidet disposisjonsrett til, se punkt 8.1.2.3)
3. Datakonvertering (2.2.6)
4. Særskilte Sikkerhetsløsninger (2.2.7)
5. Rammeverk for leveranseoppfølging, herunder utarbeiding av et Forvaltningsdokument(2.3.2), og en Samhandlingsplan(2.3.3).

Hvilke tilretteleggingsaktiviteter som er inkludert i Avtalen fremgår av bilag 1 og 2.

2.2.2 Innføring

Innføring kan omfatte, men er ikke begrenset til:

1. Opplæring (2.2.8)
2. Rutineutvikling (2.2.9)
3. Organisasjonsutvikling og digital omstilling (2.2.10)

Hvilke innføringsaktiviteter som er inkludert i Avtalen fremgår av bilag 1 og 2.

2.2.3 Plan for Tilrettelegging og Innføring mv - Etableringsplanen

Kunde og Leverandør skal samarbeide om å detaljplanlegge Tilrettingen og Innføringen i en Etableringsplan innenfor rammene av den Overordnede Fremdriftsplanen. Etableringsplanen skal inneholde hovedaktiviteter og sammenhenger mellom dem, roller og ansvar samt avtalte Leveringsfrister. Hvis Tilrettelegging og Innføring skal skje gradvis i flere steg skal Etableringsplanen beskrive hvordan dette skal gjennomføres.

Etableringsplanen skal videre beskrive hvordan Godkjenningsprøven skal gjennomføres, se punkt 2.2.12. Hvis partene avtaler at det ikke skal gjennomføres Godkjenningsprøve skal det fremgå uttrykkelig av Etableringsplanen.

Etableringsplanen skal også inneholde plan for utarbeiding av Forvaltningsdokumentet, se punkt 2.3.2, Samhandlingsplanen, se punkt 2.3.3, og nærmere krav til utarbeiding av en overordnet plan for Avslutning av den enkelte Skytjeneste og for hele eller deler av Ytelsen, se punkt 2.4.

Medfører Etableringsplanen behov for å gjøre endringer i den Overordnede Fremdriftsplanen skal dette håndteres etter bestemmelsene i kapittel 3. Etableringsplanen skal godkjennes av Partene innenfor fristene i den Overordnede Fremdriftsplanen eller endringsavtalen.

2.2.4 Tilpasninger

Metoder og prosesser for utvikling av Tilpasningene kan fremgå av bilag 1 og/eller 2, eller av bilag 4. De kan også være spesifisert i en endringsavtale. Andre frister enn de som fremkommer i dette kapitlet med underkapitler, kan avtales i bilag 4 eller i Etableringsplanen.

Leverandøren skal utarbeide spesifikasjoner for Tilpasningene i nært samarbeid med Kunden. Kunden skal stille med personer som har kunnskap til å uttale seg i spørsmål av betydning for løsningsvalg. Leverandøren skal dokumenterer løsningsavklaringer og de foreslåtte løsningsvalg og sende dem til Kunden for godkjenning. Med mindre Kunden skriftlig fremmer innvendinger mot de foreslåtte løsningsvalgene innen 10 (ti) virkedager, anses de som godkjent av Kunden.

Spesifikasjonen fastlegger løsningsvalg for Tilpasningene, herunder detaljerer og presiserer kravene, innenfor rammen av bilag 1 og bilag 2. I den utstrekning det gjøres endringer i Kundens krav i bilag 1 og Leverandørens løsningsforslag i bilag 2, og dette får konsekvenser for kontraktsummen, Etableringsplanen, Kundens medvirkning, for andre krav i bilag 1 eller andre forhold, skal det utstedes endringsanmodning. Det kan utarbeides en felles endringsanmodning for endringer som følger av spesifiseringsarbeidet, men det skal fremgå klart hvilke krav som er endret. Kunden kan ikke frafalle krav på annen måte enn ved å utstede endringsanmodning.

2.2.5 Integrasjoner

Leverandøren er ansvarlig for integrasjon av Skytjenestene med programvare og tjenester som Kunden har beskrevet i bilag 3 og som det fremgår i bilag 1 at det skal integreres med. Integrasjoner skal oppfylle de krav som fremgår av bilag 1 og Leverandørens løsningsforslag og forutsetninger for integrasjonsarbeidet i bilag 2, eller av endringsavtalen.

Det skal fremgå av bilag 1 og 2 eller av endringsavtalen hvilke integrasjoner Leverandøren har resultatansvar og fremdriftsansvar for, og hvilke som leveres som tilleggstenester (innsatsforpliktelse). Integrasjoner som leveres som tilleggstenester, skal med mindre annet

er avtalt, betales av Kunden etter medgått tid i henhold til Leverandørens timepriser i bilag 7.

2.2.6 Datakonvertering

Skal Leverandøren gjennomføre konvertering av Kundens data, er dette nærmere beskrevet i bilag 1 og/eller 2 eller som del av en endringsavtale. Med mindre annet er avtalt i bilag 7, utføres konvertering etter medgått tid i henhold til Leverandørens timepriser i bilag 7.

Detaljert plan for konverteringsarbeidet og spesifikasjon av nødvendige konverteringsprogrammer, skal utarbeides og godkjennes i forbindelse med utarbeidelsen av Etableringsplanen. Planen for konverteringen skal også beskrive hvordan personopplysninger skal behandles i forbindelse med konvertering.

2.2.7 Særskilte Sikkerhetsløsninger

Hvis Leverandørens Ytelse omfatter Særskilte Sikkerhetsløsninger, skal dette fremgå av bilag 1 og 2.

Med Særskilte Sikkerhetsløsninger menes tekniske løsninger som er fysisk adskilt fra Skytjenesten og ikke kan nås gjennom denne.

Særskilte Sikkerhetsløsninger kan være:

- Rutinemessig sikkerhetskopiering av Kundens data til en fysisk adskilt teknisk løsning.
- Restrukturering/oppdeling, pseudonymisering og/eller kryptering av Kundens data på løsninger som er fysisk adskilt fra Skytjenesten for å tilfredsstille sikkerhetskrav knyttet til behandling og lagring av dataene.

Priser skal fremgå av bilag 7. Forvaltningen av de Særskilte Sikkerhetsløsningene skal leveres i henhold til det Tjenestenivå som fremgår av Bilag 5.

2.2.8 Opplæring

Fremgår det av bilag 1 at Kunden har behov for opplæring, skal pris for opplæringen fremgå av bilag 7. Standardopplæring skal fremgå av Tjenestekatalogen i bilag 7. Hvis Leverandøren skal utvikle opplæring spesielt for Kunden skal dette fremgå av bilag 1 og 2 og prisen særskilt i bilag 7.

2.2.9 Rutineutvikling

Fremgår det av bilag 1 og 2 at Leverandøren skal bistå Kunden i utvikling av rutiner knyttet til bruk av Skytjenesten eller Ytelsen, skal det være priset i bilag 7.

2.2.10 Organisasjonsutvikling og digital omstilling

Fremgår det av bilag 1 at Kunden har behov for bistand til digital omstilling, f.eks. hvis Avtalen omfatter etablering av DevOps, skal Leverandøren beskrive sin tilnærming og metode i bilag 2. Priser skal fremgå av bilag 7.

2.2.11 Leveringsdag

Tidspunkt for planlagt Leveringsdag fremgår av Etableringsplanen. Ved Leveringsdag går den angjeldende Ytelse og Skytjeneste over i Forvaltning.

Hvis det er avtalt i Etableringsplanen at Kunden skal gjennomføre en Godkjenningssprøve av den angjeldende Ytelse og Skytjeneste, er Leveringsdag første virkedag etter utløpet av Godkjenningssprøven.

Er det ikke avtalt i Etableringsplanen at det skal gjennomføres Godkjenningssprøve for den angjeldende Ytelse og Skytjeneste, er Leveringsdag første virkedag etter at Leverandøren har sendt melding til Kunden om at Ytelse og Skytjeneste er klart til å tas i bruk av Kunden.

2.2.12 Godkjenningssprøve

Når Kunden har mottatt melding om at Ytelse og Skytjeneste er Etablert og klar for Godkjenningssprøve skal Kunden undersøke det som er Etablert for å verifisere at Ytelsen er i overensstemmelse med det som avtalt. Kunden kan som del av Godkjenningssprøven også verifisere at Skytjenestene fungerer som forutsatt. Feil og avvik i Skytjenestene skal imidlertid ikke hindre godkjenning av Ytelsen med mindre det gjelder forhold som Leverandøren eksplisitt har påtatt seg ansvaret for at er oppfylt. Mer omfattende testing kan være avtalt i Etableringsplanen. Se også punkt 5.1.2.2 om Leverandørens plikt til avhjelp i visse tilfeller hvis avtalt funksjonalitet fjernes fra Skytjenestene før Leveringsdag.

Med mindre annet er avtalt i bilag 4 eller i Etableringsplanen varer Godkjenningssprøven i en periode på 10 (ti) Virkedager fra første Virkedag etter at Leverandøren har sendt skriftlig melding til Kunden om at Ytelse og Skytjeneste er klar til Godkjenningssprøve.

