



## BILAG 3, VEDLEGG 2

# AVTALE OM VELFERDSTEKNOLOGISKE TJENESTER «TJENESTEAVTALEN»

## ANSKAFFELSE AV VELFERDSTEKNOLOGISK UTSTYR OG TJENESTER

—

**INDIGO IKT**

<b>Utarbeidet av:</b> Prosjektgruppa for «Velferdsteknologi mot 2025»	<b>Dato:</b> 16.05.2023
--	----------------------------

## Innhold

<b>1. Alminnelige bestemmelser</b>	<b>4</b>
1.1 Avtalens anvendelse og omfang	4
1.2 Bestilling	4
1.3 Motstrid	4
1.4 Bemyndigede fullmektiger	4
<b>2. Partenes ansvar</b>	<b>4</b>
2.1 Leverandørens ansvar for den Velferdsteknologiske tjenesten	4
2.2 Kundens medvirkningsansvar	5
<b>3. Etablering og implementering av velferdsteknologiske tjenester</b>	<b>5</b>
3.1 Leverandørens totalansvar	5
3.2 Plan for etableringsfasen	5
3.3 Leveransefrist og Leveransemelding	5
3.4 Godkjenningssprøve og Leveringsdag for etablering av lokasjon eller annet etableringsprosjekt	5
3.5 Leveringsdag for utstyr bestilt til allerede etablert lokasjon eller Velferdsteknologisk tjeneste	6
3.6 Dokumentasjon	6
3.7 Oppgradering/vedlikehold av den Velferdsteknologiske tjenesten etter Leveringsdag	6
<b>4. Vederlag og fakturerings tidspunkt</b>	<b>7</b>
<b>5. Varighet, Avbestilling og avslutning</b>	<b>7</b>
5.1 Varighet	7
5.2 Avbestilling	7
<b>6. Eiendoms- og disposisjonsrett</b>	<b>7</b>
6.1 Partenes rettigheter	7
6.2 Utkjøp av utstyr	8
<b>7. Mislighold og sanksjoner</b>	<b>8</b>
7.1 Leverandørens mislighold	8
7.2 Varslingsplikt	8
7.3 Sanksjoner ved mislighold	8
7.3.1 Avhjelp og prisavslag	8
7.3.2 Tilbakehold av betaling	9
7.3.3 Dagbot ved forsinkelse av etablering	9
7.3.4 Heving	9
7.3.5 Erstatning	9
7.3.6 Krenkelse av andres immaterielle rettigheter (rettsmangel)	10

7.4	Kundens mislighold og misligholdssanksjoner .....	10
7.4.1	Mislighold og reklamasjon .....	10
7.4.2	Varslingsplikt .....	10
7.4.3	Heving .....	10
7.4.4	Erstatning .....	10

## Revisjonshistorikk

Revisjon	Dato	Endringer
Rev.01	16.05.2023	Utgivelse for prekvalifisering

## **1. ALMINNELIGE BESTEMMELSER**

### **1.1 Avtalens anvendelse og omfang**

Denne Tjenesteavtalen gjelder leie, vedlikehold og drift av velferdsteknologisk utstyr med tilhørende løsninger som er nødvendig for at utstyret skal fungere som beskrevet i Rammeavtalen med bilag («Velferdsteknologiske tjenester»). Velferdsteknologiske tjenester inkluderer også etablering av lokasjon eller andre etableringsprosjekter, herunder installasjon, konfigurering, tilpasning og/eller integrasjoner med annet utstyr, som er bestilt i henhold til Rammeavtalens Bilag 3, Vedlegg 3 – Skjema for tilbudsforespørsel. I tillegg kan Velferdsteknologiske tjenester inkludere konsulentbistand, utviklingstjenester eller annen bistand som er bestilt i henhold til Rammeavtalens Bilag 3, Vedlegg 3 – Skjema for tilbudsforespørsel.

### **1.2 Bestilling**

Bestilling av Velferdsteknologiske tjenester skjer ved bestilling eller tilbudsforespørsel i henhold til prosedyren beskrevet i Rammeavtalens Bilag 3 – Prosedyre for bestilling og tilbudsforespørsel. Kundens tilbudsforespørsel eller bestilling og Leverandørens tilbud og ordrebekreftelse er en del av denne Tjenesteavtalen.

