

Driftsavtalen

Avtale om kjøp av driftstjenester knyttet til maskinvare, infrastruktur og programvare

Statens standardavtaler for IT-anskaffelser
SSA-D

Avtale om kjøp av driftstjenester knyttet til maskinvare, infrastruktur og programvare

Avtale om
(navn på anskaffelsen)

er inngått mellom:

(heretter kalt Leverandøren)
og

(heretter kalt Kunden)

Sted og dato:

(Kundens navn)

(Leverandørens navn)

Kundens underskrift

Leverandørens underskrift

Avtalen undertegnes i to eksemplarer, ett til hver part

Driftssted(er)

Henvendelser

Alle henvendelser vedrørende denne avtalen rettes til:

Hos Kunden:

Navn

Stilling

Telefon

E-post

Hos Leverandøren:

Navn

Stilling

Telefon

E-post

Innhold

1.	ALMINNELIGE BESTEMMELSER.....	6
1.1	AVTALENS OMFANG	6
1.2	BILAG TIL AVTALEN	6
1.3	TOLKING – RANGORDNING	6
1.4	ENDRINGER AV LEVERANSEN ETTER AVTALEINNGÅElsen	7
1.5	PARTENES REPRESENTANTER	7
2.	GJENNOMFØRING AV DRIFTEN	7
2.1	ETABLERING AV DRIFTSTJENESTEN	7
2.1.1	<i>Organisering av etableringsfasen</i>	<i>7</i>
2.1.2	<i>Planlegging av etableringsfasen</i>	<i>8</i>
2.1.3	<i>Gjennomføring av etableringsfasen</i>	<i>9</i>
2.1.4	<i>Kundens akseptansetest - Akseptansedag.....</i>	<i>10</i>
2.1.5	<i>Oppstartperiode - Oppstartsdag.....</i>	<i>11</i>
2.1.6	<i>Godkjenningperiode - Leveringsdag.....</i>	<i>11</i>
2.2	ORDINÆR DRIFT ETTER GODKJENNING	13
2.2.1	<i>Leveransen</i>	<i>13</i>
2.2.2	<i>Melding om uønskede hendelser</i>	<i>13</i>
2.2.3	<i>Endringshåndtering.....</i>	<i>13</i>
2.2.4	<i>Bestilling av tilleggstjenester</i>	<i>15</i>
2.2.5	<i>Rapportering</i>	<i>15</i>
2.2.6	<i>Dokumentasjon.....</i>	<i>16</i>
2.2.7	<i>Planer og øvelser for beredskap og katastrofer</i>	<i>16</i>
2.2.8	<i>Innsyn og revisjon</i>	<i>16</i>
2.2.9	<i>Nye versjoner av programvare som inngår i ytelsene</i>	<i>17</i>
2.2.10	<i>Driftstest av programrettelser, nye programmer og nye versjoner.....</i>	<i>17</i>
3.	ENDRINGER AV LEVERANSEN ETTER AVTALEINNGÅElsen	18
3.1	RETT TIL ENDRINGER AV AVTALENS INNHOLD (TJENESTEENDRING).....	18
3.2	ENDRINGSOVERSLAG.....	18
3.3	ENDRINGSORDRE.....	18
3.4	DOKUMENTASJON AV ENDRINGEN.....	19
3.5	KONSEKVENSER AV ENDRINGSORDRE	19
3.6	TVIST OM KONSEKVENSENE AV EN ENDRING	20
3.7	UENIGHET OM DET FORELIGGER EN ENDRING	20
3.8	OMTVISTET ENDRINGSORDRE.....	20
3.9	TVISTELØSNING – OMTVISTET ENDRINGSORDRE.....	20
4.	VARIGHET OG OPPSIGELSE – AVSLUTNING ELLER OVERFØRING AV AVTALEN	21
4.1	VARIGHET	21
4.2	AVBESTILLING I ETABLERINGSFASEN	21
4.3	AVBESTILLING I ORDINÆR DRIFT	21
4.4	AVSLUTNING AV AVTALEN	22
4.5	OVERFØRING AV AVTALEN TIL KUNDEN ELLER TIL TREDJEPART	23
4.6	SPESIELLE KRAV TIL DOKUMENTASJON VED DRIFT AV SPESIALUTVIKLEDE APPLIKASJONER .	23
4.7	MIDLERTIDIG FORLENGELSE AV AVTALEN	24
4.8	TILBUDSPLIKT	24
5.	LEVERANDØRENS PLIKTER.....	25
5.1	LEVERANDØRENS ANSVAR FOR SINE YTELSEr.....	25

5.2	KRAV TIL LEVERANDØRENS RESSURSER OG KOMPETANSE	25
5.3	OPPLYSNINGS- OG VARSLINGSPLIKT.....	25
5.4	TILGANG TIL OPPLYSNINGER	25
5.5	BRUK AV UNDERLEVERANDØR	25
5.6	SAMARBEID MED TREDJEPART.....	26
5.7	LØNNS- OG ARBEIDSVILKÅR	26
6.	KUNDENS PLIKTER.....	27
6.1	KOMPETANSE	27
6.2	TILRETTELEGGING MV.....	27
6.3	BRUK AV TREDJEPART	27
7.	PLIKTER SOM GJELDER KUNDE OG LEVERANDØR	27
7.1	MØTER	27
7.2	ANSVAR FOR UNDERLEVERANDØR OG TREDJEPART	28
7.3	TAUSHETSPLIKT	28
8.	VEDERLAG OG BETALINGSBETINGELSER.....	29
8.1	VEDERLAG	29
8.2	FAKTURERING	29
8.3	FORSINKELSESRENTER	29
8.4	BETALINGSMISLIGHOLD	29
8.5	PRISEDRINGER.....	30
9.	EKSTERNE RETTSLIGE KRAV, PERSONVERN OG SIKKERHET	30
9.1	EKSTERNE RETTSLIGE KRAV OG TILTAK GENERELT	30
9.2	PERSONOPPLYSNINGER.....	31
9.3	KRAV TIL ELEKTRONISK KOMMUNIKASJON OG SAKSBEHANDLING	31
9.4	INFORMASJONSSIKKERHET	31
9.5	SIKKERHETSGRADERT MATERIALE	31
9.6	ATSKILLELSE AV DATA.....	31
10.	EIENDOMS- OG DISPOSISJONSRETT	32
10.1	PARTENES RETTIGHETER	32
10.2	TILHØRENDE ANSVAR.....	32
10.3	EIENDOMSRETT TIL DATA	32
11.	LEVERANDØRENS MISLIGHOLD.....	33
11.1	HVA SOM ANSES SOM MISLIGHOLD	33
11.2	VARSLINGSPLIKT.....	33
11.3	TILLEGGSRIST.....	33
11.4	AVHJELP.....	33
11.5	SANKSJONER VED MISLIGHOLD	34
11.5.1	<i>Prisavslag/standardisert prisavslag.....</i>	<i>34</i>
11.5.2	<i>Tilbakehold av betaling.....</i>	<i>34</i>
11.5.3	<i>Dagbot ved forsinkelse.....</i>	<i>34</i>
11.5.4	<i>Heving.....</i>	<i>34</i>
11.5.5	<i>Erstatning.....</i>	<i>35</i>
11.5.6	<i>Erstatningsbegrensning</i>	<i>35</i>
11.6	REKONSTRUKSJON AV DATA.....	35
12.	KUNDENS MISLIGHOLD	36
12.1	HVA SOM ANSES SOM MISLIGHOLD	36
12.2	VARSLINGSPLIKT.....	36
12.3	BEGRENSNING I LEVERANDØRENS TILBAKEHOLDSRETT.....	36

12.4	HEVING	36
12.5	ERSTATNING.....	36
13.	KRENKELSE AV ANDRES IMMATERIELLE RETTIGHETER (RETTSMANGEL)	37
13.1	PARTENES RISIKO OG ANSVAR FOR RETTSMANGEL	37
13.2	KRAV FRA TREDJEPART	37
13.3	HEVING	37
13.4	ERSTATNING AV TAP SOM FØLGE AV RETTSMANGEL	37
14.	HEVINGSOPPGJØR	37
15.	ØVRIGE BESTEMMELSER	38
15.1	RISIKO	38
15.2	FORSIKRINGER	38
15.3	OVERDRAGELSE AV RETTIGHETER OG PLIKTER	38
15.4	KONKURS, AKKORD, E.L.	39
15.5	FORCE MAJEURE	39
16.	TVISTER	39
16.1	RETTSVALG	39
16.2	FORHANDLINGER.....	39
16.3	UAVHENGIG EKSPERT	40
16.4	MEKLING.....	40
16.5	FELLESREGLER FOR UAVHENGIG EKSPERT OG MEKLING	40
16.6	DOMSTOLS- ELLER VOLDGIFTSBEHANDLING	41

1. ALMINNELIGE BESTEMMELSER

1.1 AVTALENS OMFANG

Avtalen gjelder levering av tjenester knyttet til drift av IT-løsninger som maskinvare, infrastruktur og programvare ("leveransen") som spesifisert nærmere i bilagene.