Eventuelle andre frister for Kundens undersøkelse av Ytelse og Skytjeneste fremgår av bilag 4 eller av Etableringsplanen.

Dersom Kunden godkjenner Ytelsen skal Kunden sende Leverandøren skriftlig melding om dette.

Under Godkjenningssprøven skal Kunden fortløpende skriftlig melde eventuelle feil til Leverandøren.

Hvis det under Godkjenningssprøven oppdages feil som hindrer effektiv gjennomføring av Godkjenningssprøven, skal Godkjenningssprøven stanses til feilen er rettet. Den tiden Godkjenningssprøven har vært stanset legges til det avtalte antall dager som Godkjenningssprøven skal vare.

Kunden kan underkjenne Godkjenningsprøven dersom det ved slutten av Godkjenningsprøven foreligger A-feil eller B-feil med unntak av B-feil som ikke har vesentlig betydning for Kundens mulighet til å ta Ytelsen og Skytjenesten i bruk på en effektiv måte. Andre godkjenningskriterier kan være avtalt i bilag 4. Hvis Kunden underkjenner Godkjenningsprøven, foreligger det forsinkelse og Godkjenningsprøven fortsetter å løpe inntil feilene er rettet.

Hvis det ved slutten av Godkjenningsprøven foreligger slike feil som gir Kunden rett til å underkjenne Godkjenningsprøven, kan Kunden likevel velge å godkjenne med forbehold om at feilene rettes innen en nærmere angitt tidsfrist. Hvis tidsfristen ikke overholdes regnes Ytelsen som forsinket fra det tidspunkt Kunden ga sin godkjenning med forbehold.

Hvis ikke annet fremgår av bilag 4 benyttes følgende definisjon av feil:

| Nivå | Kategori | Beskrivelse |
|----------|----------------------|--|
| A | Kritisk feil | - Feil i Leverandørens Ytelse som medfører at Ytelsen eller Skytjenesten ikke fungerer som avtalt, stopper, at data går tapt eller at andre funksjoner, som ut fra en objektiv vurdering er kritiske for Kunden, ikke er levert eller ikke virker som avtalt. - Dokumentasjonen er så ufullstendig eller misvisende at Kunden ikke kan bruke hele eller vesentlige deler av Ytelsen eller Skytjenesten. |
| B | Alvorlig feil | - Feil som fører til at funksjoner, som ut fra en objektiv vurdering er viktige for Kunden, ikke virker som beskrevet i Avtalen og som det er tids- og ressurskrevende å omgå. - Dokumentasjonen er så ufullstendig eller misvisende at Kunden ikke kan benytte funksjoner som ut fra en objektiv vurdering er viktige for Kunden. |
| C | Mindre alvorlig feil | - Feil som fører til at enkeltfunksjoner ikke virker som avtalt, men som Kunden relativt lett kan omgå. - Dokumentasjonen er mangelfull eller upresis. |

Nærmere beskrivelse av godkjenningsprøven, samt andre godkjenningskriterier eller frister, kan avtales i bilag 4 eller i endringsavtalen.

2.2.13 Forenklede prosedyrer for å ta i bruk tjenester fra Tjenestekatalogen

For enkle og standardiserte endringer, som f.eks. å gjøre klar for å ta i bruk nye standardiserte tjenester som bestilles fra Tjenestekatalogen i Forvaltningsfasen, kan Partene avtale forenklede prosedyrer. Hvis slike prosedyrer er avtalt går de foran bestemmelsen om Tilrettelegging og Innføring i dette punkt 2.2.

2.3 FORVALTNING

2.3.1 Om Forvaltning

Forvaltningsfasen starter ved Leveringsdag, se punkt 2.2.11, for første Etablering og varer til Avtalen avsluttes.

Forvaltning kan omfatte, men er ikke begrenset til:

- Vedlikehold av tilpasninger, integrasjoner og annen programvare utarbeidet spesielt for Kunden
- Overvåking av endringer i innhold i Skytjenester og i leveransebetingelser for Skytjenester
- Rådgivning
- Klassisk drift
- Andre tjenester knyttet til oppfølging av Skytjenester på vegne av Kunden

Hvilke forvaltningsaktiviteter som er inkludert i Avtalen fremgår av bilag 1 og 2 og i Forvaltningsdokumentet.

Krav til Tjenestnivå for Leverandørens Ytelser i Forvaltningsfasen med standardiserte kompensasjoner ved avvik, fremgår i bilag 5.

2.3.2 Forvaltningsdokumentet

Kunden kan i bilag 1 spesifisere at Leverandøren skal utarbeide og vedlikeholde et Forvaltningsdokument med oversikt over alle Skytjenester som Leverandøren skal forvalte og med oversikt over Leverandørens Ytelser knyttet til Skytjenestene. Leverandøren skal i bilag 2 beskrive forslag til utforming av Forvaltningsdokumentet. Leverandøren har ansvaret for at Forvaltningsdokumentet til enhver tid er oppdatert og tilgjengelig for Kunden. Rutiner for å gjøre endringer i Forvaltningsdokumentet fremgår av bilag 6. Eventuelle krav til Tjenestnivå for oppdatering av Forvaltningsdokumentet fremgår av bilag 5.

2.3.3 Samhandlingsplanen

Samhandlingsplanen skal være basert på de krav til samhandling som Kunden har angitt i bilag 5 og/eller bilag 6. Planen skal inneholde og/eller vise til rutiner og prosedyrer som skal benyttes i samhandlingen mellom Kunden og Leverandøren, herunder prosedyrer for bestilling av tjenester i Tjenestekatalogen, endringshåndtering og prosedyrer for å håndtere uønskede hendelser.

2.3.4 Rammeverk for økonomioppfølging av Skytjenester

Skytjenester er kjennetegnet ved at de kan skaleres opp og ned ved behov og at Kunden kun betaler for faktisk bruk. Hvis Kunden har stilt krav om det i bilag 1, skal Leverandøren beskrive sitt rammeverk for bistand til økonomioppfølging og hvordan det kan hjelpe Kunden med å holde oversikt over bestillinger, skytjenesteleveranser og økonomi knyttet til Skytjenester og relaterte tjenester.

2.3.5 Overvåking av Skytjenestene

2.3.5.1 Generelt om overvåking

Hvis Leverandøren som del av Ytelsen skal Overvåke Skytjenester på vegne av Kunden, skal dette fremgå av bilag 1 og 2.

Hvordan Overvåkingen skal foregå skal være beskrevet i Forvaltningsdokumentet, se punkt 2.3.2.

Prising av Overvåking skal fremgå av bilag 7. Tjenestenivå for Overvåking fremgår av bilag 5.

Overvåking av endringer er nærmere regulert i punkt 2.3.5.2.

2.3.5.2 Overvåking av endringer

Endringer i Skytjenester som Overvåkes, eller i Standardvilkårene, skal varsles på den måten og innen de frister som er avtalt i Forvaltningsdokumentet.

Leverandøren skal beskrive konsekvensene av endringen for Kundens bruk av Ytelsen og Skytjenesten. Ønsker Kunden at Leverandøren skal gjøre mer omfattende utredninger av konsekvensene og/eller utarbeide forslag til tiltak som kan minimere eventuelle negative konsekvenser eller utnytte eventuelle positive virkninger av endringene for Kundens bruk av Ytelsen og Skytjenesten skal Kunden sende anmodning om endring.

Unnlater Leverandøren å varsle Kunden om endringer i Skytjenestene som Overvåkes eller varselet kommer for sent i henhold til fristen i Tjenestenivåavtalen, er dette å anse som brudd på Tjenestenivåavtalen i bilag 5.

2.3.5.3 Endringer i skytjenestene som har betydning for Leverandørens Ytelse

Ved oppgraderinger eller andre endringer i Skytjenestene som har konsekvenser for Leverandørens Ytelse skal Leverandøren foreta de endringer i integrasjoner, oppsett, tilpasninger og som er nødvendig for at Ytelsen fortsetter å oppfylle avtalte krav, herunder krav til Tjenestenivå i bilag 5.

Med mindre annet er avtalt i bilag 7, betales slike endringer etter medgått tid i henhold til de timepriser som fremgår av bilag 7.

2.4 AVSLUTNING AV SKYTJENESTER OG/ELLER HELE ELLER DELER AV YTELSEN

2.4.1 Generelt om Avslutning av Avtalen

Bestemmelser om Avslutning kommer til anvendelse når en Skytjeneste skal avsluttes eller Leverandørens Ytelse i henhold til denne Avtalen helt eller delvis termineres i henhold til denne Avtalens bestemmelser om oppsigelse, avbestilling eller heving.

2.4.2 Avslutning av Skytjenester

Kundens rett til å avslutte Skytjenester følger Standardvilkårene.

En overordnet plan for å avslutte Skytjenestene (en eller flere) skal utarbeides i forbindelse med Etablering og skal gjøres tilgjengelig for Kunden før Leveringsdag og inntas i bilag 4.