### **1.3 Motstrid**

Ved motstrid skal Tjenesteavtalen gå foran Leverandørens tilbud eller ordrebekreftelse, med mindre det fremgår klart og utvetydig hvilket punkt eller hvilke punkter som er endret, erstattet eller gjort tillegg til og dette er akseptert av bemyndiget representant oppnevnt i Bilag 4 – Administrative bestemmelser.

### **1.4 Bemyndigede fullmektiger**

Bestillinger, tilbudsforespørsler og aksept av tilbud kan bare foretas av bemyndiget fullmektig som angitt i Rammeavtalens Bilag 4, Vedlegg 1 – Oversikt over bemyndigede fullmektiger.

## **2. PARTENES ANSVAR**

### **2.1 Leverandørens ansvar for den Velferdsteknologiske tjenesten**

Leverandøren har ansvaret for at den Velferdsteknologiske tjenesten som leveres er i henhold til Rammeavtalen med bilag, og leveres innen de frister som er avtalt.

Leverandøren har også ansvaret for at den Velferdsteknologiske tjenesten er i henhold til kravene til tjenestenivå i Rammeavtalens Bilag 7 - Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner. Der det ikke er angitt eksplisitte krav til tjenestenivå, skal tjenestenivået tilsvare det som kan forventes av en alminnelig god tilsvarende tjeneste i markedet.

Drift og vedlikehold av den Velferdsteknologiske tjenesten er inkludert i vederlaget.

## **2.2 Kundens medvirkningsansvar**

Kunden skal bidra til å legge forholdene til rette for at Leverandøren skal få utført sine plikter etter Tjenesteavtalen.

## **3. ETABLERING OG IMPLEMENTERING AV VELFERDSTEKNOLOGISKE TJENESTER**

### **3.1 Leverandørens totalansvar**

Ved etablering av lokasjon eller annet etableringsprosjekt skal Leverandøren ha totalansvaret for etablering av den Velferdsteknologiske tjenesten. Dette innebærer blant annet at Leverandøren er ansvarlig for å planlegge og sørge for den nødvendige fremdriften av etableringen, også i relasjon til involverte aktører og tredjeparter som for eksempel leverandør av Velferdsteknologisk kjerneløsning som angitt i Rammeavtalens Bilag 1 – Behovsbeskrivelse og kravspesifikasjon, andre leverandører, kommuner og nasjonale aktører. Leverandøren vil ikke bli holdt ansvarlig for svikt hos involverte aktører og tredjeparter, såfremt svikten ikke er forårsaket av Leverandørens manglende etterlevelse av dette punktet.

### **3.2 Plan for etableringsfasen**

Ved etablering av lokasjon eller annet etableringsprosjekt, herunder installasjon, konfigurering, tilpasning og/eller integrasjon med annet utstyr, skal Leverandøren utarbeide en plan for dette i sitt tilbud. Planen skal omfatte beskrivelse av roller og ansvar samt fremdriftsplan.

### **3.3 Leveransefrist og Leveransemelding**

Fristen for når den Velferdsteknologiske tjenesten skal være tilgjengelig fremgår av tilbudet. Leverandøren skal sende skriftlig melding («Leveransemelding») til Kunden når tjenesten kan tas i bruk.

### **3.4 Godkjenningssprøve og Leveringsdag for etablering av lokasjon eller annet etableringsprosjekt**

Ved etablering av lokasjon eller annet etableringsprosjekt skal Kunden undersøke at den Velferdsteknologiske tjenesten fungerer som avtalt i en periode på ti (10) virkedager fra første virkedag etter at Leverandøren har sendt Leveransemelding til Kunden («Godkjenningssprøven»). Annen periode kan avtales.

Før oppstart av Godkjenningssprøven skal Leverandøren avgi en rapport som dokumenterer dataflyten og at denne er i samsvar med gjeldende personvernregler og Normen, i tillegg til bekreftelse fra leverandør av Velferdsteknologisk kjerneløsning og Kunden på at tjenesten er klar til drift.

