

Den lille Vedlikeholdsavtalen

Avtale om vedlikehold og service av utstyr og programvare i mindre omfang

Statens standardavtaler for IT-anskaffelser
SSA-V lille

Avtale om vedlikehold og service av utstyr og programvare i mindre omgang

Avtale om
(navn på anskaffelsen)

er inngått mellom:

(heretter kalt Leverandøren)
og

Fylkesmannen i Oslo og Akershus
(heretter kalt Kunden)

Sted og dato:

Fylkesmannen i Oslo og Akershus

(Leverandørens navn)

Sten Kenneth Staf

Leverandørens underskrift

Avtalen undertegnes i to eksemplarer, ett til hver part

Oppstartsdato:

Henvendelser

Alle henvendelser vedrørende denne avtalen rettes til:

Hos Kunden:

Navn: Sten Kenneth Staf

Stilling: seksjonsleder IT

Telefon: 22 00 35 46

E-post: fmoasks@fylkesmannen.no

Hos Leverandøren:

Navn

Stilling

Telefon

E-post

Innhold

1.	Alminnelige bestemmelser	5
1.1	Avtalens omfang	5
1.2	Bilag til avtalen	5
1.3	Tolkning – rangordning	5
1.4	Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen	5
2.	Gjennomføring av leveransen.....	6
2.1	Spesifikasjon av Leverandørens ytelser og plikter	6
2.1.1	<i>Leverandørens ansvar og kompetanse</i>	<i>6</i>
2.1.2	<i>Dokumentasjon</i>	<i>6</i>
2.1.3	<i>Overføring av avtalen til Kunden eller til tredjepart.....</i>	<i>6</i>
2.2	Nærmere om utførelsen av ytelsene	6
2.2.1	<i>Generelt</i>	<i>6</i>
2.2.2	<i>Brukerstøtte</i>	<i>7</i>
2.2.3	<i>Melding av Feil.....</i>	<i>7</i>
2.2.4	<i>Installering av programrettelser mv.</i>	<i>8</i>
2.2.5	<i>Nye versjoner.....</i>	<i>8</i>
2.2.6	<i>Rapportering</i>	<i>8</i>
2.3	Kundens plikter	8
2.4	Ansvar for underleverandør og tredjepart	9
2.5	Taushetsplikt	9
2.6	Eksterne rettslige krav	9
2.7	Lønns- og arbeidsvilkår	10
3.	VEDERLAG OG BETALINGSBETINGELSER.....	11
3.1	Vederlag	11
3.2	Betalingsbetingelser	11
3.3	Forsinkelsesrenter	11
3.4	Betalingsmislighold.....	11
3.5	Prisendringer	12
4.	RETTIGHETER TIL UTSTYR OG PROGRAMVARE	12
4.1	Eiendomsrett til utstyr	12
4.2	Disposisjonsrett til programvare mv.	12
4.3	Disposisjonsrett	12
5.	MISLIGHOLD	12
5.1	Hva som anses som mislighold	12
5.2	Varslingsplikt	13
5.3	Sanksjoner ved mislighold.....	13
5.3.1	<i>Tilbakeholdelse av ytelse.....</i>	<i>13</i>
5.3.2	<i>Leverandørens plikt til å avhjelpe mislighold</i>	<i>13</i>
5.3.3	<i>Prisavslag</i>	<i>13</i>
5.3.4	<i>Timebot</i>	<i>13</i>
5.3.5	<i>Heving.....</i>	<i>13</i>
5.3.6	<i>Krav på erstatning.....</i>	<i>14</i>
5.3.7	<i>Erstatningsbegrensning</i>	<i>14</i>
6.	VARIGHET OG OPPSIGELSE.....	14
7.	ØVRIGE BESTEMMELSER	14
7.1	Risiko for utstyr og programvare	14
7.2	Overdragelse av rettigheter og plikter	15
7.3	Konkurs, akkord e.l.....	15
7.4	Force majeure	15
8.	TVISTER	15