2.4.3 Avslutning av hele eller deler av Ytelsen

En overordnet plan for å avslutte Ytelsen (helt eller delvis) skal utarbeides i forbindelse med Etablering og skal gjøres tilgjengelig for Kunden før Leveringsdag og inntas i bilag 4.

2.4.4 Avslutningsplan

Leverandøren skal innen rimelig tid etter å ha mottatt varsel om å avslutte hele eller deler av Ytelsen, eller av en eller flere Skytjenester, i samråd med Kunden utarbeide en detaljert plan for avslutningsfasen, kalt Avslutningsplan, basert på den overordnede planen beskrevet i punkt 2.4.2 og 2.4.3 ovenfor. Kunden har rett til å la eventuell ny leverandør bistå med eller supplere slik plan på Kundens vegne.

Hvis ikke annet er avtalt skal Avslutningsplanen som et minimum inneholde følgende punkter:

1. Forberedelser til å avslutte Skytjenesten eller hele eller deler av Ytelsen.
2. Leverandørens bistand i forbindelse med inngåelse av eventuell ny avtale.
3. Overføring av data til eventuell ny leverandør eller til Kunden.
4. Eventuelle krav til overføring av dokumentasjon og annet (f.eks. kildekode til integrasjoner eller spesialutviklede moduler) til eventuell ny leverandør eller til Kunden.
5. Hvilken informasjon i Forvaltningsdokumentet som skal overføres til Kunden eller ny leverandør.
6. Eventuell etterfølgende bistand fra Leverandøren.

Leverandøren skal legge til rette for at Kunden uten ugrunnet opphold får tilgang til den informasjon Kunden trenger fra Skyleverandøren.

Avslutningsplanen skal inneholde konkrete aktiviteter som er nødvendig fra Leverandørens side og tidsrammene for disse. Planen skal også beskrive krav til Kundens medvirkning samt nødvendig samspill mellom Leverandør og Kunde i forbindelse med Avslutningen.

Avslutningsplanen skal godkjennes av Kunden.

Leverandørens plikter når deg gjelder nøkkelpersonell, se punkt 5.2.1.1, gjelder også i forbindelse med Avslutning i henhold til dette punkt 2.4.

2.4.5 Leverandørens plikter ved eventuell overgang til ny leverandør

Leverandøren skal på forespørsel bistå Kunden i forbindelse med forberedelsene til inngåelse av eventuell ny avtale 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.

Leverandøren skal uansett alltid bistå med å overføre Kundens data i henhold til Kundens retningslinjer i Avslutningsplanen.

Hvis Leverandøren er part i avtalen med Skytjenesteleverandøren, skal Leverandøren, hvis Kunden ber om det og så langt det er mulig, legge til rette for at avtalen om Skytjenestene overføres til Kunden.

2.4.6 Vederlag i forbindelse med Avslutning av Avtalen

Kunden plikter å betale vederlag for de ytelser som er nevnt over. Med mindre annet er avtalt i Avslutningsplanen, betales vederlag i henhold til Leverandørens timepriser som angitt i bilag 7. Har Kunden behov for tjenester ut over dette, skal prisberegningen følge det generelle prisnivået i Avtalen for øvrig.

3. ENDRINGER AV YTELSEN ETTER AVTALEINNGÅELEN

3.1 RETT TIL ENDRINGER

Kunden kan, etter at Avtalen er inngått, gi pålegg om endring av Ytelsen innenfor rammen av bilag 1 og 2 og innenfor hva Partene med rimelig grunn kan ha forventet da Avtalen ble inngått.

En slik endring kan være forårsaket av:

- i. Endrede behov hos Kunden som ikke kan dekkes av tjenester som fremgår av Leverandørens Tjenestekatalog eller av en opp- eller nedskalering av tjenesten.
- ii. Endringer i funksjonalitet og/eller Standardvilkår til Skytjenestene som medfører at det må gjøres endringer i Leverandørens Ytelse for å oppnå avtalt funksjonalitet.

Følgende anses ikke som en endring:

- i. Økninger eller reduksjon i tjenester innenfor eventuelle spesifiserte rammer som er priset etter faktisk bruk.
- ii. Bestilling av standard- eller tilleggstjenester som fremgår av Leverandørens Tjenestekatalog (se også punkt 2.2.13 om forenklede prosedyrer).
- iii. Opsjoner som Kunden har angitt i bilag 1.

Kunden kan ikke kreve endringer som av tekniske grunner ikke kan gjennomføres uten at Leverandøren også endrer sin standard plattform eller standard tjenester som også leveres til andre kunder.

Kunden kan ikke kreve endringer i Skytjenesten med mindre det er lagt til rette for det i Standardvilkårene.

Eventuelle andre eller ytterligere avgrensninger i Kundens rett til å kreve endringer skal fremgå av bilag 6.

3.2 ENDRINGSHÅNTERING

Endringshåndtering skal følge prosedyren og de tidsfrister som fremgår av bilag 6.

Leverandøren skal utarbeide en konsekvensutredning basert på Kundens endringsanmodning. Med mindre annet er avtalt skal konsekvensutredningen omfatte de punkter som fremgår av bilag 6 om endringshåndtering.

Endringsavtalen skal godkjennes av bemyndiget representant for Partene. Leverandøren skal føre en fortløpende katalog over endringene som utgjør bilag 9, og uten opphold gi Kunden en oppdatert kopi.

Bestemmelsene i denne Avtalen gjelder også for endringsavtalen hvis det ikke uttrykkelig fremgår noe annet av endringsavtalen.

Leverandøren skal gjennomføre endringen i henhold til endringsavtalen uten ugrunnet opphold hvis ikke annet er avtalt. Dette gjelder selv om endringsavtalens virkning på vederlag mv, Etableringsplanen eller andre betingelser i Avtalen ennå ikke er endelig fastsatt, se punkt 3.4.

3.3 KOSTNADER OG ØVRIGE KONSEKVENSER KNYTTET TIL ENDRINGEN

Leverandøren har rett til å kreve endringer i vederlag og Etableringsplanen eller Overordnet Fremdriftsplan eller øvrige forhold, som er forårsaket av Kundens pålegg om endring.

Dokumenterte kostnader i forbindelse med utarbeidelse av Leverandørens utredning dekkes av Kunden i henhold til Leverandørens gjeldende timepriser, se bilag 7.

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

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

Leverandøren skal så langt det er praktisk mulig forsøke å gjennomføre endringsavtalen innenfor de frister som fremgår av Etableringsplanen eller den Overordnede Fremdriftsplanen.

Leverandøren skal i sin utredning dokumentere alle kostnader knyttet til endringen, herunder eventuelle endringer i vederlag for Ytelsen, Kundens bruk av Skytjenesten og andre tjenester som påvirkes av endringen og et estimat for Leverandørens timebruk.

3.4 UENIGHET OM KONSEKVENSENE AV EN ENDRING

3.4.1 Generelt om uenighet om konsekvensene av en endring

Er Partene enige om at det foreligger en endring, men er uenige om konsekvenser og kostnadene knyttet til endringen, har Kunden krav på å få en detaljert innsikt i grunnlaget for

Leverandørens utredning. Kunden kan ved behov anmode om et møte hvor Leverandøren beskriver og presenterer begrunnelsen for utredningen.

3.4.2 Gjennomføring av endringen

Ønsker Kunden endringen gjennomført på tross av uenighet knyttet til endringen, skal Kunden betale et foreløpig vederlag som tilsvarer den delen av vederlaget som Partene er enige om. Kunden skal stille sikkerhet for den del av vederlaget som Partene ikke er enige om. Er Partene uenige om vesentlige deler av vederlaget, kan Leverandøren velge å få utbetalt halvparten av den omtvistede delen av vederlaget.

3.4.3 Endelig fastsettelse av vederlag for endringen

Har Partene ikke benyttet seg av tvisteløsningsmekanismene beskrevet i kapittel 12.2-12.4 for å få avklart konsekvensene av endringsarbeidet innen 3 (tre) måneder etter at Kunden mottok endringsutredningen skal det utbetalte vederlaget anses som endelig.

Når vederlaget anses som endelig fastsatt, skal Partene ved neste betalingsforfall refundere hverandre eventuelt utestående.

3.5 UENIGHET OM DET FORELIGGER EN ENDRING (OMTVISTET ENDRING)

3.5.1 Generelt om 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 sin Ytelse i henhold til Avtalen, skal Leverandøren skriftlig kreve at Kunden utferdiger en endringsanmodning.

Leverandøren skal sammen med krav om endringsanmodning sende Kunden en utredning i henhold til punkt 3.2. Kostnader i forbindelse med utarbeidelse av en utredning dekkes av Kunden i henhold til punkt 3.3 hvis Leverandøren gis rett i at det foreligger en endring.

Fremsetter Leverandøren ikke et krav om endringsanmodning innen rimelig tid, skal arbeidet anses å være en del av Leverandørens Ytelse 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 endringsanmodning blir fremmet. Slikt krav må uansett fremmes senest 3 (tre) måneder etter at arbeidet ble iverksatt.

3.5.2 Omtvistet endringsanmodning

Har Leverandøren krevd at Kunden sender endringsanmodning i henhold til punkt 3.5.1, skal Kunden innen rimelig tid utarbeide en endringsanmodning eller skriftlig frafalle kravet.