Kunden har på bakgrunn av sine formål og behov, fremstilt sine krav i bilag 1 (Kundens kravspesifikasjon). I bilag 3 har Kunden beskrevet sin tekniske plattform og spesifisert det utstyr og den programvare som er omfattet av driftstjenestene etter denne avtalen. Leverandøren har beskrevet sin løsning i forhold til Kundens kravspesifikasjon i bilag 2 (Leverandørens løsningsspesifikasjon). Hvis det etter Leverandørens mening er åpenbare feil, mangler eller uklarheter i Kundens kravspesifikasjon skal Leverandøren påpeke dette i bilag 2.

Omfanget og gjennomføringen av leveransen er nærmere beskrevet i de bilagene som nedenfor er inkludert i avtalen.

Med avtalen menes denne generelle avtaleteksten med bilag.

1.2 BILAG TIL AVTALEN

Alle rubrikker skal være krysset av (Ja eller Nei)	Ja	Nei
Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon		
Bilag 2: Leverandørens løsningsspesifikasjon		
Bilag 3: Kundens tekniske plattform		
Bilag 4: Prosjekt- og fremdriftsplan		
Bilag 5: Tjenestnivå med standardiserte prisavslag		
Bilag 6: Administrative bestemmelser		
Bilag 7: Samlet pris og prisbestemmelser		
Bilag 8: Endringer i den generelle avtaleteksten		
Bilag 9: Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen		
Andre bilag:		
Vedlegg 2: Erklæring om aksept av vilkår og angivelse av eventuelle forbehold		

1.3 TOLKING – RANGORDNING

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

Ved motstrid skal følgende tolkingsprinsipper 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.

1.4 ENDRINGER AV LEVERANSEN ETTER AVTALEINNGÅELEN

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

1.5 PARTENES REPRESENTANTER

Hver av partene skal ved inngåelsen av avtalen oppnevne en representant som er bemyndiget til å opptre på vegne av partene i saker som angår avtalen. Bemyndiget representant for partene, og prosedyrer og varslingsfrister for eventuell utskiftning av disse, spesifiseres nærmere i bilag 6.

2. GJENNOMFØRING AV DRIFTEN

2.1 ETABLERING AV DRIFTSTJENESTEN

2.1.1 Organisering av etableringsfasen

Etableringen av driftstjenesten skal organiseres som et prosjekt med en prosjektorganisasjon hos Kunden og en hos Leverandøren. Leverandøren skal i dialog med Kunden utarbeide en prosjektplan med beskrivelse av formål, organisasjon, aktiviteter, detaljerte planer for fremdrift mv. Prosjektplanen skal omfatte beskrivelse av roller og ansvar samt fremdriftsplan med milepæler, som skal bygge på den overordnede fremdriftsplanen i bilag 4.

Etableringsfasen består av følgende deler:

- a) Planlegging
- b) Gjennomføring
- c) Kundens akseptansetest
- d) Oppstart
- e) Godkjenning

2.1.2 Planlegging av etableringsfasen

2.1.2.1 Dokumentplan

Leverandøren skal tidlig i etableringsfasen utarbeide en dokumentplan med oversikt over alle planer og andre viktige styringsdokumenter, når de skal foreligge og med angivelse av hvem som har myndighet til å godkjenne dem hos Kunde og Leverandør. Dokumentplanen skal minimum omfatte følgende dokumenter

- a) detaljert plan for etableringsfasen (detaljplan)
- b) plan for Kundens akseptansetest
- c) driftsspesifikasjon
- d) endringslogg
- e) plan for aktiviteter og oppfølgingsrutiner i godkjenningsperioden

2.1.2.2 Detaljplan

Leverandøren skal utarbeide en detaljert fremdriftsplan for etableringsfasen, kalt detaljplan. Kunden skal bistå med informasjon og kompetanse som er nødvendig for at Leverandøren skal kunne utarbeide planen. Kunden skal videre legge til rette for at Leverandøren får tilgang til den informasjon Leverandøren trenger fra eventuelle tredjeparter.

Detaljplanen og eventuelle senere endringer av denne skal godkjennes av Kunden. Slik godkjenning reduserer ikke Leverandørens ansvar.

2.1.2.3 Plan for Kundens akseptansetest

Leverandøren skal i samarbeid med Kunden utarbeide og ha ansvar for en plan for Kundens akseptansetest med testprosedyrer som godtgjør at driftstjenesten tilfredsstillende avtalte krav.

Planen skal beskrive hvordan Kundens akseptansetest skal gjennomføres, og inneholde detaljerte beskrivelser av hvilke tester som skal gjennomføres, planer for når testene skal utføres, samt kriterier for aksept. Leverandøren skal påse at testene i Kundens akseptansetest dekker alle relevante aspekter ved hele driftsløsningen.

Behov for bistand fra Leverandøren og eventuelle tredjeparter til utarbeidelse og gjennomføring av testene skal spesifiseres i testplanen.

2.1.2.4 Kundens godkjenning av testplan og testbeskrivelser

Leverandøren skal sende Kunden forslag til testplan med testbeskrivelser og godkjenningskriterier innen den frist som er angitt i detaljplanen. Hvis ikke annen frist er bestemt, skal Kunden ta stilling til og eventuelt godkjenne testplanen og testbeskrivelsene innen 10 (ti) virkedager fra Kunden har mottatt melding om at planen er klar for godkjenning. Med virkedager menes de dagene som ikke er lørdager, søndager og offentlige høytids- og helligdager, og heller ikke jule- og nyttårsaften.

Hvis Kunden ikke har gitt en begrunnet skriftlig melding om at planen og/eller testbeskrivelsene underkjennes, eller bedt om forlengelse av fristen innen 10-dagersfristen, anses planen som godkjent.

Hvis Kunden underkjenner testplanen og/eller testbeskrivelsene, eller ikke ubetydelige deler av dem, skal Leverandøren rette manglene og levere nytt forslag til testplan innen 10 (ti) virkedager fra det tidspunkt Leverandøren mottok melding om at planen var underkjent. Hvis Kunden ikke kan godkjenne det nye forslaget, skal Kunden gi Leverandøren melding om det. Første og annet avsnitt gjelder tilsvarende. Hvis Leverandøren ikke retter opp testplanen innen 10 (ti) virkedager fra det tidspunkt Leverandøren mottok melding om at det nye forslaget til testplan var underkjent, har Kunden rett til å bringe inn eksperthjelp som på Leverandørens regning ferdigstiller testplanen og utarbeider eller retter opp gjenstående og/eller mangelfulle testbeskrivelser. Kunden har også rett til å bringe inn eksperthjelp på tilsvarende vilkår hvis oppstart av Kundens akseptansetest blir forsinket med en periode som tilsvarer mer enn halve varigheten av godkjenningsperioden fordi Leverandøren ikke leverer testplan og testbeskrivelser.

Når Kunden har godkjent planen, har partene plikt til å delta på den måten og i det omfang som er spesifisert i planen. Kunden har videre plikt til å sørge for at relevante tredjeparter som Kunden har ansvaret for, deltar som forutsatt. Kundens godkjenning endrer imidlertid ikke ansvarsforholdet; det er Leverandøren som beholder ansvaret for at testplanen dekker alle relevante forhold ved driftstjenesten.

Planleggingsperioden anses ferdig når alle plandokumenter foreligger og er godkjent av Kunden. Testplan og testbeskrivelser skal foreligge minst 10 (ti) virkedager før Kundens akseptansetest skal starte.

2.1.2.5 Driftsspesifikasjon

Leverandøren skal utarbeide en driftsspesifikasjon. Den skal inneholde dokumentasjon av Kundens driftsløsning og Leverandørens driftstjenester med oversikt over eventuelle elementer i Leverandørens infrastruktur, programmer mv. som inngår som del av driftsløsningen og er en forutsetning for at Kundens driftsløsning skal fungere som et hele.

Driftsspesifikasjonen utarbeides på basis av Kundens kravspesifikasjon og Leverandørens løsningsspesifikasjon (bilag 1 og 2). Beskrivelse av teknisk løsning og beskrivelse av driftstjenesten med videre skal være så detaljert at annen leverandør kan benytte denne.

Driftsspesifikasjonen skal være ferdig før oppstart av Kundens akseptansetest. Den skal ajourføres i løpet av godkjenningsperioden og være en del av den dokumentasjonen som undersøkes og godkjennes av Kunden gjennom ordinær drift i godkjenningsperioden. Driftsspesifikasjonen er utarbeidet for Kunden, som får rettigheter til driftsspesifikasjonen som bestemt i punkt 10.1.