Som en del av Godkjenningssprøven skal Leverandøren gjennomføre relevante tester som avtalt i tilbudsforespørsel og tilbud, herunder en ende-til-ende test av dataflyt, og innhente bekreftelse fra leverandør av Velferdsteknologisk kjerneløsning på at dataflyten fungerer. Verifikasjon av

hensiktsmessigheten til dokumentasjonen beskrevet i punkt 3.6 - Dokumentasjon inngår som del av Godkjenningsprøven.

Dersom Kunden godkjenner den Velferdsteknologiske tjenesten, skal Kunden sende skriftlig bekreftelse til Leverandør om dette. Leveringsdag anses inntruffet første virkedag etter at melding er sendt («Leveringsdag»).

Dersom Kunden underkjenner den Velferdsteknologiske tjenesten, må melding om dette være sendt Leverandøren innen utløpet av Godkjenningsprøven. Dersom melding om underkjenning ikke er sendt innen godkjenningsperiodens avslutning, anses Leveringsdag som inntruffet første virkedag etter Godkjenningsprøvens avslutning.

Kunden kan ikke underkjenne den Velferdsteknologiske tjenesten dersom feilen(e) er uvesentlige for Kundens bruk. Feil i leveranser som omtalt i Rammeavtalens punkt 3.4 gir tilsvarende adgang til å underkjenne den Velferdsteknologiske tjenesten som øvrige feil.

### **3.5 Leveringsdag for utstyr bestilt til allerede etablert lokasjon eller Velferdsteknologisk tjeneste**

Ved bestilling av ytterligere Velferdsteknologisk utstyr til en allerede etablert lokasjon eller Velferdsteknologisk tjeneste, anses Leveringsdagen inntruffet når det Velferdsteknologiske utstyret har ankommet lokasjonen.

### **3.6 Dokumentasjon**

Hvis ikke annet er avtalt, skal Kunden som del av avtalt vederlag for den Velferdsteknologiske tjenesten få overlevert eller gis elektronisk tilgang til standard produktbeskrivelse, brukerveiledning og annen dokumentasjon som Leverandøren vanligvis lar følge med ved tjenesten. Dokumentasjonen skal være datert og være av siste versjon.

Bruerveiledning og annen dokumentasjon til tjenesteyter og tjenestemottakere/sluttbrukerne av det Velferdsteknologiske utstyret skal være i papirformat, lett forståelige og på norsk.

Senest på Leveringsdagen skal Leverandøren gjøre tilgjengelig for Kunden en oversikt over identifikatorer på alle leverte utstyrsenheter, herunder:

- serienummer/MAC-adresse
- utstyrstype
- utstyrsmodell
- koststednummer

Oversikten skal være tilgjengelig som en CSV-fil eller annet tilsvarende filformat.

### **3.7 Oppgradering/vedlikehold av den Velferdsteknologiske tjenesten etter Leveringsdag**

Standardoppgraderinger og vedlikehold av den Velferdsteknologiske tjenesten og utstyret inngår i vederlaget i den grad dette er nødvendig for å kunne benytte den Velferdsteknologiske tjenesten som avtalt.

## **4. VEDERLAG OG FAKTURERINGSTIDSPUNKT**

Vederlaget som Kunden skal betale for den Velferdsteknologiske tjenesten fremgår av tilbudet.

Alle priser er oppgitt eksklusive merverdiavgift, men inkludert toll og eventuelt andre avgifter.

Vederlag for etablering av den Velferdsteknologiske tjenesten, herunder installasjon, konfigurering og tilpasning av det Velferdsteknologiske utstyret, og/eller integrasjoner med annet utstyr, faktureres på det tidspunkt levering anses skjedd i henhold til punkt 3.4 - Godkjenningssprøve og Leveringsdag for etablering av lokasjon eller annet etableringsprosjekt.

Vederlag for leie av Velferdsteknologisk utstyr faktureres løpende og etterskuddsvis per kvartal.

Nærmere betalingsbetingelser følger av Rammeavtalen.

## **5. VARIGHET, AVBESTILLING OG AVSLUTNING**

### **5.1 Varighet**

Tjenesteavtalen trer i kraft den dato tilbudet er skriftlig akseptert av Kunden. Dersom ikke annet er avtalt i tilbudet, gjelder Avtalen frem til Rammeavtalens opphør med tillegg av to (2) år.

### **5.2 Avbestilling**

Kunden kan helt eller delvis avbestille den Velferdsteknologiske tjenesten under denne avtalen med tre (3) måneders skriftlig varsel.