Er Kunden uenig i at det kreves en endringsanmodning, skal det uttrykkelig angis at anmodningen er omtvistet (omtvistet endringsanmodning). Anmodningen skal inneholde en begrunnelse for hvorfor Kunden anser at anmodningen er omtvistet.

3.5.3 Konsekvensene av en omtvistet endringsanmodning

Selv om anmodningen 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 har dokumentert i sin utredning. Hvis Leverandøren ikke krever avgjørelse av den omtvistede endringen i henhold til Avtalens kapittel 12.2-12.4 innen 3 (tre) måneder etter at vederlaget er utbetalt, som angitt i punkt 3.5.5 nedenfor, blir det foreløpige vederlaget endelig. Hvis en endelig avgjørelse innebærer at endringsanmodning ikke kan kreves, skal det foreløpige vederlaget motregnes ved neste betalingsforfall. Hvis arbeidet anses som en endring, skal det fastsatte vederlaget for endringen, korrigert for det foreløpige vederlaget, faktureres Kunden ved neste forfall.

3.5.4 Leverandørens rett til å bestride plikten til å gjennomføre en omtvistet endringsanmodning

Leverandøren kan bestride plikten til å utføre arbeidet ved å kreve en avgjørelse fra uavhengig ekspert eller mekler, eller reise søksmål eller bringe tvisten inn for voldgift for å få sitt krav endelig avgjort.

Kravet 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 Avtalen. Unntaket i dette avsnittet gjelder ikke arbeid knyttet til tjenester som har betydning for liv og helse eller levering av samfunnskritiske tjenester.

3.5.5 Tvisteløsning – omtvistet endringsanmodning

Hvis Leverandøren har mottatt en omtvistet endringsanmodning, må Leverandøren innen 3 (tre) måneder etter å ha mottatt den omtvistede endringsanmodning kreve avgjørelse av den omtvistede endringen i henhold til Avtalens kapittel 12.2-12.4. Gjør ikke Leverandøren det, anses arbeidet å være en del av Leverandørens plikter etter Avtalen.

4. VARIGHET, AVBESTILLING OG MIDLERTIDIG FORLENGELSE

4.1 VARIGHET

4.1.1 Varighet av Avtalen

Avtalen trer i kraft den dato den er undertegnet av Partene. Ikrafttredelsesdato fremgår av Avtalens forside.

Hvis ikke annen varighet er avtalt i bilag 4, gjelder Avtalen i 3 (tre) år fra undertegning. 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.

4.1.2 Varighet av Skytjenesten

For Skytjenesten gjelder de vilkår om varighet som fremgår av Standardvilkårene.

Hvis det er en del av Leverandørens ansvar å overvåke/forvalte Skytjenesten, skal Leverandøren varsle Kunden og foreslå tiltak hvis varigheten av Skytjenestens standardvilkår endres i Forvaltningsfasen på en slik måte at varigheten ikke lengre tilfredsstillende for Kundens behov.

Hvis Leverandøren er part i avtalen med Skytjenesteleverandøren skal Leverandøren gjennom avtaleperioden sørge for å opprettholde varigheten på avtalen om levering av Skytjenesten slik at den er dekkende for Kundens krav og behov i bilag 1.

4.2 AVBESTILLING

4.2.1 Rett til avbestilling av Ytelsen

Kunden kan, frem til Leveringsdag, med 1 (en) måneds skriftlig varsel avbestille hele eller deler av Ytelsen.

Kunden kan, i Forvaltningsfasen, med 3 (tre) måneders skriftlig varsel helt eller delvis avbestille Ytelsen.

Delvis avbestilling skal håndteres som en endring i henhold til kapittel 3, hvis avbestillingen har konsekvenser for øvrige gjenværende deler av Ytelsen eller Skytjenesten.

4.2.2 Vederlag ved avbestilling av Ytelsen

Det beløp Kunden skal betale i forbindelse med avbestillingen er fastsatt i bilag 7.

4.2.3 Avbestilling av Skytjenesten

For Skytjenesten gjelder de vilkår om avbestilling/delvis avbestilling som fremgår av Standardvilkårene.

Hvis Leverandøren er part i avtalen med Skytjenesteleverandøren, skal Leverandøren på forespørsel fra Kunden bistå Kunden med avbestilling/delvis avbestilling i henhold til de vilkår som fremgår av Standardvilkårene for avbestilling/delvis avbestilling.

Har Kunden nærmere krav knyttet til avbestilling/delvis avbestilling av Skytjenester, har Kunden beskrevet dette i bilag 1.

4.2.4 Utlevering av spesifikasjoner og annet materiale

Ved avbestilling eller delvis avbestilling skal Leverandøren overlevere til Kunden alle dokumenter og annet materiale som er utarbeidet eller utviklet for Kunden frem til avbestillingstidspunktet og som Kunden får rettigheter til i henhold til punkt 8.1.2. Leverandøren skal også overlevere til Kunden alle dokumenter og annet materiale som Leverandøren forvalter på Kundens vegne. Dette gjelder både skriftlig og elektronisk materiale. Se også punkt 2.4 om Avslutning av hele eller deler av Avtalen.

4.3 MIDLERTIDIG FORLENGELSE AV AVTALEN

4.3.1 Generelt om forlengelse

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.

Kunden betaler forholdsmessig vederlag i forlengelsesperioden. Leverandøren har imidlertid rett til å gjøre justeringer i vederlag for sin Ytelse i forlengelsesperioden, tilsvarende Leverandørens eventuelle dokumenterte merkostnader knyttet til å kunne opprettholde sine Ytelser i forlengelsesperioden.

Dette punktet om midlertidig forlengelse gjelder tilsvarende ved delvis avbestilling i henhold til punkt 4.2.

4.3.2 Forlengelse i forbindelse med heving

Hever Kunden Avtalen på grunn av Leverandørens mislighold, kan varsel som nevnt i avsnittet ovenfor gis samtidig med hevningserklæringen.

Skyldes Avtalens opphør 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 betaler eventuelle utestående og forskuddsbetaler vederlag for forlengelsesperioden.

4.3.3 Forlengelse av Skytjenesten

For Skytjenesten gjelder de vilkår for forlengelse som fremgår av Standardvilkårene inkludert bestemmelser om pris i forlengelsesperioden.

5. PARTENES PLIKTER

5.1 OVERORDNET ANSVAR

5.1.1 Leverandørens ansvar for Ytelsen – generelt

Leverandøren skal levere Ytelsen i samsvar med denne Avtalen, på en faglig forsvarlig og profesjonell måte og i overensstemmelse med bransjens etiske og faglige retningslinjer/normer.

Leverandøren er som profesjonell aktør pliktig til å kontinuerlig utvikle og forbedre sine metoder, prosesser, tjenester, teknologier mv. som Leverandøren benytter for å levere Ytelsen i takt med den teknologiske utvikling i bransjen.

5.1.2 Leverandørens plikter knyttet til Skytjenesten

5.1.2.1 Generelt om Leverandørens plikter

Leverandøren er ansvarlig for at Kunden har mottatt/mottar de til enhver tid gjeldende Standardvilkår og funksjonsbeskrivelser for Skytjenesten og eventuell annen informasjon som er vesentlig for Kundens bruk av Skytjenesten.

5.1.2.2 På Leveringsdag

Leverandøren er ansvarlig for at Skytjenester som Leverandøren har anbefalt eller levert tilbud på, på Leveringsdag, er dekkende for Kundens krav som er spesifisert i bilag 1 og løsningsspesifikasjonen i bilag 2.

Leverandøren skal påse at Skytjenesten på Leveringsdag oppfyller de krav til tjenestenivå som følger av Standardvilkårene.

Fjernes funksjonalitet som fremgår av bilag 1, 2 og 10, i Skytjenesten før Leveringsdag, og Leverandøren ikke evner å hindre dette, og slikt tap av funksjonalitet betraktes som en alvorlig feil i henhold til punkt 2.2.12 (heretter også kalt viktig funksjonalitet), er Leverandøren pliktig til å bistå Kunden med å sikre at funksjonaliteten leveres på annen måte.

Leverandøren skal som en del av sin Ytelse:

- i. Så snart Leverandøren er blitt gjort oppmerksom på det, uten ugrunnet opphold sørge for at Kunden skriftlig informeres om at viktig funksjonalitet er fjernet, og
- ii. innen rimelig tid ha utarbeidet et forslag til alternativ måte å levere funksjonaliteten som er fjernet på.

Kunden skal godkjenne forslaget. Godkjenning kan ikke nektes uten saklig grunn. Leverandøren skal så langt det er mulig forsøke å overholde allerede avtalte tidsfrister og milepæler. Kunden kan imidlertid ikke påberope seg en forsinkelse som skyldes at viktig funksjonalitet fjernes og at Leverandøren må finne en alternativ måte å levere funksjonaliteten på. Dette gjelder likevel ikke hvis Leverandøren ikke har oppfylt sine plikter i henhold til punkt i og ii og ikke har forsøkt å begrense forsinkelsen.