2.1.3 Gjennomføring av etableringsfasen

2.1.3.1 Leverandørens ansvar

Leverandøren skal gjennomføre etableringen av driftstjenesten i henhold til detaljplanen. Forsinkelser skal meldes skriftlig til Kunden uten ugrunnet opphold etter at Leverandøren er blitt klar over at det foreligger avvik i forhold til detaljplanen.

2.1.3.2 Kundens tilrettelegging

Kunden er ansvarlig for å legge til rette for at Leverandøren får tilgang på informasjon og kompetanse fra Kunden selv og eventuelle relevante tredjeparter i forbindelse med etableringen av driften.

Hvis det er Kunden selv som utfører driftstjenester som Leverandøren skal overta ansvaret for, har Leverandøren rett til bistand fra Kunden. Hvis driftstjenesten skal overtas fra en annen driftsleverandør er Kunden ansvarlig for at Leverandøren får tilgang til nødvendig informasjon og kompetanse hos den driftsleverandøren driftstjenestene skal overtas fra. Kunden er også ansvarlig for at Leverandøren får nødvendig bistand fra eventuelle andre tredjeparter, som for eksempel har vedlikeholdskontrakt på programvare som Leverandøren skal drifte.

2.1.4 Kundens akseptansetest - Akseptansedag

Når forberedelser og plandokumenter i henhold til punkt 2.1.2 er ferdige, herunder at plan for Kundens akseptansetest er godkjent, jf punkt 2.1.2.4, og driftsmiljøet er etablert, jf. punkt 2.1.3, skal Kunden i samarbeid med Leverandøren gjennomføre en akseptansetest.

Kundens akseptansetest har som formål å verifisere at driftsløsningen er i samsvar med kravene i avtalen, som grunnlag for Kundens senere undersøkelse av leveransen gjennom praktisk, ordinær drift i godkjenningsperioden.

Kunden er ansvarlig for å organisere og administrere akseptansetesten. Partene skal stille spesifiserte ressurser til rådighet på de tidspunkter som er angitt i testplanen.

De feil og avvik som avdekkes i testen skal loggføres av Leverandøren i en egen feillogg og Leverandøren skal rette dem fortløpende. Det er Leverandørens ansvar å holde oversikt over status på feil/avviksmeldinger, versjoner mv., samt å organisere og utvikle spesialtester så som sikkerhetstester, volumtester og stresstester i henhold til testbeskrivelsene. Leverandøren skal stille med nødvendig verktøy for å lage slike tester.

Alle loggførte feil og avvik som ikke er uvesentlige skal være rettet før godkjenningsperioden starter, med mindre Kunden aksepterer at feilene blir rettet på et senere tidspunkt. Feilene og avvikene skal senest være utbedret i løpet av godkjenningsperioden.

Leverandøren skal utarbeide en rapport som viser hvordan det i testen er blitt testet at driftsløsningen tilfredsstillende og er i samsvar med avtalens krav.

Kunden skal vurdere rapporten og resultatene fra den gjennomførte testen innen 10 (ti) virkedager fra Leverandøren har gitt skriftlig melding om at driftsløsningen er i samsvar med kravene i avtalen jf. annet avsnitt i dette punkt 2.1.4 og klar for å påbegynne oppstartperioden, jf. punkt 2.1.5. Hvis Kunden ikke i løpet av 10 (ti) dagersfristen gir Leverandøren en begrunnet skriftlig melding om at testen underkjennes, skal den anses som godkjent. Første virkedag etter at Kundens akseptansetest er godkjent, anses som akseptansedag.

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

2.1.5 Oppstartperiode - Oppstartsdag

Etter at Kundens akseptansetest er avsluttet, skal det gjennomføres en oppstartperiode hvor driftsløsningen gradvis settes i ordinær drift, systemene justeres (tunes), driftsrutiner prøves ut og justeres mv. Omfang og rekkefølge på aktivitetene, for eksempel innfasing av ulike lokasjoner, skal være beskrevet i detaljplanen. Ordinær driftsorganisasjon skal være etablert innen godkjenningsperioden kan starte. Prosjektgruppen for etableringsfasen skal bistå driftsorganisasjonen i oppstartperioden og overføre nødvendig kompetanse.

Leverandøren skal gi skriftlig melding til Kunden når driftsløsningen er klar for Kundens nærmere undersøkelse i en godkjenningsperiode, se 2.1.6. Dagen etter at meldingen er sendt kalles oppstartsdag.

2.1.6 Godkjenningsperiode - Leveringsdag

2.1.6.1 Varighet

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

Hvis oppstart av ordinær drift blir forsinket som følge av Kundens forhold løper godkjenningsperioden likevel fra avtalt tidspunkt, med mindre Kunden anmoder om endring av fremdriftsplanen i henhold til kapittel 3.

2.1.6.2 Formålet med og forutsetninger for godkjenningsperioden

Målsetningen med godkjenningsperioden er å få prøvet ut at driftsløsningen fungerer i daglig drift og at driftsrutiner, driftsspesifikasjon og samarbeidsrutiner fungerer og er i samsvar med det som er avtalt.

I godkjenningsperioden skal ordinær driftorganisasjon fungere som forutsatt, driftstjenesten skal være tilgjengelig for vanlige brukere og rutiner skal fungere som spesifisert i avtalens punkt 2.2 og i bilag 6.

Driftsspesifikasjonen skal ajourføres i godkjenningsperioden i henhold til rutine beskrevet i avtalens punkt 2.2, slik at det ved eventuell godkjenning av driftstjenesten foreligger en komplett og gjennomtestet spesifisering av driftsløsning, tjenestenivå, driftsorganisasjon og relevante rutiner.

2.1.6.3 Kundens undersøkelsesplikt

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

Kundens undersøkelse i godkjenningsperioden skal gjennomføres med utgangspunkt i de ordinære, daglige drifts- og arbeidsoppgavene. Kunden skal undersøke teknisk kvalitet og/eller bruksmessig kvalitet etter de metodene Kunden finner hensiktsmessige, ut fra kravene i bilag 1, bilag 2 eller andre bilag.

2.1.6.4 Håndtering av feil

I godkjenningsperioden skal Kunden fortløpende gi Leverandøren skriftlig melding om eventuelle feil, med beskrivelse av feilene og etter prosedyrer som eventuelt er avtalt i bilag 6.

Hvis ikke annet er avtalt i bilag 6, skal eventuelle feil være utbedret senest innen utgangen av godkjenningsperioden.

Hvis Kunden finner, og skriftlig påberoper seg A-feil i henhold til klassifisering av feilnivåer i punkt 2.2.2, anses grunnlaget for videre undersøkelse i godkjenningsperioden umuliggjort. Godkjenningsperioden skal anses stoppet fra den dagen Kunden sender melding, og starter ikke igjen før Leverandøren har utbedret feilene etter reglene i 2.1.6.5. Tilsvarende gjelder for B-feil som til sammen gjør videre undersøkelse umulig eller svært vanskelig eller som i vesentlig grad reduserer verdien av undersøkelsen for Kunden så lenge feilen(e) består.

Leverandøren skal så raskt som mulig utbedre feilene og teste slik det fremgår av punkt 2.1.6.5 fjerde avsnitt.

2.1.6.5 Godkjenning - Leveringsdag

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

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

Hvis Kunden ikke godkjenner at leveransen er i samsvar med det avtalte, skal det begrunnes skriftlig. Hvis Leverandøren gjør gjeldende at nektelsen er urettmessig, herunder at Leverandøren er uenig i kategoriseringen av feil, må det gis skriftlig melding om dette og senest innen 5 (fem) virkedager fra mottak av Kundens melding om nektelse. Hvis Kunden fremdeles ikke godkjenner leveransen, skal tvisten løses etter kapittel 16.

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

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

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

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

Kundens godkjenning er ikke til hinder for at Kunden senere kan kreve utbedret feil som Kunden ikke oppdaget i godkjenningsperioden, eller feil som ikke er rettet av Leverandøren i godkjenningsperioden. Slike feil håndteres som uønskede hendelser etter prosedyrene i pkt 2.2.2.

2.2 ORDINÆR DRIFT ETTER GODKJENNING

2.2.1 Leveransen

Leverandøren skal dokumentere at den driftstjenesten som leveres til enhver tid er i samsvar med det som er avtalt, blant annet ved regelmessig rapportering av tjenestenivået for spesifiserte driftstjenester for gitte perioder, jf. punkt 2.2.5.

2.2.2 Melding om uønskede hendelser

Prosedyre for å melde om uønskede hendelser skal fremgå av driftsspesifikasjonen, jf. punkt 2.1.2.5.