8.1	Rettsvalg.....	15
8.2	Forhandlinger og mekling.....	15
8.3	Doms- eller voldgiftsbehandling	15

1. ALMINNELIGE BESTEMMELSER

1.1 AVTALENS OMFANG

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

1.2 BILAG TIL AVTALEN

Alle rubrikker skal være krysset av (Ja eller Nei)	Ja	Nei
Bilag 1: Utstyr og/eller programvare som skal vedlikeholdes	X	
Bilag 2: Utdypende spesifisering av ytelsen, inkl. eventuell tjenestenivåavtale	X	
Bilag 3: Samlet pris og prisbestemmelser	X	
Bilag 4: Endringer i den generelle avtaleteksten	X	
Bilag 5: Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen	X	
Andre bilag:		

1.3 TOLKNING – RANGORDNING

Endringer i den generelle avtaleteksten skal samles i bilag 4, med mindre den generelle avtaleteksten henviser slike endringer til et annet bilag. Ved motstrid skal følgende tolkningsprinsipper legges til grunn:

1. Den generelle avtaleteksten går foran bilagene.
2. Bilag 1 går foran de øvrige bilagene.
3. I den utstrekning det fremgår klart og utvetydig hvilket punkt eller hvilke punkter som er endret, erstattet eller gjort tillegg til, skal følgende motstridprinsipper gjelde:
 - a) Bilag 2 går foran bilag 1.
 - b) Bilag 4 går foran den generelle avtaleteksten.
 - c) Hvis den generelle avtaleteksten henviser endringer til et annet bilag enn bilag 4, går slike endringer foran den generelle avtaleteksten.
 - d) Bilag 5 går foran de øvrige bilagene.

1.4 ENDRINGER AV LEVERANSEN ETTER AVTALEINNGÅELEN

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

Ved krav om endringer kan Leverandøren kreve justeringer i vederlag eller tidsplaner hvis han sannsynliggjør et grunnlag for slike justeringer. Krav om justert vederlag eller tidsplan må fremsettes senest samtidig med Leverandørens svar på Kundens anmodning om endringsavtale.

Endringer av leveransen skal skje skriftlig, og skal undertegnes av bemyndiget representant for partene. Leverandøren skal føre en fortløpende katalog over endringene som utgjør bilag 5, og uten ugrunnet opphold gi Kunden en oppdatert kopi.

2. GJENNOMFØRING AV LEVERANSEN

2.1 SPESIFIKASJON AV LEVERANDØRENS YTELSER OG PLIKTER

2.1.1 Leverandørens ansvar og kompetanse

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

Leverandøren skal ha de nødvendige autorisasjoner og rettigheter mv. i forhold til programvare og utstyr som skal vedlikeholdes etter avtalen.

Leverandøren skal ta nødvendige forholdsregler for å unngå at Kundens utstyr/programvare blir rammet av virus ved Leverandørens ytelser i henhold til denne avtalen. Dette inkluderer et ansvar for gjennomføring av oppdaterte virustester og eventuelle tiltak i forhold til vedlikeholds- og servicetjenestene der dette er relevant.

2.1.2 Dokumentasjon

Leverandøren skal regelmessig gi Kunden oversiktlig dokumentasjon som på en tilfredsstillende måte for Kunden beskriver hvilket vedlikehold og hvilken service som er utført. Dette inkluderer dokumentasjon av endringer og modifikasjoner som Leverandøren utfører i henhold til avtalen.

Hvis dokumentasjonen er nødvendig for Kundens bruk av utstyr eller programvare, skal dokumentasjon eller nødvendig instruksjon gis uten ugrunnet opphold.

Hvis dokumentasjonen er utgitt, skal den stilles til rådighet for Kunden i det antall Kunden ønsker, og til priser avtalt i bilag 3. Kan Leverandøren ikke stille det ønskede antall eksemplarer til disposisjon, eller er dokumentasjonen ikke utgitt, kan Kunden selv fremstille eksemplarer for eget bruk. For slike eksemplarer betales ikke vederlag.

2.1.3 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 vedlikeholdstjenestene for overføring til Kunden eller ny leverandør.

2.2 NÆRMERE OM UTFØRELSEN AV YTELSENE

2.2.1 Generelt

Hvis ikke annet er avtalt i bilag 2, gjelder følgende:

Ytelsene skal utføres på virkedager innenfor tidsrommet kl. 0800 til kl.1600. Med virkedager menes de dagene som ikke er lørdager, søndager og offentlige høytids- og helligdager, og heller ikke jule- og nyttårsaften.

I forbindelse med de programvare som er angitt i bilag 1 skal Leverandøren gi Kunden tilgang til de programrettelser som periodevis utgis.