Kan ikke den viktige funksjonalitet som fremgår av bilag 1, 2 og 10 erstattes, har Kunden krav på forholdsmessig prisavslag.

Leverandøren kan ikke kreve vederlag for sine kostnader med å erstatte viktig funksjonalitet som blir fjernet før Leveringsdag i Skytjenester som Leverandøren har anbefalt eller levert tilbud på, se første avsnitt ovenfor.

5.1.2.3 Etter Leveringsdag

Leverandøren skal følge opp Skytjenesten på vegne av Kunden slik det fremgår av kapittel 2 og i bilag 1 og 2.

5.1.3 **Kundens ansvar for tilrettelegging**

Kunden skal legge forholdene til rette for at Leverandøren skal få utført sine plikter, for eksempel ved å gi Leverandøren nødvendig tilganger, fysisk og/eller elektronisk og ved å sørge for at Kundens øvrige leverandører gir nødvendig informasjon og tilgang til Leverandøren.

Leverandøren skal i bilag 2 beskrive behov for informasjon og tilganger som er nødvendig for å kunne levere Ytelsen etter denne Avtalen, samt stille eventuelle nærmere krav til Kundens medvirkning.

5.2 **KRAV TIL RESSURSER OG KOMPETANSE**

5.2.1 **Leverandørens ansvar for sine ressurser**

Leverandøren skal sørge for at Leverandørens ressurser eller ressurser som Leverandøren har ansvar for, har den nødvendige kompetanse og har fått tilstrekkelig innføring i Avtalens innhold. Dette gjelder også Leverandørens underleverandører eller andre relevante parter som skal bidra til at Avtalen oppfylles, i det omfang det er nødvendig.

5.2.1.1 **Nøkkelpersonell**

Leverandørens nøkkelpersonell er angitt i bilag 6.

Ressurser som er spesifisert som nøkkelpersonell, skal, innen rammen av Leverandørens styringsrett som arbeidsgiver, ikke kunne skiftes ut uten forutgående godkjenning fra Kunden.

Nøkkelpersonellets reelle deltagelse i levering av Ytelsen kan ikke reduseres under avtalt nivå uten forutgående godkjenning fra Kunden.

Godkjenning kan ikke nektes uten saklig grunn.

5.2.1.2 **Utskiftning av ressurser**

Kan Kunden dokumentere at ressursen ikke har de kvalifikasjoner, erfaring eller personlig egnethet som Leverandøren har beskrevet i bilag 2 eller bilag 6, skal Leverandøren snarest mulig erstatte ressursen med en annen ressurs med minst tilsvarende egenskaper som opprinnelig beskrevet av Leverandøren.

Utskiftninger av ressurser skal ikke påvirke fremdrift eller påføre Kunden økte kostnader. Påvirkes fremdrift likevel, skal dette håndteres som en forsinkelse.

5.2.2 **Kundens ansvar for sine ressurser**

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

5.3 OPPLYSNINGS- OG VARSLINGSPLIKT

Leverandøren skal gi Kunden opplysninger av forebyggende karakter om eventuelle spesielle forhold knyttet til Avtalens innhold, som Leverandøren forstår eller bør forstå kan være av betydning for å unngå feilsituasjoner, stans og tap.

Se også punkt 2.3.5 om Leverandørens plikter i forbindelse med Overvåking av Skytjenestene.

Kunden skal uten ugrunnet opphold varsle om forhold som Kunden forstår eller bør forstå at kan få betydning for gjennomføring av Avtalen.

5.4 BRUK AV UNDERLEVERANDØRER OG LEVERANDØRER AV SKYTJENESTER

5.4.1 Leverandørens bruk av underleverandører

Benytter Leverandøren en underleverandør som medvirker direkte til levering av Leverandørens Ytelser i henhold til denne Avtalen, er Leverandøren fullt ut ansvarlig for utførelsen av disse oppgaver på samme måte som om Leverandøren selv stod for utførelsen. Leverandørens underleverandører som er godkjent av Kunden fremgår av bilag 6.

Leverandøren kan ikke skifte ut underleverandører som medvirker direkte til levering av Ytelsen uten skriftlig forhåndssamtykke fra Kunden med mindre annet er avtalt i bilag 6.

Kunden kan uansett ikke nekte utskiftning uten saklig grunn.

5.4.2 Underleverandører til Skytjenesten

For Skytjenesten, gjelder Standardvilkårene med hensyn til Skytjenesteleverandørens bruk og skifte av underleverandører.

5.4.3 Kundens bruk av tredjepart

Kunden kan fritt engasjere bistand fra tredjepart i forbindelse med utførelsen av sine oppgaver under denne Avtalen. Kunden er fullt ut ansvarlig for utførelsen av disse oppgaver på samme måte som om Kunden selv stod for utførelsen.

Kundens tredjeparter fremgår av bilag 6. Leverandøren skal varsles om Kundens skifte eller valg av nye tredjeparter.

Leverandøren plikter å samarbeide med Kundens tredjeparter i den utstrekning Kunden finner dette nødvendig for utførelsen av denne Avtalen. Eventuelle bestemmelser om vederlag for Leverandørens samarbeid med Kundens tredjeparter fremgår av bilag 7.

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 eller kan påvise at dette medfører vesentlig forretningsmessig ulempe for Leverandøren.

5.5 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 Avtalen og måten Avtalen blir gjennomført på, og som ikke kan avventes til neste planlagte møte, kan hver av Partene innkalle den annen Part til møte med 3 (tre) virkedagers varsel.

5.6 TAUSHETSPLIKT

5.6.1 Generelt om 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 er ikke til hinder for at Partene kan utnytte erfaring og kompetanse som opparbeides i forbindelse med gjennomføringen av Avtalen.

5.6.2 Hvem taushetsplikten gjelder

Taushetsplikten gjelder Partenes ansatte, underleverandører, og andre parter som handler på Partenes vegne eller medvirker i forbindelse med gjennomføring av Avtalen. Partene kan bare overføre taushetsbelagt informasjon til slike underleverandører og andre parter i den utstrekning dette er nødvendig for gjennomføring av Avtalen, forutsatt at disse pålegges tilsvarende plikt til konfidensialitet som fremgår av denne Avtalen.

Ansatte eller andre som fratrer sitt arbeids- eller tjenesteforhold hos en av Partene, skal pålegges taushetsplikt også etter fratredelsen om forhold som nevnt ovenfor.

Hvis Leverandøren er part i avtalen med Skytjenesteleverandøren, skal Leverandøren påse at Skytjenesteleverandøren påtar seg tilsvarende taushetsplikt som fremgår av denne Avtalen.

5.6.3 Taushetsplikt etter Avtalens opphør

Taushetsplikten opphører fem (5) år etter Avtalens opphør, med mindre annet følger av lov eller forskrift.

5.7 SKRIFTLIGHET

Alle varsler, krav eller andre meddelelser knyttet til denne Avtalen skal gis skriftlig i henhold til den rutinen som er oppgitt i bilag 6 for den aktuelle type henvendelse.

5.8 REVISJON

5.8.1 Generelt om revisjon

5.8.1.1 Kundens rett til å foreta revisjon

Kunden har rett til å foreta revisjon og verifikasjon av at Leverandøren overholder sine avtalte forpliktelser i henhold til Avtalen.

Leverandøren skal yte bistand hvis Kunden har behov for å involvere Leverandøren i gjennomføring av kvalitetsrevisjoner eller gjennomganger, for eksempel i forbindelse med Kundens etterlevelse av de rettslige kravene nevnt i kapittel 7, eller i forbindelse 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. Dette er likevel ikke til hinder for å få gjennomført innsyn og revisjon som er nødvendig for å oppfylle konkrete pålegg fra offentlig tilsynsmyndighet.

Revisjonen skal gjennomføres på en slik måte at den i minst mulig grad forstyrrer Leverandørens alminnelige virksomhet.

Partene kan avtale nærmere rutiner og prosedyre for revisjon, se bilag 6.

5.8.1.2 Oppnevning av uavhengig revisjon

Kunden kan oppnevne uavhengig revisor til å utføre revisjon og verifikasjon. Leverandøren kan motsette seg at en direkte konkurrent av Leverandøren blir oppnevnt som revisor eller dersom Leverandøren sannsynliggjør at oppnevningen av andre grunner vil utgjøre en vesentlig forretningsmessig ulempe for Leverandøren.

5.8.1.3 Håndtering av avvik

Avdekker revisjonen at Avtalen eller rettslige krav Leverandøren svarer for ikke overholdes, plikter Leverandøren å gjøre endringer på en slik måte at Avtalen oppfylles. Hvis de påviste avvikene er av vesentlig karakter, eller kan bebreides Leverandøren som uaktsomt, skal

Leverandøren refundere Kundens nødvendige og dokumenterte kostnader knyttet til gjennomføring av revisjonen.

5.8.2 Revisjon av underleverandører

Leverandøren skal sørge for at det i de avtaler som Leverandøren inngår med eventuelle underleverandører som medvirker direkte til levering av Ytelsen, og som er nevnt i bilag 6, inntas rett for Kunden til å delta i Leverandørens revisjon og gjennomgang hos underleverandørene(e) så langt det er nødvendig for å verifisere at Leverandøren overholder avtalte forpliktelser i henhold til Avtalen.