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

Klassifisering av uønskede hendelser:

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

Leverandøren skal bistå med å løse hendelsen innenfor de rammer som er definert i driftsspesifikasjonen. Hvis reguleringen av tjenestenivå i driftsspesifikasjonen angir en frist for løsning av uønskede hendelser og Leverandøren ikke klarer å finne en løsning som gjenoppretter driftstjenesten til avtalt tjenestenivå innenfor fristen, har Kunden krav på standardisert prisavslag som avtalt i bilag 5, jf. punkt 11.5.1.

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

2.2.3 Endringshåndtering

2.2.3.1 Generelt om endringer

Med endring menes her alle typer endringer som iverksettes av Leverandøren innenfor den avtalte driftstjenesten (change management). Det kan kreves vederlag for endringene dersom dette fremgår av bilag 7.

Kunden skal være informert om alle endringer før de iverksettes. Hvis endringen medfører arbeid for Kunden eller tredjepart Kunden har ansvaret for, kreves det at Kunden godkjenner endringen på forhånd. Detaljert prosedyre for endringshåndtering skal fremgå av driftsspesifikasjonen. Leverandøren er ansvarlig for å registrere alle endringer i en endringslogg som en del av driftsspesifikasjonen.

2.2.3.2 Gjennomføring av endringer

Gjennomføring av endringer skal som hovedregel være planlagt på forhånd. Leverandøren har rett til å kreve gjennomføring av endringer som han kan dokumentere er nødvendige for å tilfredsstillere kravene om tjenestenivå i bilag 5. Kunden har rett til å utsette gjennomføring av endringer hvis de vil få store negative konsekvenser for Kundens virksomhet. Retten til å utsette endringer varer like lenge som de antatt negative konsekvensene.

2.2.3.3 Ordinære endringer

Ordinære endringer er planlagte endringer som for eksempel oppgraderinger av program eller maskinvare. I forbindelse med endringer skal det alltid utarbeides

- a) risiko- og konsekvensanalyse av endringen
- b) testprosedyre for endringen
- c) strategi for gjenoppretting av normal drift hvis endringen mislykkes (roll back)
- d) detaljert aktivitets- og tidsplan med angivelse av ansvarsforhold

2.2.3.4 Enkle standardendringer

Enkle endringer kan gjennomføres etter en forenklet prosedyre som skal være utarbeidet på forhånd. Prosedyrene skal være dokumentert i driftsspesifikasjonen. Kunden skal informeres før endringen iverksettes.

2.2.3.5 Omfattende endringer

Store og kompliserte endringer skal planlegges og gjennomføres som et prosjekt. Det skal alltid utarbeides risikoplaner for slike endringer. Leverandøren utformer risikoplanen, som suppleres og godkjennes av Kunden.

2.2.3.6 Hasteendringer

En hasteendring utføres for å gjenopprette normal drift etter at det har inntruffet en kritisk eller alvorlig hendelse som gjør at hele eller vesentlige deler av driften ikke fungerer. Det skal være definert i driftsspesifikasjonen hvem som kan godkjenne igangsetting av en hasteendring.

Hvis endringen igangsettes uten forutgående risiko- og konsekvensutredning, skal Leverandøren foreta slik utredning i ettertid og eventuelle uønskede hendelser som har inntruffet som følge av endringen skal registreres og følges opp. Hvis konsekvensutredningen avdekker risiko for at det kan inntreffe uønskede hendelser som følge av endringen, skal det utarbeides og gjennomføres tester for å avdekke dette. Leverandøren skal alltid evaluere en hasteendring i etterkant, og rapportere til Kunden innen tre virkedager etter at endringen er utført.

2.2.3.7 **Endringslogg**

Alle endringer relatert til driftstjenestene skal loggføres i en endringslogg som er et eget vedlegg til driftsspesifikasjonen. Leverandøren skal arkivere og oppbevare slik endringslogg så lenge avtalen løper mellom partene. Leverandøren er ansvarlig for å føre endringsloggen og for å ajourføre relevante deler av driftsspesifikasjonen. Oppdateringen skal skje fortløpende og det skal registreres i endringsloggen når oppdateringen fant sted.

Leverandøren skal informere Kunden om alle endringer og skal kunne dokumentere at slik informasjon ble gitt før endringen ble iverksatt. Leverandøren skal sørge for at endringsloggen er korrekt og komplett.

Endringsloggen skal være elektronisk og Kunden skal ha full lesetilgang til den. Innhold og format på endringsloggen skal fremgå av bilag 6.

Leverandøren er ansvarlig for å oppdatere driftsspesifikasjonen uten ugrunnet opphold etter at en endring er implementert.

Endringer i konfigurasjonen som følge av feilrettinger, oppgraderinger og lignende som ikke endrer det funksjonelle innholdet i tjenesten skal dokumenteres. Dette kan gjøres ved rapporter generert av Leverandørens driftsverktøy, oppdateringer i systemoversikter eller lignende. Beskrivelsene eller referansene skal være referert til i endringsloggen med dato, beskrivelse og signaturer.

Hvordan ulike typer endringer skal være dokumentert skal være beskrevet i bilag 6.

2.2.4 **Bestilling av tilleggstjenester**

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

Leverandøren er forpliktet til å levere ytterligere tjenester som med rimelighet kan forventes, ut fra avtalens omfang og art. Prisnivået for slike tjenester skal følge det generelle prisnivået i driftsavtalen forøvrig. Leverandøren kan kreve vederlag for utgiftene til å levere ytterligere tjenester. Hvis Leverandøren ikke kan levere tjenestene har Kunden rett til å be tredjepart om å utføre dem.

Tilleggstjenester av varig karakter skal registreres i bilag 9, samt eventuelt i endringsloggen til driftsspesifikasjonen (jf. punktene 2.1.2.5 og 2.1.2.6). Hvis de kun skal gjelde i en avgrenset periode kan Leverandøren velge å ikke oppdatere driftsspesifikasjonen/endringsloggen. Kunden kan kreve at driftsspesifikasjonen oppdateres.

2.2.5 **Rapportering**

Kunden skal motta jevnlige rapporter om driften. Hvis ikke annet er bestemt skal rapportering skje månedlig. Rapporteringen skal dekke alle vesentlige punkter i reguleringen av tjenestenivå i driftsspesifikasjonen. Hvordan målingen av tjenestenivå er utført fremgår av bilag 5. I tillegg skal den inneholde følgende:

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

Endringsevalueringer foretatt i rapporteringsperioden skal være vedlagt rapporten.

2.2.6 Dokumentasjon

Dokumentasjonen av driftstjenesten skal tilfredsstillende kravene til god IT-skikk og beste praksis, og være samlet i den ajourførte driftsspesifikasjonen. Leverandøren har ansvar for å holde denne løpende oppdatert og tilgjengelig for Kunden. Dokumentasjonen skal minimum inneholde all informasjon om driftstjenesten som er relevant for Kunden.

Leverandøren har også ansvar for at Kunden har tilgang til dokumentasjon som er nødvendig for Kundens bruk av maskinvare, infrastruktur og programvare, og for at denne til enhver tid er oppdatert. Hvis Kunden har behov for ytterligere dokumentasjon eller instruksjon skal dette gis uten ugrunnet opphold. Hvis Leverandøren har særskilte dokumenterte utlegg knyttet til å fremskaffe slik ytterligere dokumentasjon eller instruksjon, eller dette påfører Leverandøren merarbeid, kan Leverandøren kreve at Kunden dekker slike utlegg og/eller vederlag for merarbeid i henhold til timesatser angitt i bilag 7, såfremt Kunden på forhånd er blitt varslet skriftlig og har akseptert slike utlegg og/eller vederlag.

2.2.7 Planer og øvelser for beredskap og katastrofer

Leverandøren skal utarbeide beredskaps- og katastrofeplaner for driftstjenesten, supplert og godkjent av Kunden. Det er Leverandørens ansvar å vedlikeholde disse. Hvis ikke annet er bestemt i driftsspesifikasjonen, skal Leverandøren gjennomføre beredskapsøvelse hvert år og katastrofeøvelse annethvert år, med tilhørende evalueringer, kvalitetssikring og forbedringer. Dette skal skje i samarbeid med Kunden. Beredskaps- og katastrofeplanene skal være tilgjengelige for Kunden. Evalueringsrapporter med eventuelle forslag til forbedringer skal oversendes Kunden senest 30 dager etter at øvelsen er utført.

2.2.8 Innsyn og revisjon

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

Leverandøren skal tillate Kunden og Kundens interne og eksterne revisorer å observere Leverandørens gjennomføring av avtalen, og foreta inspeksjon og kontroll av systemer, dokumentasjon, lagrede data, feil- og avviksmeldinger, sikkerhetsrutiner og systemer, revisjonsrapporter og alle øvrige forhold som Kunden og/eller Kundens revisorer antar kan ha betydning for gjennomføringen av Leverandørens forpliktelser, eller som er nødvendig for å kontrollere at arbeidsrutiner og prosedyrer blir utført som spesifisert og i henhold til avtalens krav. Slik revisjon skal skje med rimelig varsel. Denne bestemmelsen gjelder så vel IT-faglig som økonomisk revisjon.