2.2.2 Brukerstøtte

Hvis avtalen omfatter brukerstøtte skal tjenesten være beskrevet i bilag 2. Hvis Leverandøren garanterer svar innenfor gitte frister skal dette fremgå av tjenestenivåavtale i bilag 2. Dersom fristene ikke overholdes, kan Kunden kreve prisavslag som angitt i tjenestenivåavtalen.

2.2.3 Melding av Feil

Kunden skal melde feil uten ugrunnet opphold. Leverandøren skal bistå med å rette feilen innenfor de rammer som er definert i bilag 2. Dersom fristene ikke overholdes kan Kunden kreve prisavslag som angitt i tjenestenivåavtalen i bilag 2.

Hvis ikke annet er avtalt skal feilene kategoriseres på følgende måte:

Nivå	Kategori	Beskrivelse
A	Kritisk feil	- Feil som medfører at systemet stopper, at data går tapt eller at andre funksjoner som er kritiske for Kunden ikke virker som avtalt. - Dokumentasjonen er ufullstendig eller misvisende og dette medfører at Kunden ikke kan bruke systemet eller vesentlige deler av det.
B	Alvorlig feil	- Feil som fører til at funksjoner som er viktige for Kunden ikke virker som avtalt og som det er tids- og ressurskrevende å omgå. - Dokumentasjonen er ufullstendig eller misvisende og dette medfører at Kunden ikke kan benytte funksjoner som er viktige for Kunden.
C	Mindre alvorlig feil	- Feil som fører til at enkeltfunksjoner ikke virker som avtalt, men som Kunden relativt lett kan omgå. - Dokumentasjonen er mangelfull, upresis eller lett kan misforstås.

Er det avtalt i bilag 2 at Leverandøren kan rette feilen ved å sende Kunden en programrettelse, et nytt eksemplar av programmet e.l., skal dette skje etter avtalte rutiner angitt i bilag 2. Leverandøren skal i så fall gi Kunden instruksjon om hvordan rettelsen skal installeres.

Kunden skal i så fall installere tilsendt programrettelse e.l. så raskt som mulig, eller etter Leverandørens instruksjon. Eventuelle frister skal fremgå av bilag 2.

Hvis slike nødvendige rettelser bare gjøres tilgjengelige for Kunden ved utsending av ny versjon av programmet, er også den nye versjonen inkludert i vederlaget etter dette punktet. Leverandøren kan bare feilrette ved levering av ny versjon dersom Kunden kan nyttiggjøre seg denne på Kundens eksisterende tekniske plattform. Hvis dette vil føre til komplikasjoner i forhold til andre deler av Kundens systemportefølje, har Kunden rett til å kreve at feilen rettes på annen måte.

2.2.4 Installering av programrettelser mv.

Hvis Leverandøren er ansvarlig for å installere programrettelser m.v., skal dette skje på alle enheter i Kundens anlegg som har den aktuelle programvare og som er omfattet av avtalen. Dette skal gjøres innen en spesifikk tidsfrist hvis dette er avtalt i bilag 2, og under enhver omstendighet uten ugrunnet opphold etter at programrettelsen er klar for installasjon.

2.2.5 Nye versjoner

Nye versjoner av programvare som er spesifisert i bilag 2 er inkludert i avtalen. Når nye versjoner av programvare er utgitt, skal Leverandøren så snart som mulig sende Kunden disse. Hvis dette skal gjøres innen en spesifikk tidsfrist, er dette avtalt nærmere i bilag 2.

Når en ny versjon av et program skal gjøres tilgjengelig for Kunden, skal Leverandøren, med mindre annet er avtalt i bilag 2, installere den nye versjonen på alle enheter Kunden ønsker, og som omfattes av avtalen. Hvis dette skal gjøres innen en spesifikk tidsfrist, er dette avtalt nærmere i bilag 2. Kunden kan motsette seg å installere ny versjon av programmet dersom det medfører oppgradering av Kundens eksisterende tekniske plattform.

Leverandøren har plikt til å gjøre tilgjengelig nye versjoner av programvare m.v. som denne avtalen omfatter, jf. bilag 1 og 2, i god tid slik at Kunden kan følge anbefalt oppgraderingstakt når det gjelder nye versjoner av basisprogramvare og standardprogramvare som inngår i Kundens tekniske plattform. Hvilke basisprogramvare og standardprogramvare dette dreier seg om skal fremgå av bilag 3.