Ved vurderingen av hva som er nødvendig skal det tas hensyn til hva som fremgår av eventuelle tredjepartsrevisjoner og sertifiseringer.

Ønsker Kunden 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.

5.8.3 Revisjon av leverandører av Skytjenester

For Skytjenesten gjelder vilkårene for revisjon som fremgår av Standardvilkårene.

5.9 LØNNS- OG ARBEIDSVILKÅR

For avtaler som omfattes av forskrift 8. februar 2008 nr. 112 om lønns- og arbeidsvilkår i offentlige kontrakter, gjelder vilkårene i bilag 6.

6. VEDERLAG OG BETALINGSBETINGELSER

6.1 VEDERLAG FOR YTELSEN

Alle priser og nærmere betingelser for det vederlaget Kunden skal betale i forbindelse med Ytelsen fremgår av bilag 7.

Utlegg, herunder reise- og diettkostnader, dekkes bare i den grad de er avtalt i det enkelte tilfelle. 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 i norske kroner, oppgitt eksklusive merverdiavgift, men inkludert toll og eventuelle andre avgifter.

6.2 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 spesifikasjon over påløpte timer. Utlegg skal angis særskilt.

Er Kunden en offentlig virksomhet, er det et krav at Leverandøren bruker elektronisk faktura i godkjent standardformat i henhold til forskrift av 2. april 2019 om elektronisk faktura i offentlige anskaffelser.

Etterkommer Leverandøren ikke krav om bruk av elektronisk faktura, kan oppdragsgiveren holde tilbake betaling inntil elektronisk faktura i godkjent standardformat leveres. Kunden skal uten unødig opphold gi melding om dette. Er slik melding gitt, løper betalingsfristen fra tidspunktet elektronisk faktura i godkjent standardformat er levert.

Inneholder faktura eller fakturagrunnlag 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.

Leverandøren må selv bære eventuelle kostnader knyttet til elektronisk faktura.

Betalingsplan og øvrige betalingsvilkår fremgår av bilag 7.

6.3 FORSINKELSESENTER

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).

6.4 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.

6.5 PRISENDRINGER

6.5.1 Indeksregulering

Leverandørens priser for Ytelsen kan endres ved hvert årsskifte tilsvarende økningen i Statistisk sentralbyrås konsumprisindeks (Totalindeksen), første gang med utgangspunkt i indeksen for den måned Avtalen ble signert, med mindre annen indeks er avtalt i bilag 7.

6.5.2 Endring av offentlige avgifter

Leverandørens priser for Ytelsen kan også endres i den utstrekning regler eller vedtak for offentlige avgifter endres med virkning for Leverandørens vederlag eller kostnader. Leverandøren må fremme og dokumentere kravet skriftlig.

6.6 VEDERLAG OG BETALINGSBETINGELSER FOR SKYTJENESTER

For Skytjenesten gjelder de vilkår for vederlag, betalingsbetingelser og indeksregulering av priser som fremgår av Standardvilkårene.

Hvis Leverandøren er part i avtalen med Skytjenesteleverandøren, eller av andre grunner skal fakturere Kunden for Skytjenesten på vegne av Skytjenesteleverandøren, skal alle priser og nærmere betingelser for det vederlaget Kunden skal betale i forbindelse med Ytelsen fremgå av bilag 7.

Skytjenester som leveres på Standardvilkår, kan prises i NOK, Euro eller US Dollar. Andre valutaer kan være avtalt i bilag 7.

Prisen på Skytjenester som Leverandøren har kjøpt i annen valuta, men som skal faktureres Kunden i norske kroner, kan endres når kursverdien mellom norske kroner og annen valuta endres mer enn +/- 5% i forhold til basiskursen (se neste avsnitt). Bestemmelsen kommer bare til anvendelse hvis Leverandøren har oppgitt både prisen i norske kroner og hvilken valuta eventuelle kursendringer skal beregnes mot i bilag 7.

Med mindre annet fremgår av bilag 7, er basiskursen ved kontraktsinngåelse Norges Banks midtkurs på datoen for innlevering av endelig tilbud. Hvis prisen endres i henhold til denne bestemmelsen, er den nye basiskursen Norges Banks midtkurs på den dato den siste prisendringen ble gjort.

Begge Parter kan kreve endringer i henhold til denne bestemmelsen.

Prisendringer som følge av valutakursendringer skal varsles den annen Part senest 10 virkedager før prisen skal endres. Varsel skal skje skriftlig og dokumentasjon vedlegges. For Skytjenester som betales etter forbruk, gjelder prisendringen for forbruk som finner sted etter utløpet av varslingsfristen. For Skytjenester som betales i form av fast periodisk vederlag, gjelder prisendringen fra første forfall etter utløpet av varslingsfristen.

Eventuelle andre og nærmere bestemmelser om prisendringer som følge av valutakursendringer fremgår av bilag 7.

7. EKSTERNE RETTSLIGE KRAV, SIKKERHET OG PERSONVERN

7.1 EKSTERNE RETTSLIGE KRAV OG TILTAK GENERELT

Kunden skal i bilag 1 beskrive hvilke rettslige eller partsspesifikke krav som Kunden ved Avtalens inngåelse mener har relevans for inngåelse og gjennomføring av denne Avtalen. Det er herunder Kundens ansvar å konkretisere relevante krav for tjenesten i bilag 1.

Leverandøren skal i bilag 2 beskrive hvordan Leverandøren ivaretar disse kravene ved levering av Ytelsen.

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 kun angår Kundens virksomhet, og som medfører behov for endringer i Ytelsen etter avtaleinngåelsen, dekkes kostnadene ved endringene og merarbeidet av Kunden, se kapittel 3.

7.2 INFORMASJONSSIKKERHET

7.2.1 Generelt om informasjonssikkerhet

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

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

7.2.2 Leverandørens plikt til å holde Kundens data atskilt

Med mindre annet er avtalt i bilag 1 og 2 plikter Leverandøren å holde Kundens data atskilt fra eventuelle andre parters data for å redusere faren for beskadigelse av data og/eller innsyn i data i forbindelse med levering av Ytelsen.

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.

Har Kunden nærmere krav knyttet til hvordan Leverandøren skal ivareta kravet til atskillelse av data, skal Kunden angi dette i bilag 1.

7.2.3 **Krav til Skytjenesten**

Leverandøren skal påse at Skytjenester som Leverandøren har anbefalt eller levert tilbud på tilfredsstillende ufravikelige lovkrav og Kundens krav til sertifiseringer som fremgår av bilag 1 og bilag 2 og varsle Kunden hvis dette senere endrer seg.

Har Kunden krav til hvordan Leverandøren skal påse at Skytjenesten ivaretar tilstrekkelig sikring av Kundens data, skal Kunden spesifisere det i bilag 1.

7.3 **PERSONOPPLYSNINGER**

7.3.1 **Plikt til å inngå databehandleravtale**

Behandler Leverandøren personopplysninger på vegne av Kunden, plikter Kunden og Leverandøren å inngå en databehandleravtale i samsvar med personvernforordningen (GDPR) og eventuell sektorspesifikk personvernlovgiving som er relevant for Kundens virksomhet.

Utkast til databehandleravtale er vedlagt som bilag 11.

Databehandleravtale må være inngått før behandlingen av personopplysninger påbegynnes.

7.3.2 **Databehandleravtale - Skytjenesten**

Leverandøren og Kunden, eller Leverandøren og den behandlingsansvarlige hvis det ikke er Kunden, kan bli enige om at databehandleravtale inngås direkte mellom Skytjenesteleverandøren og den behandlingsansvarlige for den behandlingen av personopplysninger som Skytjenesten utfører. Databehandleravtalen må oppfylle kravene i personvernforordningen (GDPR) og eventuell sektorspesifikk personvernlovgiving som er relevant for Kundens virksomhet.

Hvis Leverandøren skal følge opp databehandleravtalen mellom den behandlingsansvarlige og Skytjenesteleverandøren på vegne av den behandlingsansvarlige, skal det fremgå av kravene til Ytelsen.

Databehandleravtaler som inngås i henhold til dette punktet skal inntas i bilag 11.

Har Kunden nærmere krav til hvordan Skytjenesten behandler personopplysninger, skal Kunden spesifisere det i bilag 1.

7.3.3 **Øvrige plikter**

7.3.3.1 **Generelt**

Personopplysninger som behandles under denne Avtalen kan ikke overlates 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 dette punktet.

Personopplysninger skal ikke overføres til land utenfor EU/EØS-området uten rettslig overføringsgrunnlag og dokumentasjon som påviser at vilkårene for å benytte overføringsgrunnlaget er oppfylt. Leverandøren skal i et slikt tilfelle dokumentere dette i bilag 11.

7.3.3.2 Erstatning som skyldes overtredelse av personvernforordningen

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 9.6.2 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.