Kunden bærer kostnadene i forbindelse med egen deltakelse ved gjennomføring av revisjonen, samt kostnader til egne revisorer, med mindre det ved revisjonen avdekkes feil og mangler ved Leverandørens tjenester. I så fall skal slike kostnader dekkes av leverandøren.

Leverandøren skal sørge for at det i de avtaler som Leverandøren inngår med eventuelle underleverandører, inntas samme rett for Kunden til å foreta revisjon og gjennomgang hos underleverandøren(e), som Kunden har hos Leverandøren i henhold til dette punkt 2.2.8.

2.2.9 Nye versjoner av programvare som inngår i ytelsene

Kunden kan kreve at Leverandøren uten ugrunnet opphold setter i drift nye versjoner av de programmer som inngår i ytelsene. Leverandøren skal så snart som mulig driftsteste programmene, jf punkt 2.2.10.

Konsekvensene for Leverandøren av driftsetting av nye versjoner skal konsekvensutredes og håndteres i henhold til prinsippene og prosedyrene i punkt 3.2-3.6. Begrepet *tjenesteendring* erstattes i denne sammenheng med uttrykket *den nye versjonen av programvaren*. Eventuelle endringer i vederlaget skal være basert på gjeldende enhetspriser. Hvis innføring av ny versjon innebærer endringer det ikke finnes enhetspriser for i denne avtalen, skal prisene reflektere det generelle prisnivået i avtalen.

2.2.10 Driftstest av programrettelser, nye programmer og nye versjoner

Alle programrettelser, nye programmer og nye versjoner av programvare som skal driftes av Leverandøren skal driftstestes.

Før installasjon av programrettelser/nye versjoner mv. av operativsystem, database og annen basisprogramvare skal Leverandøren verifisere at installasjon og drift ikke skaper problemer for aktuelle/berørte applikasjoner.

Før installasjon av programrettelser/nye versjoner mv. av applikasjon skal Leverandøren verifisere at installasjonen og drift ikke skaper problemer for eksisterende basisprogramvare som operativsystem og database.

Driftstesten skal gjennomføres av Leverandøren etter Leverandørens gjeldende retningslinjer som beskrevet i bilag 2, eventuelt som presisert i driftsspesifikasjonen.

Hvis Leverandøren mener at en programrettelse eller et program ikke kan driftsettes, skal Leverandøren så snart som mulig gi Kunden en utfyllende og skriftlig begrunnelse for dette. Kunden kan, dersom Kunden finner dette hensiktsmessig, kreve at ytelsene tilpasses slik at programmet likevel kan driftsettes, jf. kapittel 3.

3. ENDRINGER AV LEVERANSEN ETTER AVTALEINNGÅELEN

3.1 RETT TIL ENDRINGER AV AVTALENS INNHOLD (TJENESTEENDRING)

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

Endringer og tillegg til avtalen kan gjøres både i etableringsfasen og under ordinær drift.

3.2 ENDRINGSOVERSLAG

Leverandøren skal senest innen 10 (ti) virkedager fra mottak av skriftlig anmodning om tjenesteendring utrede aktuelle risiko- og endringskonsekvenser og gi et prisestimat. Andre frister kan avtales i bilag 6. Ved anmodning om store endringer, avtaler partene en forlengelse av fristen med det antall dager som er rimelig.

Utredningen skal minimum omfatte følgende punkter:

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

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

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

Dersom utarbeidelsen av endringsoverslag i seg selv krever endringer i fremdriftsplanen, kan Leverandøren kreve justering av planen.

3.3 ENDRINGSORDRE

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

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

Endringene skal fremlegges Kunden for godkjenning.

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

3.4 DOKUMENTASJON AV ENDRINGEN

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

3.5 KONSEKVENSER AV ENDRINGSORDRE

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

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

I andre tilfeller enn de som er nevnt i forrige avsnitt, skal Leverandøren fremsette et tilbud på tillegg eller fradrag for endringene. Tilbudet skal reflektere det generelle prisnivået i denne avtalen.

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

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

3.6 TVIST OM KONSEKVENSENE AV EN ENDRING

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

3.7 UENIGHET OM DET FORELIGGER EN ENDRING

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

Leverandøren skal sammen med krav om endringsordre sende Kunden utredning av aktuelle risiko- og endringskonsekvenser og gi et prisestimat (endringsoverslag) i henhold til punkt 3.2. Kostnader i forbindelse med utarbeidelse av endringsoverslag dekkes ikke av Kunden dersom det ikke utstedes en endringsordre/bestilling av tjenesteendring i henhold til punkt 3.3.

Unnlater Leverandøren å fremsette slikt krav uten ugrunnet opphold, skal arbeidet anses å være en del av Leverandørens forpliktelse i henhold til avtalen, og Leverandøren taper sin rett til å påberope seg arbeidet som grunnlag for fristforlengelse, ekstra vederlag eller erstatning.

3.8 OMTVISTET ENDRINGSORDRE

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

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

Selv om endringsordren er omtvistet, har Leverandøren plikt til å utføre det som er pålagt mot sikkerhetsstillelse fra Kunden. Krav om sikkerhetsstillelse gjelder ikke dersom Kunden er en norsk offentlig virksomhet.

3.9 TVISTELØSNING – OMTVISTET ENDRINGSORDRE

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

4. VARIGHET OG OPPSIGELSE – AVSLUTNING ELLER OVERFØRING AV AVTALEN

4.1 VARIGHET

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

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

Fra oppstartsday for ordinær drift varer avtalen i 3 (tre) år, og fornyes deretter automatisk for en periode på 1 (ett) år om gangen, med gjensidig rett for partene til å si opp avtalen med 6 (seks) måneders skriftlig varsel før utløpet av hver avtaleperiode.

Annen regulering av varigheten skal eventuelt fremgå av bilag 8.

Nærmere bestemmelser om partenes rettigheter og plikter ved avslutning av avtaleforholdet fremgår av punkt 4.4 – 4.8 nedenfor.

4.2 AVBESTILLING I ETABLERINGSFASEN

Kunden kan med 1 (en) måneds skriftlig varsel avbestille leveransen i etableringsfasen.

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

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

4.3 AVBESTILLING I ORDINÆR DRIFT

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

Ved slik avbestilling skal Kunden betale:

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

I tillegg skal Kunden betale et avbestillingsgebyr som er lik det minste av:

- 4 (fire) prosent av årlig vederlag eller
- 6 (seks) prosent av den del av årlig vederlag som ikke er betalt på avbestillingstidspunktet og heller ikke er betalt i henhold til punkt a) ovenfor.

Ved delvis avbestilling skal avbestillingsgebyret beregnes på grunnlag av det avbestiltes andel av kontraktsprisen.

Nærmere bestemmelser om partenes rettigheter og plikter ved avslutning av avtaleforholdet fremgår av punktene 4.4 - 4.8 nedenfor.

4.4 AVSLUTNING AV AVTALEN

Ved avslutning av avtalen, uansett årsak, skal Leverandøren som del av ytelsen stille nødvendige tjenester til rådighet i avviklingsperioden, slik at nødvendige handlinger kan gjennomføres uten driftsmessige forstyrrelser for Kunden.

Avviklingsperioden varer inntil 6 (seks) måneder før og 60 (seksti) kalenderdager etter at driftstjenesten er etablert hos Kunden eller ny leverandør.

Leverandøren skal stille til rådighet personell med samme kompetanse og tilgjengelighet, og yte tjenester med samme kvalitet som definert og praktisert for tilsvarende tjenester i avtaleperioden, slik at driftstjenesten blir fullverdig til avtalen opphører/avsluttes, samtidig som Kunden eller eventuell ny driftsleverandør blir fullverdig støttet i overtakelsesprosessen.

I tillegg er Leverandøren forpliktet til å stille nødvendige tjenester til rådighet for Kunden og samarbeide med annen leverandør, slik at overgangen kan gjennomføres med minst mulig driftsforstyrrelse for Kunden. Leverandøren er også forpliktet til å bidra med kompetanseoverføring til ny driftsorganisasjon. Nødvendig bistand vil blant annet kunne omfatte:

- Bistand ved planlegging av overgangsprosjektet
- Bistand ved testkjøringer, samt evaluering av disse
- Bistand ved endelig overgang til annen leverandør

Kunden plikter å betale vederlag for de ytelser som er nevnt under dette punktet i henhold til Leverandørens timesatser som angitt i bilag 7. Kunden skal likevel ikke betale slikt vederlag dersom avtalens opphør skyldes vesentlig mislighold fra Leverandørens side.