Ved avbestilling skal Kunden betale:

- a) det beløp som Leverandøren har til gode for den del av den Velferdsteknologiske tjenesten som allerede er gjennomført.
- b) et avbestillingsgebyr som tilsvarer 10 % av vederlaget Kunden er fakturert for den avbestilte delen av den Velferdsteknologiske tjenesten de siste tre måneder før avbestillingen.

Annen avbestillingsfrist og/eller avbestillingsgebyr kan avtales gjennom tilbudsforespørsel og tilbud, såfremt dette er skriftlig akseptert av bemyndiget representant i henhold til Rammeavtalens Bilag 4 – Administrative bestemmelser.

Utkjøp av Velferdsteknologisk utstyr i henhold til punkt 6.2 - Utkjøp av utstyr regnes ikke som avbestilling.

## **6. EIENDOMS- OG DISPOSISJONSRETT**

### **6.1 Partenes rettigheter**

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

tilbudsforespørselen eller tilbudet, eller Kunden benytter utkjøpsretten som angitt i punkt 6.2 - Utkjøp av utstyr.

Tilgangen til den Velferdsteknologiske tjenesten omfatter alle de beføyelser som er nødvendig for å benytte tjenesten i henhold til avtalens formål. Med mindre annet er særskilt avtalt, overdras ingen immaterielle rettigheter til Kunden. Kunden har heller ikke eksklusiv tilgang til den Velferdsteknologiske tjenesten med mindre dette avtales særskilt.

## **6.2 Utkjøp av utstyr**

Kunden skal under hele avtaleperioden ha en rett til å kjøpe ut utstyr til adgangskontroll, jf. Rammeavtalens Bilag 1 - Kundens behovsbeskrivelse og kravspesifikasjon, punkt 2.4.5 - Adgangskontroll med eventuell tilhørende programvare. Utkjøpsprisen skal være lik gjenværende bokført verdi av utstyret tillagt 5 %.

Ved bruk av utkjøpsretten skal Kunden gi skriftlig varsel til Leverandøren minst tretti (30) dager før ønsket utkjøp og overdragelse av eiendomsrett.

Ved utkjøp av alt Velferdsteknologisk utstyr under en Tjenesteavtale, skal avtalen anses som avsluttet på det tidspunktet eiendomsretten går over til Kunden. Utkjøp av alt eller deler av det Velferdsteknologiske utstyret skal ikke anses som en avbestilling i henhold til punkt 5.2 - Avbestilling.

## **7. MISLIGHOLD OG SANKSJONER**

### **7.1 Leverandørens mislighold**

Det foreligger mislighold fra Leverandørens side dersom den Velferdsteknologiske tjenesten ikke er i samsvar med de funksjoner, krav eller frister som er avtalt.

Det foreligger likevel ikke mislighold dersom situasjonen skyldes Kundens forhold, svikt hos andre aktører eller tredjeparter som nevnt i punkt 2.1 - Leverandørens ansvar for den Velferdsteknologiske tjenesten eller force majeure, eller dersom forholdet omfattes av de ansvarsbegrensninger som fremgår av Rammeavtalens punkt 3.4.

Kunden skal reklamere skriftlig innen rimelig tid etter at misligholdet er oppdaget eller burde vært oppdaget.

### **7.2 Varslingsplikt**

Dersom Leverandøren ikke kan oppfylle sine forpliktelser som avtalt, skal Leverandøren så raskt som mulig gi Kunden skriftlig varsel om dette.

### **7.3 Sanksjoner ved mislighold**

#### **7.3.1 Avhjelp og prisavslag**

Ved mislighold fra Leverandørens side, er det Leverandørens ansvar å avhjelpe feilen på en slik måte at det Velferdsteknologiske utstyret eller -tjenesten bringes i overensstemmelse med det som er avtalt. Feilen skal avhjelpes så snart som mulig. Dersom det tross gjentatte forsøk ikke har lyktes



Leverandøren å avhjelpe mangelfull Velferdsteknologisk tjeneste, kan Kunden kreve forholdsmessig prisavslag.

Ved brudd på avtalt tjenestenivå i henhold til Rammeavtalens Bilag 7 - Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner, har Kunden krav på kompensasjon som beskrevet i nevnte bilag.