8. EIENDOMS- OG DISPOSISJONSRETT

8.1 PARTENES RETTIGHETER

8.1.1 Generelt om Partenes rettigheter

Denne Avtalen endrer ikke de opphavs-, disposisjons- eller eiendomsrettighetene Partene hadde forut for gjennomføring av Avtalen, eller som er etablert uavhengig av den, med mindre annet fremgår nedenfor eller av bilagene.

8.1.2 Kundens disposisjonsrett

8.1.2.1 Programvare og annet materiale

Kunden får en begrenset disposisjonsrett til all programvare og annet materiale som Leverandøren stiller til rådighet for Kunden i forbindelse med levering av Ytelsen og som ikke er omfattet av punkt 8.1.2.2 eller 8.1.2.3 nedenfor.

Disposisjonsretten omfatter alle de rettigheter som er nødvendige for at Kunden kan benytte Leverandørens Ytelse og Skytjenesten i henhold til Avtalen.

8.1.2.2 Skytjenester som leveres på Standardvilkår

For Skytjenesten gjelder disposisjonsretten i Standardvilkårene.

Leverandøren skal påse at Standardvilkårene for Skytjenester som Leverandøren har anbefalt eller levert tilbud på, ikke er til hinder for at Kunden kan benytte Ytelsen og Skytjenesten som helhet i henhold til denne Avtalen og varsle Kunden hvis dette senere endrer seg.

Hvis Standardvilkårene for Skytjenester som Leverandøren har anbefalt eller levert tilbud på, inneholder vilkår knyttet til Kundens bruk av Skytjenesten som Kunden bør være særlig oppmerksom på, skal Leverandøren gi tydelig varsel om dette i bilag 2.

8.1.2.3 Programvare utviklet eller tilpasset spesielt for Kunden

Leverandøren gir med dette Kunden en tidsubegrenset og ikke-eksklusiv rett til å bruke de enkelte deler av den programvare som utvikles spesielt for Kunden, samt konfigurasjoner, integrasjoner, tilpasninger og andre elementer som Leverandøren har utviklet spesielt for Kunden som en del av Ytelsen under denne Avtalen (heretter kalt kundetilpasset materiale).

Bruksretten omfatter rett til å bruke, kopiere, modifisere og videreutvikle programvaren og kundetilpasset materiale, enten selv eller ved hjelp av en annen part (utvidet disposisjonsrett) så langt det er nødvendig for å kunne utnytte Skytjenesten, også etter at denne Avtalen er avsluttet.

8.2 TILHØRENDE ANSVAR

Hver av Partene har ansvar for at de har de nødvendige autorisasjoner og rettigheter mv. til, infrastruktur, programvare og dokumentasjon som de benytter under denne Avtalen.

Hvis en av Partene benytter 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 slik programvare mv. kan brukes i henhold til denne Avtalen.

Hvis det foretas endringer, forbedringer eller lignende i forbindelse med Ytelsen som leveres i henhold til denne Avtalen, har Leverandøren ansvaret for at Kunden får den disposisjonsrett som er nødvendig for at infrastruktur og programvare fortsatt kan benyttes uten hinder av andres opphavsrett eller andre rettigheter.

8.3 RETTIGHETER TIL DATA

8.3.1 Generelt om rettigheter til data

Kunden (og dennes rettighetsgivere) beholder rettighetene til alle data som samles inn, overføres, bearbeides, lagres eller på annen måte behandles i henhold til denne Avtalen. Det samme gjelder resultatet av 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 kan benytte aggregerte, anonymiserte data til å forbedre sine tjenester, med mindre Kunden har tatt forbehold om det i bilag 1.

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

8.3.2 Rettigheter til data som behandles i Skytjenesten

For Skytjenesten gjelder de rettigheter til data som fremgår av Standardvilkårene.

Hvis Standardvilkårene for Skytjenester som Leverandøren har anbefalt eller levert tilbud på inneholder vilkår som innskrenker Kundens kontroll over eller rettigheter til data som behandles i Skytjenesten på vegne av Kunden sammenliknet med punkt 8.3.1 ovenfor, skal Leverandøren gi tydelig varsel om dette i bilag 2.

9. MISLIGHOLD

9.1 HVA SOM ANSES SOM MISLIGHOLD

9.1.1 Leverandørens mislighold

Det foreligger mislighold fra Leverandørens side hvis Ytelsen ikke er i samsvar med det som er avtalt og/eller Leverandøren unnlater å oppfylle sine plikter i henhold til denne Avtalen.

Vesentlig mislighold foreligger når Ytelsen og/eller andre forhold som Leverandøren i henhold til denne Avtalen har ansvar for, avviker vesentlig fra det som er avtalt eller er vesentlig forsinket.

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

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

9.1.2 Mislighold som skyldes avvik i Skytjenesten

For Skytjenesten gjelder vilkårene for mislighold i Standardvilkårene, herunder vilkår knyttet til varslingsplikt, avhjelp, prisavslag, tilbakeholdsrett, samt vilkår knyttet til sanksjoner som standardiserte økonomiske kompensasjoner, erstatning og heving.

Leverandøren er forpliktet til å følge opp mislighold/avvik som skyldes Skytjenesten hvis slik oppfølging inngår som en del av Ytelsen slik Ytelsen er beskrevet i Forvaltningsdokumentet og/eller i bilag 1 og 2. Hvordan eventuelle sanksjoner skal gjøres gjeldende overfor Skytjenesteleverandøren skal fremgå av Forvaltningsdokumentet.

9.1.3 Kundens mislighold

Det foreligger mislighold fra Kundens side hvis Kunden ikke oppfylder sine plikter i henhold til denne Avtalen.

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

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

9.2 VARSLINGSPLIKT

9.2.1 Leverandørens varslingsplikt

Hvis hele eller deler av Ytelsen eller Skytjenesten 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 de ulike delene av Ytelsen eller Skytjenesten vil bli levert eller gjort tilgjengelig. Tilsvarende gjelder hvis det må antas ytterligere forsinkelser etter at første varsel er gitt.

9.2.2 Kundens varslingsplikt

Hvis Kunden ikke kan overholde sine plikter etter Avtalen, 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 avtalte plikter. Tilsvarende gjelder hvis det må antas ytterligere forsinkelser etter at første varsel er gitt.

9.3 LEVERANDØRENS ANMODNING OM TILLEGGSFRIST

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.

9.4 AVHJELP AV MISLIGHOLDET

9.4.1 Leverandørens avhjelp av mislighold

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

Det er et mål for avhjelpen, at Ytelsen, eller andre forpliktelser som Leverandøren har ansvaret for i henhold til denne Avtalen, skal oppfylle de avtalte krav og spesifikasjoner og fungere som avtalt og for øvrig være i henhold til det som er avtalt. Avhjelp kan for eksempel skje ved utbedring, omlevering eller tilleggslevering.

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

Kunden skal varsle Leverandøren skriftlig før Kunden engasjerer en tredjepartsleverandør.

9.4.2 Kundens avhjelp av mislighold

Kunden skal påbegynne og gjennomføre arbeidet med å avhjelpe Kundens mislighold uten ugrunnet opphold.

Kunden er ansvarlig for å avhjelpe misligholdet på en slik måte at forhold som Kunden er ansvarlig for i henhold til denne Avtale, bringes i overensstemmelse med det som er avtalt.

9.5 SANKSJONER VED MISLIGHOLD

9.5.1 Prisavslag

Hvis Leverandøren på tross av gjentatte forsøk på avhjelp, f.eks. ved utbedring, omlevering eller tilleggslevering, fortsatt ikke har lyktes i å avhjelpe misligholdet, kan Kunden kreve et forholdsmessig prisavslag.

9.5.2 Tilbakeholdsrett

9.5.2.1 *Kundes tilbakehold av betaling*

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

9.5.2.2 *Begrensning i Leverandørens tilbakeholdsrett*

Leverandøren kan ikke holde tilbake Ytelsen som følge av Kundens mislighold, med mindre misligholdet er vesentlig og Leverandøren som følge av dette hever Avtalen.

Leverandøren kan likevel ikke holde tilbake Ytelsen hvis Kunden benytter sin rett til midlertidig forlengelse av Avtalen mot forskuddsbetaling som angitt i punkt 4.3.2.

9.5.3 Dagbot

9.5.3.1 *Når foreligger det grunnlag for dagbot*

Det foreligger forsinkelse hvis avtalt tidspunkt for ferdigstilling av Ytelsen til Kundens Godkjenningsprøve ikke overholdes eller hvis eventuelt annen frist for levering av Ytelsen som Partene har avtalt i bilag 4 eller Etableringsplanen ikke overholdes (heretter kalt Leveringsfrist).

Hvis en Leveringsfrist som Partene i bilag 4 eller Etableringsplanen har knyttet dagbøter til, ikke blir overholdt, og det ikke skyldes force majeure eller Kundens forhold, foreligger en forsinkelse fra Leverandørens side som gir grunnlag for dagbot.

Er Leverandøren forsinket til første Leveringsfrist eller senere Leveringsfrister som Partene har knyttet dagbøter til, så forskyves den eller de senere Leveringsfrister tilsvarende det antall kalenderdager dagboten har løpt. Hvis Leverandøren gjennom forsering når avtalt Leveringsdag til opprinnelig avtalt tid, bortfaller eventuelle tidligere påløpte dagbøter.