Leverandøren skal i forbindelse med avslutning av avtalen bistå Kunden eller tredjepart med tjenester som angitt i prislisen/tjenestekatalogen i bilag 7. Dersom Kunden har behov for tjenester utover dette, skal prisberegningen følge det generelle prisnivået i driftsavtalen for øvrig.

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

4.5 OVERFØRING AV AVTALEN TIL KUNDEN ELLER TIL TREDJEPART

Leverandøren har plikt til å bistå Kunden eller tredjepart utpekt av Kunden med å komplettere dokumentasjonen av driftsløsningen, for overføring til Kunden eller ny leverandør.

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

1. Alle kontrakter som administreres på Kundens vegne.
2. Kundens IT-system, applikasjoner og data med tilhørende dokumentasjon og eventuell kildekode, samt lisenser/bruksretter/disposisjonsretter, som Leverandøren er i besittelse av og Kunden har rettighetene til.
3. Eventuell oversikt over eksterne og interne brukere knyttet til Kundens løsning, som Leverandøren har vedlikeholdt for Kunden.
4. Alle eksisterende og tidligere versjoner av back-up, som Leverandøren har plikt til å lagre i henhold til avtalen. Eventuelle andre back-up versjoner eller andre data relatert til driftstjenesten som Kunden ikke har rett til, eller ikke ønsker å få overført, skal slettes eller destrueres på en forsvarlig måte.
5. All annen dokumentasjon, program- eller maskinvare som tilhører Kunden.

Hvis Kunden skal kjøpe utstyr og programvare som kun har vært benyttet for Kunden, skal slike priser og betingelser også fremgå av bilag 7.

Kunden plikter å tilbakelevere eventuelt utstyr, programvare, dokumentasjon og eventuelt annet som tilhører Leverandøren eller som Leverandøren har rettighetene til.

Leverandøren skal også bistå Kunden i forbindelse med forberedelsene til inngåelse av ny avtale og levere den informasjon som er nødvendig i forbindelse med slik forberedelse. Kunden kan spesifisere i bilag 1 hvilken informasjon som Leverandøren som et minimum skal levere i forbindelse med slik forberedelse og når det skal skje. Spesifikasjonen i bilag 1 er ikke uttømmende.

4.6 SPESIELLE KRAV TIL DOKUMENTASJON VED DRIFT AV SPESIALUTVIKLEDE APPLIKASJONER

Hvis driftsytelsen omfatter drift av spesialutviklede applikasjoner, skal dokumentasjonen av driftsløsningen for applikasjonen(e) være tilstrekkelig detaljert til at ny driftsleverandør skal være i stand til å etablere en tilsvarende driftløsning for Kunden. Hvis dokumentasjonen viser seg å være utilstrekkelig har Leverandøren plikt til vederlagsfritt å bistå Kunden eller tredjepart utpekt av Kunden i forbindelse med etableringen av den nye driftstjenesten i den grad det utilstrekkelige skyldes Leverandøren.

Leverandøren skal også bistå Kunden i forbindelse med forberedelsene til inngåelse av ny avtale og levere den informasjon som er nødvendig i forbindelse med slik forberedelse. Kunden kan spesifisere i bilag 1 hvilken informasjon som Leverandøren som et minimum skal levere i forbindelse med slik forberedelse og når det skal skje. Spesifikasjonen i bilag 1 er ikke uttømmende.

4.7 MIDLERTIDIG FORLENGELSE AV AVTALEN

Leverandøren har plikt til å forlenge avtalen inntil 6 (seks) måneder fra tidspunktet for avtalens opphør, hvis Kunden ber om det. Kunden må varsle om dette minimum 60 (seksti) dager før avtalens utløp. Leverandøren har rett til forholdsmessig driftsvederlag i forlengelsesperioden.

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

4.8 TILBUDSPLIKT

Kunden skal ha rett til, mot vederlag, å overta utstyr og disposisjonsrett til programvare som Leverandøren benytter og som er nødvendig for Kundens etablering og drift av tjenesten hos Kunden eller ny leverandør. Leverandøren skal sikre at Kunden kan benytte seg av en slik rett uten å krenke andres rettigheter.

Leverandøren skal tilby ovennevnte rettigheter til selvkost eller til regnskapsmessig nedskrevet verdi, alt etter hva som er det gunstigste for Kunden. Tilbudet skal stå åpent i minst 3 (tre) måneder. Tilbudet skal utfor mes slik at Kunden kan velge hvilket utstyr og hvilke programmer Kunden ønsker å erverve rettigheter til.

Denne bestemmelsen gjelder ikke utstyr og programvare som er del av felles produksjonsmiljø. Leverandøren skal i bilag 2 beskrive hva som omfattes av felles produksjonsmiljø, eventuelt hva som *ikke* omfattes av felles produksjonsmiljø.

Punktene 4.4-4.8 gjelder tilsvarende ved delvis avbestilling i henhold til punktene 4.2 og 4.3.

5. LEVERANDØRENS PLIKTER

5.1 LEVERANDØRENS ANSVAR FOR SINE YTELSE

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

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

5.2 KRAV TIL LEVERANDØRENS RESSURSER OG KOMPETANSE

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

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

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

5.3 OPPLYSNINGS- OG VARSLINGSPLIKT

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

5.4 TILGANG TIL OPPLYSNINGER

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

5.5 BRUK AV UNDERLEVERANDØR

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

Underleverandør som er godkjent skal angis i bilag 6.

5.6 SAMARBEID MED TREDJEPART

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

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

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

5.7 LØNNS- OG ARBEIDSVILKÅR

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

Leverandøren skal sørge for at ansatte i egen organisasjon og ansatte hos eventuelle underleverandører ikke har dårligere lønns- og arbeidsforhold enn det som følger av landsomfattende tariffavtaler eller det som er normalt for vedkommende sted og yrke. Dette gjelder bare for ansatte som direkte medvirker til oppfyllelse av Leverandørens forpliktelser under avtalen.

Alle avtaler Leverandøren inngår og som innebærer utførelse av arbeid under denne avtalen skal inneholde tilsvarende forpliktelser.

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

Leverandøren skal på forespørsel fra Kunden legge frem dokumentasjon om de lønns- og arbeidsvilkår som blir benyttet. Kunden og Leverandøren kan hver for seg kreve at opplysningene skal legges frem for en uavhengig tredjepart som Kunden har gitt i oppdrag å undersøke om kravene i denne bestemmelsen er oppfylt. Leverandøren kan kreve at tredjeparten skal ha undertegnet en erklæring om at opplysningene ikke vil bli benyttet for andre formål enn å sikre oppfyllelse av Leverandørens forpliktelse etter denne bestemmelsen. Dokumentasjonsplikten gjelder også underleverandører.

Dersom en uavhengig tredjepart kommer til at kravene i denne bestemmelsen ikke er oppfylt, og Leverandøren bestrider dette, kan Kunden kreve at Leverandøren og underleverandører legger frem dokumentasjon for Kunden om de lønns- og arbeidsvilkår som blir benyttet.

6. KUNDENS PLIKTER

6.1 KOMPETANSE

Kunden skal påse at personalet som bruker utstyr og program har fått den opplæring og har den kompetanse som er nødvendig for å benytte det utstyr og den programvare som omfattes av driftstjenesten. Eventuelle spesielle kompetansekrav skal fremgå av bilag 2.

6.2 TILRETTELEGGING MV.

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

Kunden skal legge forholdene til rette for at Leverandøren skal få utført sine plikter, for eksempel ved å gi Leverandøren nødvendig tilgang, fysisk og/eller elektronisk. Hvis det er aktuelt å flytte eller gjøre endringer på utstyr som har betydning for utførelsen av driftstjenesten, skal bestemmelsene i kapittel 3 følges.

Hvis driftstjenesten omfatter drift av spesialutviklet brukerprogramvare, skal Kunden, hvis ikke annet er avtalt, sørge for ivaretagelse av vedlikehold på slik brukerprogramvare, slik at disse ikke hindrer Leverandøren i å følge avtalt oppgraderingstakt på basisprogramvare, installasjon av sikkerhetspatch/servicepack og lignende. Hvis det foreligger sertifiseringsordning for deler av programvaren som benyttes i applikasjonene, plikter Kunden å sørge for at applikasjonene er sertifisert for siste versjon av programvaren som benyttes, senest 2 (to) måneder etter at den foreligger. Oppgradering skal i utgangspunktet ikke skje før slik sertifisering foreligger.