Ved feil i programvare utenfor Leverandørens kontroll gjelder Rammeavtalens punkt 3.4.

### **7.3.2 Tilbakehold av betaling**

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

### **7.3.3 Dagbot ved forsinkelse av etablering**

Blir ikke avtalt tidspunkt for ferdigstillelse av etablering av lokasjon eller annet etableringsprosjekt i henhold til tilbudsforespørsel og tilbud (Leveringsdag) overholdt, foreligger det forsinkelse fra Leverandørens side som gir grunnlag for dagbot.

Dagboten påløper automatisk. Dagboten utgjør 0,15 % av avtalt vederlag for de tolv (12) første månedene ekskl. merverdiavgift for hver kalenderdag forsinkelsen varer, men aldri mindre enn kr. 500 per dag og begrenset til maksimalt hundre (100) kalenderdager.

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

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

### **7.3.4 Heving**

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

Ved feil i programvare utenfor Leverandørens kontroll gjelder Rammeavtalens punkt 3.4.

Dersom det vesentlige misligholdet består i at den Velferdsteknologiske tjenesten er vesentlig forsinket, kan Kunden, etter at Leverandøren er gitt skriftlig varsel og rimelig frist til å bringe forholdet i orden, heve hele eller deler av avtalen med umiddelbar virkning. Vesentlig forsinkelse foreligger når levering ikke er skjedd når maksimal dagbot er nådd, eller etter utløpet av en tilleggsfrist dersom denne utløper senere.

### **7.3.5 Erstatning**

Kunden kan ved mislighold fra Leverandørens side kreve erstattet ethvert direkte tap. Direkte tap omfatter, men er ikke begrenset til: merkostnader Kunden får ved dekningskjøp, erstatningsansvar Kunden blir idømt som følge av rettsmangler Leverandøren hefter for, tap som skyldes merarbeid og andre direkte kostnader i forbindelse med Leverandørens mislighold.

Dagbøter og standardiserte økonomiske kompensasjoner kommer til fradrag i eventuell erstatning for samme forsinkelse/feil.

Erstatningsbegrensningene inntatt i Rammeavtalens punkt 7.1 gjelder tilsvarende.

### **7.3.6 Krenkelse av andres immaterielle rettigheter (rettsmangel)**

Dersom Leverandøren ved utførelsen av den Velferdsteknologiske tjenesten krenker opphavsrett eller andre immaterielle rettigheter som tilhører andre, er Leverandøren forpliktet til å skaffe den rettigheten som mangler, eller å skaffe Kunden minst likeverdig Velferdsteknologisk tjeneste på annet vis.

Dersom tredjepart gjør gjeldende mot Kunden at den Velferdsteknologiske tjenesten medfører rettsmangel, skal Kunden informere Leverandøren skriftlig snarest mulig. Leverandøren skal for egen regning håndtere kravet og holde Kunden skadesløs. Kunden skal i rimelig utstrekning bistå Leverandøren med dette.

## **7.4 Kundens mislighold og misligholdssanksjoner**

### **7.4.1 Mislighold og reklamasjon**

Det foreligger mislighold fra Kundens side dersom Kunden ikke oppfyller sine plikter etter avtalen. Det foreligger likevel ikke mislighold dersom situasjonen skyldes Leverandørens forhold eller force majeure.

Ved betalingsmislighold fra Kundens side gjelder Rammeavtalens punkt 6.4 og 6.5.

Leverandøren skal reklamere skriftlig innen rimelig tid etter at misligholdet er oppdaget eller burde vært oppdaget.

### **7.4.2 Varslingsplikt**

Dersom Kunden ikke kan oppfylle sine forpliktelser som avtalt, skal Kunden så raskt som mulig gi Leverandøren skriftlig varsel om dette.

### **7.4.3 Heving**

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

### **7.4.4 Erstatning**

Leverandøren kan kreve erstattet ethvert direkte tap som følger av misligholdet, med mindre Kunden kan dokumentere at misligholdet eller årsaken til misligholdet ikke skyldes Kunden.

Erstatningsbegrensningene inntatt i Rammeavtalens punkt 7.1 gjelder tilsvarende.

\*\*\*\*\*