2.2.6 Rapportering

Hvis det er avtalt tjenestenivå for vedlikeholdsyttelsen i bilag 2 skal Kunden motta jevnlig rapporter som dokumenterer at ytelsen holder avtalt nivå og viser eventuelle avvik. Hvis ikke annet er bestemt skal rapportering skje månedlig. Rapporteringen skal dekke alle vesentlige punkter i reguleringen av tjenestenivå. Hvordan målingen av tjenestenivå er utført skal være angitt i rapporten. I tillegg skal den inneholde følgende:

- Antall meldte feil med beskrivelse og angivelse av responstid og hvor lang tid det tok å løse dem.
- Beskrivelse av eventuelle oppgraderinger og andre endringer som er foretatt i rapporteringsperioden.
- Hvis brukerstøtte er en del av avtalen, antall brukerstøttehenvendelser, med beskrivelse og angivelse av svartid og resultat

2.3 KUNDENS PLIKTER

Kunden skal foreta det daglige ettersyn. Dette inkluderer sikkerhetskopiering av program og data, samt å påse at utstyr og programvare utnyttes og lagres slik utstyrs- eller programleverandøren har foreskrevet.

Dersom det ikke blir benyttet originale deler, originalt forbruksmateriell eller original rekvisita (innkjøpt fra Leverandøren eller en autorisert forhandler), må Kunden påse at Leverandørens spesifikasjoner for slike produkter blir fulgt.

Kunden skal legge forholdene til rette for at Leverandøren skal få utført sine plikter, bl.a. ved å gi Leverandøren nødvendig tilgang til sine lokaler og skriftlig melding om eventuell flytting av utstyret som har betydning for ytelsene.

2.4 ANSVAR FOR UNDERLEVERANDØR OG TREDJEPART

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

2.5 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.

2.6 EKSTERNE RETTSLIGE KRAV

Hver av partene har ansvar for å følge opp sine respektive plikter i henhold til eksterne rettslige krav (lover, forskrifter, andre myndighetskrav). Dersom det er krav som har relevans for inngåelse og gjennomføring av denne avtalen skal Kunden identifisere disse i bilag 1 og/eller 2.

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 punkt 1.4.

2.7 LØNNS- OG ARBEIDSVILKÅR

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

Leverandøren skal på områder dekket av forskrift om allmenngjort tariffavtale sørge for at ansatte i egen organisasjon og ansatte hos eventuelle underleverandører ikke har dårligere lønns- og arbeidsforhold enn det som følger av gjeldende forskrifter. På områder som ikke er dekket av denne forskriften, skal Leverandøren på samme måte sørge for at egne og eventuelle underleverandørers ansatte, ikke har dårligere lønns- og arbeidsforhold enn det som følger av gjeldende landsomfattende tariffavtale for den aktuelle bransje. 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.

Leverandørens forpliktelser som nevnt ovenfor skal dokumenteres i bilag 3, dels ved identifikasjon av allmenngjort tariffavtale eller aktuell landsomfattende tariffavtale, og dels ved en egenerklæring/ tredjepartserklæring om at det er samsvar mellom aktuell tariffavtale og faktiske lønns- og arbeidsvilkår for oppfyllelse av Leverandørens og eventuelle underleverandørers forpliktelser.

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

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.

3. VEDERLAG OG BETALINGSBETINGELSER

3.1 VEDERLAG

Alle priser og nærmere betingelser for det vederlaget Kunden skal betale for Leverandørens ytelser fremgår av bilag 3. Med mindre annet er angitt i bilag 3 er alle priser oppgitt eksklusive merverdiavgift, men inkludert toll og eventuelt andre avgifter. Alle priser er i norske kroner.

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 3.

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

3.2 BETALINGSBETINGELSER

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

Dersom spesielle pris- og/eller betalingsvilkår skal gjelde for denne avtalen, skal det være oppgitt i bilag 3.

Der Kunden har tilrettelagt for det, skal Leverandøren levere faktura, kreditnotaer og purringer i henhold til det fastsatte formatet Elektronisk Handelsformat (EHF).

Øvrige betalingsvilkår, samt eventuelle vilkår for implementering av EHF, fremgår av bilag 3.

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

3.3 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)

3.4 BETALINGSMISLIGHOLD

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

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

3.5 PRISENDRINGER

Prisen kan endre 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.