6.3 BRUK AV TREDJEPART

Kunden kan fritt engasjere tredjepart til å bistå seg i forbindelse med sine oppgaver under avtalen. Disse angis i bilag 6. Leverandøren skal varsles om Kundens valg av tredjepart og kan motsette seg engasjementet dersom Leverandøren kan påvise at dette medfører vesentlig forretningsmessig ulempe for Leverandøren.

7. PLIKTER SOM GJELDER KUNDE OG LEVERANDØR

7.1 MØTER

I avtaleperioden skal det gjennomføres regelmessige møter mellom kontaktpersonene hos Kunden og hos Leverandøren. Frekvens og type møter skal være avtalt i bilag 6. Ved behov for å drøfte forhold som angår avtaleforholdet og måten avtaleforholdet blir gjennomført på, og som ikke kan avvende neste fastsatte møte, kan hver av partene innkalle den annen part til møte med 3 (tre) virkedagers varsel.

Begge parter har plikt til å melde fra skriftlig hvis det skjer endringer når det gjelder hvem som skal delta på møtene, hvem som er kontaktpersoner, med hvilke fullmakter og lignende. Leverandøren har ansvar for å ajourføre disse opplysningene i driftsspesifikasjonen. Leverandøren skal innkalle til møtene og skrive referater. Referatene skal godkjennes av Kunden. Leverandøren og Kunden skal begge arkivere referatene.

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

7.2 ANSVAR FOR UNDERLEVERANDØR OG TREDJEPART

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

7.3 TAUSHETSPLIKT

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

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

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

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

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

Taushetsplikten gjelder partenes ansatte, underleverandører og tredjeparter som handler på partenes vegne i forbindelse med gjennomføring av avtalen. Partene kan bare overføre taushetsbelagt informasjon til slike underleverandører og tredjeparter i den utstrekning dette er nødvendig for gjennomføring av avtalen, forutsatt at disse pålegges plikt til konfidensialitet tilsvarende dette punkt 7.3.

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

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

8. VEDERLAG OG BETALINGSBETINGELSER

8.1 VEDERLAG

Alle priser og nærmere betingelser for det vederlaget Kunden skal betale for Leverandørens ytelser fremgår av bilag 7.

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

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

Prisene inkluderer også Leverandørens forsikring frem til risikoen for hendelig uhell går over på Kunden.

8.2 FAKTURERING

Betaling skal skje etter faktura per 30 (tretti) kalenderdager. Leverandørens fakturaer skal spesifiseres og dokumenteres slik at Kunden enkelt kan kontrollere fakturaen i forhold til det avtalte vederlag. Alle fakturaer for løpende timer skal være vedlagt detaljert spesifisering over påløpte timer. Utlegg skal angis særskilt.

Betalingsplan og øvrige betalingsvilkår fremgår av bilag 7.

8.3 FORSINKELSESRENTER

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

8.4 BETALINGSMISLIGHOLD

Hvis forfalt vederlag med tillegg av forsinkelsesrenter ikke er betalt innen 30 (tretti) kalenderdager fra forfall, kan Leverandøren sende Kunden skriftlig varsel om at avtalen vil bli hevet, hvis oppgjør ikke er skjedd innen 60 (seksti) kalenderdager etter at varselet er mottatt.

Heving kan ikke skje hvis Kunden gjør opp forfalt vederlag med tillegg av forsinkelsesrenter før fristens utløp.

8.5 PRISENDRINGER

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

Endringer i valutakurser som påvirker kostnader Leverandøren har i forbindelse med ytelsene, kan gjøres gjeldende overfor Kunden med 1 (en) måneds skriftlig varsel. Hvis økninger i valutakurser er grunnlag for endringer i vederlaget, skal vederlaget tilsvarende settes ned uten at Kunden må kreve det hvis valutakursene senere synker.

Timepris for tjenester kan endres hvert årsskifte tilsvarende økningen i Statistisk sentralbyrå sin konsumprisindeks (hovedindeksen) med utgangspunkt i indeksen for den måned avtalen ble inngått, med mindre annen indeks er avtalt i bilag 7.

Eventuelle andre bestemmelser om prisendringer fremgår av bilag 7.

9. EKSTERNE RETTSLIGE KRAV, PERSONVERN OG SIKKERHET

9.1 EKSTERNE RETTSLIGE KRAV OG TILTAK GENERELT

Kunden skal i bilag 1 identifisere hvilke rettslige eller partsspesifikke krav som har relevans for inngåelse og gjennomføring av denne avtalen. Det kan være krav fra generelle regelverk; lov 14. april 2000 nr. 31 om behandling av personopplysninger (personopplysningsloven) og forskrift 15. desember 2000 nr. 1265 om behandling av personopplysninger (personopplysningsforskriften), offentleglova, forvaltningsloven, forskrift 25. juni 2004 nr. 988 om elektronisk kommunikasjon med og i forvaltningen (eForvaltningsforskriften), og krav fra sektorspesifikt regelverk. Kunden skal vurdere hvorvidt det er krav til standarder etter *Referanse katalogen for IT-standarder i offentlig sektor* som må ivaretas i leveransen.

Det er Kundens ansvar å konkretisere relevante krav for leveransen i bilag 1.

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

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

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

9.2 PERSONOPPLYSNINGER

Hvis det er relevant for avtalen, skal partene i bilag 1 og 2 gjøre det klart hvordan personopplysninger skal behandles, samt om og eventuelt hvordan de kan overlates til andre for lagring og bearbeiding. Partene skal i bilag 1 og 2 inkludere regulering av relevante tiltak som følger av personopplysningsloven med forskrift, herunder oppfyllelse av kravene om sikkerhetsmål, sikkerhetsstrategi, risikovurdering og forholdsmessig sikring av opplysningene.

9.3 KRAV TIL ELEKTRONISK KOMMUNIKASJON OG SAKSBEHANDLING

Hvis Kunden i egenskap av offentlig virksomhet har behov for å formulere krav til elektronisk kommunikasjon eller saksbehandling i sin kravspesifikasjon (bilag 1), skal Kunden vise til og ta utgangspunkt i kravene i forvaltningslovens eForvaltningsforskrift, herunder kravene til sikkerhetsmål og sikkerhetsstrategi. Leverandøren skal tilsvarende i bilag 2 gi svar på hvordan slike eventuelle krav kan ivaretas.

9.4 INFORMASJONSSIKKERHET

Leverandøren skal dokumentere at Leverandøren følger gjeldende regelverk og alminnelig anerkjente standarder for informasjonssikkerhet på de områder som er aktuelle for Leverandøren ut fra Leverandørens profesjonelle ansvar som tilbyder av driftstjenestene. Kunden kan stille særskilte krav til dokumentasjon for oppfyllelse av kravene til informasjonssikkerhet. Dette skal i så fall fremgå av bilag 1.

Hvis det oppstår nye rettslige krav, og/eller krav om dokumentasjon av etterlevelse av slike krav, etter at avtalen ble inngått, skal Kunden fremme det som en endringsordre, i henhold til kapittel 3.

9.5 SIKKERHETSGRADERT MATERIALE

Ved behov for tilgang til materiale (informasjon og objekter) som er sikkerhetsgradert på de tre høyeste nivåene, skal den nærmere håndteringen av behovene fremgå av henholdsvis bilag 1 og bilag 2, inkludert de tidsmessige aspektene. Dette gjelder i den grad etterlevelse av kravene i sikkerhetsloven med forskrifter (av hensyn til rikets sikkerhet og andre vitale, nasjonale sikkerhetsinteresser mv.) har relevans for avtalen.

9.6 ATSKILLELSE AV DATA

Leverandøren plikter å holde Kundens data systemmessig atskilt fra eventuelle tredjeparters data for å eliminere faren for beskadigelse av data og/eller innsyn i data. Med systemmessig atskilt forstås at nødvendige sikkerhetstiltak 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.

10. EIENDOMS- OG DISPOSISJONSRETT

10.1 PARTENES RETTIGHETER

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

Hvis Leverandøren som et ledd i sin driftstjeneste utvikler programvare, dokumentasjon eller annet materiale spesielt tilpasset Kundens systemer og Leverandøren mottar vederlag for dette, får Kunden opphavsrett og alle andre immaterielle rettigheter til slikt materiale. Rettighetene omfatter driftsspesifikasjonen og rett til endring og videreutvikling av spesialtilpasningene, samt rett til videreoverdragelse.

Leverandøren beholder imidlertid opphavsretten til de deler av driftsspesifikasjonen som omhandler generelle driftsprosedyrer basert på Leverandørens verktøy.

Også for slikt utstyr og/eller programvare som Kunden eier skal Kunden ha rett til dokumentasjon av hvordan dette er satt opp for å fungere i driftssituasjonen, selv om Leverandøren eier hjelpeprogrammene eller infrastrukturen.