Dagboten påløper automatisk for hver kalenderdag forsinkelsen varer, men begrenset til maksimalt 100 (hundre) kalenderdager. Annen løpetid for dagboten kan avtales i bilag 7.

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

9.5.3.2 Beregning av dagboten

Dagboten utgjør 0,15 % av det avtalte eller estimerte vederlaget for etablering av Ytelsen med mindre en annen dagbotsats eller et annet beregningsgrunnlag er fastsatt i bilag 7. Så lenge dagboten løper, kan Kunden ikke heve Avtalen. Denne tidsbegrensningen gjelder imidlertid ikke hvis forsinkelsen skyldes at Leverandøren, eller noen denne svarer for, har gjort seg skyldig i forsett eller grov uaktsomhet.

9.5.4 Økonomisk kompensasjon for brudd på avtalt tjenestnivå

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

9.5.5 Heving

9.5.5.1 Kundens rett til heving

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 maksimal dagbot er nådd, eller etter utløpet av en tilleggsfrist hvis den utløper senere. Vesentlig forsinkelse foreligger også hvis vesentlige deler av Ytelsen etter gjentakende forsøk på utbedring fortsatt ikke er i henhold til Avtalen.

Kunden kan heve Avtalen for en del av Ytelsen som det er fastsatt egne dagbotsansjonerte milepæler for når den aktuelle dagbotperioden er utløpt. Hvis forsinkelsen er av en slik art at Ytelsen 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 Ytelsen.

9.5.5.2 Leverandørens rett til heving

Ved betalingsmislighold kan Leverandøren heve Avtalen hvis Kunden ikke har gjort opp forfalt vederlag innen 60 (seksti) kalenderdager etter at Kunden har mottatt Leverandørens skriftlige varsel i henhold til punkt 6.4.

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.

9.5.6 Hevingsoppgjør

9.5.6.1 Hevingens betydning for Leverandørens Ytelse

Hvis Avtalen heves som følge av Leverandørens mislighold mens hele eller deler av Ytelsen er under etablering, kan Kunden kreve tilbakebetaling av det som er betalt for Ytelsen.

Hvis heving skjer i Forvaltningsfasen, har Leverandøren krav på å få beholde vederlaget for den del av Ytelsen som er kontraktmessig levert frem til hevingstidspunktet, med fradrag av prisavslag i henhold til punkt 9.5.1 og 9.5.4.

Hvis det er nødvendig for Kundens virksomhet, har Kunden rett til å utnytte Leverandørens Ytelser som avtalt også etter hevingen, men skal snarest mulig finne en alternativ løsning som erstatning for Leverandørens Ytelser. Kunden skal betale forholdsmessig vederlag så lenge Kunden benytter hele eller deler av Ytelsen med unntak av de deler av Ytelsen som er betalt i form av engangsvederlag e.l.

Skyldes hevingen Kundens betalingsmislighold, kan Leverandøren gjøre fortsatt utnyttelse betinget av at Kunden stiller tilfredsstillende sikkerhet. Punkt 4.3 om midlertidig forlengelse og punkt 2.4 om Avslutning eller overføring av Avtalen kommer tilsvarende til anvendelse ved heving.

9.6 ERSTATNING

9.6.1 Partenes krav på erstatning

Partene kan kreve erstattet ethvert direkte tap, herunder merkostnader Partene får ved dekningskjøp, tap som skyldes merarbeid og andre direkte kostnader i forbindelse med forsinkelse, mangel eller annet mislighold på grunn av den andre Parts mislighold.

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

Hver av Partene skal etter beste evne iverksette tapsbegrensende tiltak i henhold til alminnelige regler om lojalitet i kontraktsforhold.

9.6.2 Erstatningsbegrensning

Partene kan ikke kreve erstatning for indirekte tap. 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 10.4.

Tap av data regnes som indirekte tap med unntak av kostnader knyttet til rekonstruksjon av data i henhold til bilag 5 og andre direkte kostnader Kunden pådrar seg som følge av tap av data.

Med mindre annet fremgår av bilag 7, er samlet erstatning hver av Partene kan kreve per år begrenset til et beløp tilsvarende 12 måneders avtalt vederlag for Ytelsen i Forvaltningsfasen.

Erstatningsbegrensningen gjelder imidlertid ikke hvis den misligholdende Part eller noen denne svarer for, har utvist grov uaktsomhet eller forsett.

Erstatningsbegrensningen gjelder heller ikke dersom en Part er idømt erstatningsansvar for rettsmangler som den annen Part hefter for, se punkt 10.4.

10. KRENKELSE AV ANDRES IMMATERIELLE RETTIGHETER (RETTSMANGEL)

10.1 PARTENES RISIKO OG ANSVAR FOR RETTSMANGEL

Hver av Partene har risikoen og ansvaret for at de i forbindelse med gjennomføring av Avtalen ikke krenker tredjeparters opphavsrett eller andre immaterielle rettigheter. Hvis gjennomføring av Avtalen medfører slik krenkelse, foreligger en rettsmangel.

10.2 KRAV FRA TREDJEPART

Hvis en tredjepart gjør gjeldende mot en av Partene at det foreligger en 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 Partens rettigheter etter Avtalen ivaretas uten å krenke tredjeparts rettigheter, eller
- b) å gjennomføre Avtalen på en måte som ikke krenker andres rettigheter.

Hvis rettsmangelen ikke lar seg løse som angitt over, skal Partene stanse den bruk som krenker andres rettigheter.

10.3 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.

10.4 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 som den annen Part har ansvaret for. I tillegg kan Parten kreve erstatning for annet tap i henhold til bestemmelsene i punkt 9.6.

10.5 RETTSMANGLER VED SKYTJENESTEN

For Skytjenesten gjelder vilkårene om rettsmangler som fremgår av Standardvilkårene.

Hvis Leverandøren har anbefalt eller levert tilbud på Skytjenesten, kan Kunden kreve at Leverandøren for egen regning, på Kundens vegne, følger opp Kundens rettigheter i henhold til Standardvilkårene overfor Skytjenesteleverandøren.

11. ØVRIGE BESTEMMELSER

11.1 FORSIKRINGER

11.1.1 Kundens 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.

11.1.2 Leverandørens forsikringer

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.

11.2 OVERDRAGELSE AV RETTIGHETER OG PLIKTER

11.2.1 Kundens overdragelse

Er Kunden 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.

11.2.2 Leverandørens overdragelse

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.

Hvis Kunden er en offentlig virksomhet, gjelder retten til overdragelse i avsnittet over 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 den overdragende Part fra vedkommendes forpliktelse og ansvar.

11.3 KONKURS, AKKORD E.L.

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

11.4 FORCE MAJEURE

Skulle det inntreffe en ekstraordinær situasjon som ligger utenfor Partenes kontroll, som gjør det umulig å oppfylle plikter etter denne Avtalen og som etter norsk rett må regnes som force majeure, skal motparten varsles om dette så raskt som mulig.

Den rammede Parts forpliktelser suspenderes så lenge den ekstraordinære situasjonen varer. Den annen Parts motytelse suspenderes i samme tidsrom.

Motparten kan i force majeure-situasjoner bare avslutte Avtalen med den rammede Parts samtykke, eller hvis situasjonen varer eller antas å ville vare lenger enn 90 (nitti) kalenderdager regnet fra det tidspunkt situasjonen inntreffer, og da bare med 15 (femten) kalenderdagers varsel.

Hver av Partene dekker sine egne kostnader knyttet til Avslutning av Avtalen. Kunden betaler avtalt pris for den del av Ytelsen 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.

11.5 ØVRIGE BESTEMMELSER FOR SKYTJENESTEN

For Skytjenesten gjelder vilkårene for forsikringer, overdragelse, akkord og konkurs e.l., og force majeure i Standardvilkårene.

12. TVISTER

12.1 FORHANDLINGER

Oppstår det en tvist mellom Partene om tolkningen eller rettsvirkningene av Avtalen, skal tvisten søkes løst ved forhandlinger.

Fører slike forhandlinger ikke frem innen 20 (tjue) virkedager, eller en annen periode Partene blir enige om, kan hver av Partene ta initiativ til at tvisten blir behandlet ved hjelp av uavhengig ekspert eller mekling.

12.2 UAVHENGIG EKSPERT

Partene kan 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, f.eks. fordi valg av ekspert kan avhenge av hva uenigheten gjelder, 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.

12.3 MEKLING

Blir en tvist i tilknytning til denne Avtalen ikke løst ved forhandlinger, kan Partene forsøke å løse tvisten ved mekling.

Den nærmere fremgangsmåten for meklingen bestemmes av mekleren, i samråd med Partene.

12.4 LOVVALG OG VERNETING

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

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

Vernetingsadresse er ved Kundens forretningsadresse.

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

12.5 TVISTELØSNING FOR SKYTJENESTEN

For Skytjenesten gjelder de vilkår for tvisteløsning, lovvalg og verneting som fremgår av Standardvilkårene.