10.2 TILHØRENDE ANSVAR

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

Hvis det foretas endringer, forbedringer eller lignende i forbindelse med tjenestene etter denne avtalen, har Leverandøren ansvaret for at Kunden får den disposisjonsrett som er nødvendig for at utstyr og programmer fortsatt kan benyttes uten hinder av andres opphavsrett eller andre rettigheter.

10.3 EIENDOMSRETT TIL DATA

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

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

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

11. LEVERANDØRENS MISLIGHOLD

11.1 HVA SOM ANSES SOM MISLIGHOLD

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

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

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

11.2 VARSLINGSPLIKT

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

11.3 TILLEGGSFRIST

Leverandøren kan be om tilleggsfrist som må godkjennes skriftlig av Kunden for å kunne gjøres gjeldende.

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

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

11.4 AVHJELP

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

Det er et mål for avhjelpen at ytelsen skal oppfylle de avtalte krav og spesifikasjoner, og at leveransen skal fungere som avtalt. Avhjelp kan for eksempel skje ved utbedring, omlevering eller tilleggslevering.

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

Kunden skal varsle Leverandøren skriftlig før Kunden engasjerer tredjepart.

11.5 SANKSJONER VED MISLIGHOLD

11.5.1 Prisavslag/standardisert prisavslag

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

Dersom det er avtalt standardisert prisavslag knyttet til alle eller noen av tjenestene i ordinær drift etter godkjenning, skal dette fremgå av bilag 5.

Prisavslag er kompensasjon for redusert verdi av det leverte, og er uavhengig av eventuell erstatning. Prisavslag påvirker heller ikke Kundens rett til å kreve avhjelp eller heving.

11.5.2 Tilbakehold av betaling

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

11.5.3 Dagbot ved forsinkelse

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

Dagboten påløper automatisk. Dagboten utgjør 0,15 prosent av kontraktssummen for etableringsfasen ekskl. merverdiavgift, for hver kalenderdag forsinkelsen varer, men begrenset til maksimalt 100 (hundre) kalenderdager.

Andre dagbotsatser og annen løpetid for dagboten kan avtales i bilag 4.

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

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

11.5.4 Heving

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

Kunden kan heve hele eller deler av avtalen med øyeblikkelig virkning hvis ytelsen er vesentlig forsinket. Vesentlig forsinkelse foreligger når levering ikke er skjedd når maksimal dagbot er nådd, eller etter utløpet av en tilleggsfrist hvis den utløper senere.

11.5.5 Erstatning

Kunden kan kreve erstattet ethvert direkte tap, herunder tap som skyldes merarbeid og andre direkte kostnader i forbindelse med forsinket driftsstart eller driftsavbrudd, som med rimelighet kan tilbakeføres til forsinkelse, mangel eller annet mislighold fra Leverandørens side, med mindre Leverandøren godtgjør at misligholdet eller årsaken til misligholdet ikke skyldes Leverandøren.

Dagbøter kommer til fradrag i eventuell erstatning for samme forsinkelse.

11.5.6 Erstatningsbegrensning

Erstatning for indirekte tap kan ikke kreves. Tap av data anses som indirekte tap, bortsett fra hvor dette skyldes datahåndtering som er Leverandørens ansvar under avtalen.

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

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

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

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

11.6 REKONSTRUKSJON AV DATA

I tilfelle av feil eller mangler ved data, skal Leverandøren omgående omlevere, eller om nødvendig rekonstruere data. I den utstrekning slike feil eller mangler skyldes forhold Leverandøren har ansvaret for skal retting og/eller omlevering skje uten ytterligere vederlag.

Dersom det er umulig for Leverandøren alene å rekonstruere data, skal data i tilfelle som nevnt ovenfor, rekonstrueres i samarbeid mellom partene, eller ved hjelp av tredjepart. Hvis Kundens personale helt eller delvis forestår rekonstruksjonen, skal Leverandøren dekke de direkte lønnskostnader og andre direkte kostnader som påløper. Leverandøren skal også dekke direkte kostnader dersom tredjepart benyttes til arbeidet og eventuelle andre direkte kostnader som er forbundet med rekonstruksjonen.

I tilfelle av feil eller mangler ved data som skyldes forhold på Kundens side, skal Kunden dekke Leverandørens dokumenterte merkostnader som slike forhold måtte medføre. Dette gjelder likevel ikke dersom rekonstruksjonen blir vanskeligere eller mer tidkrevende som følge av at Leverandøren ikke har fulgt de rutiner for sikkerhetskopiering som følger av bilag 1 og 2 og/eller driftsspesifikasjonen. I de tilfeller Kunden skal dekke Leverandørens merkostnader skal Leverandøren holde Kunden løpende orientert om hvilke kostnader som pådras, og Kunden skal ha rett til å pålegge Leverandøren å stanse arbeidet med rekonstruksjonen.

Uansett årsaken til feil eller mangler ved data skal feilen løses og data rekonstrueres hurtigst mulig i samarbeid mellom partene, med mindre Kunden skriftlig har gitt beskjed om noe annet.

12. KUNDENS MISLIGHOLD

12.1 HVA SOM ANSES SOM MISLIGHOLD

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

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

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

12.2 VARSLINGSPLIKT

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

12.3 BEGRENSNING I LEVERANDØRENS TILBAKEHOLDSRETT

Leverandøren kan ikke holde tilbake driftstjenester som følge av Kundens mislighold, med mindre misligholdet er vesentlig og Kunden skriftlig har erkjent misligholdet eller misligholdet er fastslått gjennom en av tvisteløsningsmekanismene i kapittel 16.

12.4 HEVING

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

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

12.5 ERSTATNING

Leverandøren kan kreve erstattet ethvert direkte tap som med rimelighet kan tilbakeføres til misligholdet, med mindre Kunden godtgjør at misligholdet eller årsaken til misligholdet ikke skyldes Kunden.

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

13. KRENKELSE AV ANDRES IMMATERIELLE RETTIGHETER (RETTSMANGEL)

13.1 PARTENES RISIKO OG ANSVAR FOR RETTSMANGEL

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

13.2 KRAV FRA TREDJEPART

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

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

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

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

13.3 HEVING

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

13.4 ERSTATNING AV TAP SOM FØLGE AV RETTSMANGEL

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

14. HEVINGSOPPGJØR

Ved heving i etableringsfasen som skyldes Leverandørens mislighold, kan Kunden kreve tilbakebetaling av det som er betalt, med tillegg av renter, tilsvarende NIBOR pluss 1 (en) prosent, fra det tidspunkt betaling er skjedd.

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

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

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

15. ØVRIGE BESTEMMELSER

15.1 RISIKO

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

15.2 FORSIKRINGER

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

Leverandøren skal ha forsikringer som er tilstrekkelige til å dekke de kravene fra Kunden som følger av Leverandørens risiko eller ansvar etter denne avtalen innenfor rammen av alminnelige forsikringsvilkår. Denne forpliktelsen anses oppfylt dersom Leverandøren tegner ansvars- og risikoforsikring på vilkår som anses som ordinære innenfor norsk forsikringsvirksomhet.

Leverandøren skal på forespørsel fra Kunden redegjøre for og dokumentere de av Leverandørens forsikringer som er relevante for oppfyllelse av denne bestemmelsen.

15.3 OVERDRAGELSE AV RETTIGHETER OG PLIKTER

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

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

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

15.4 KONKURS, AKKORD, E.L.

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

15.5 FORCE MAJEURE

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

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

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

16. TVISTER

16.1 RETTSVALG

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

16.2 FORHANDLINGER

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

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

16.3 UAVHENGIG EKSPERT

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

Partene skal på forhånd velge enten

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

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

16.4 MEKLING

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

Mekling kan også benyttes uten forutgående bruk av uavhengig ekspert, dersom partene er enige om det.

Partene kan velge å legge Den Norske Advokatforenings regler for mekling ved advokat til grunn, eventuelt modifisert slik partene ønsker. Det forutsettes at partene blir enige om en mekler med den kompetansen partene mener passer best i forhold til tvisten.

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

16.5 FELLESREGLER FOR UAVHENGIG EKSPERT OG MEKLING

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

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

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

- a) ved et forslag til løsning fra ekspert/mekleren som partene på forhånd har avtalt skal være bindende

- b) ved et skriftlig forlik eller avtale mellom partene, basert på eksperts/meklers forslag til løsning
- c) ved at eksperten/mekleren meddeler partene at vedkommende ikke finner det hensiktsmessig å fortsette oppdraget, eller
- d) ved at en part meddeler eksperten/mekleren at parten ønsker å avslutte oppdraget.

16.6 DOMSTOLS- ELLER VOLDGIFTSBEHANDLING

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

Kundens forretningsadresse er vernet.

Partene kan alternativt avtale at tvisten blir avgjort med endelig virkning ved voldgift i Norge i henhold til lov 14. mai 2004 nr. 25 om voldgift (voldgiftsloven).