Prisen kan endres ved fornyelse av avtalen, begrenset oppad til et beløp som 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 3.

Eventuelle andre bestemmelser om prisendringer fremgår av bilag 3.

4. RETTIGHETER TIL UTSTYR OG PROGRAMVARE

4.1 EIENDOMSRETT TIL UTSTYR

Kunden får samme rett til nytt utstyr og nye komponenter som leveres etter denne avtalen som til opprinnelig vedlikeholdt utstyr/komponent, dersom ikke annet er avtalt i bilag 3.

4.2 DISPOSISJONSRETT TIL PROGRAMVARE MV.

Kunden har disposisjonsrett til programvare i samsvar med inngått avtale om disposisjonsrett. Hvis programservice blir utført ved at et tidligere levert program helt eller delvis skiftes ut med et nytt eksemplar, får Kunden samme rettigheter til det nye eksemplaret som til det eksemplaret som blir skiftet ut. Det samme gjelder for nye versjoner av programvare som installeres hos Kunden.

4.3 DISPOSISJONSRETT

Kunden får disposisjonsrett til dokumentasjon som Kunden mottar i henhold til avtalen.

5. MISLIGHOLD

5.1 HVA SOM ANSES SOM MISLIGHOLD

Det foreligger mislighold dersom en av partene ikke oppfyller sine plikter etter denne avtalen og dette ikke skyldes forhold som den annen part har ansvaret for eller force majeure.

Mislighold skal reklameres skriftlig uten ugrunnet opphold etter at misligholdet er oppdaget eller burde vært oppdaget.

5.2 VARSLINGSPLIKT

Hvis en av partene ikke kan oppfylle sine plikter som avtalt, skal partene så raskt som mulig gi den annen part skriftlig varsel om dette. Varselet skal angi årsaken til problemet og så vidt mulig angi når ytelsen kan leveres. Tilsvarende gjelder hvis det må antas ytterligere forsinkelser etter at første varsel er gitt.

5.3 SANKSJONER VED MISLIGHOLD

5.3.1 Tilbakeholdelse av ytelse

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

5.3.2 Leverandørens plikt til å avhjelpe mislighold

Arbeidet med å avhjelpe mislighold skal påbegynnes og gjennomføres så raskt som mulig etter at Leverandøren har fått melding om problemet, og senest innenfor de tidsrammene som er avtalt.

5.3.3 Prisavslag

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

5.3.4 Timebot

Blir ikke avtalte frister overholdt, og det ikke skyldes force majeure eller Kundens forhold, foreligger en forsinkelse fra Leverandørens side som gir grunnlag for timebot. Hvis det er avtalt standardiserte prisavslag i bilag 2 erstatter dette timebot for samme forhold.

Timeboten påløper automatisk, og utgjør 0,2 (null komma to) prosent av det samlede årlige vederlag ekskl. merverdiavgift for hver påbegynte time forsinkelsen varer. Timeboten regnes bare av normal arbeidstid innen virkedager, og løper maksimalt i 20 (tjue) virkedager.

Andre timebotsatser og annen løpetid for timeboten samt hvilke ytelser den skal gjelde for kan avtales i bilag 2.

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

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

5.3.5 Heving

Dersom det foreligger vesentlig mislighold, kan den andre parten, etter å ha gitt den misligholdende part 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 etter utløpet av timebotperioden.

5.3.6 Krav på erstatning

En part 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 den misligholdende partens side, med mindre den misligholdende parten godtgjør at misligholdet eller årsaken til misligholdet ikke skyldes den misligholdende parten.

Eventuell påløpt timebot kommer til fradrag i eventuell erstatning for samme forsinkelse.

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

Disse begrensningene gjelder imidlertid ikke hvis den misligholdende part eller noen denne svarer for, har utvist grov uaktsomhet eller forsett.

6. VARIGHET OG OPPSIGELSE

Avtalen trer i kraft fra det tidspunktet som fremgår av avtalens signaturside (oppstartsdato) og gjelder i 1 (ett) år, og fornyes deretter automatisk for 1 (ett) år om gangen.

Partene har gjensidig rett til å si opp avtalen med 3 (tre) måneders skriftlig varsel før utløpet av hver ett-års periode. Leverandøren kan likevel ikke si opp avtalen i den første tre-års perioden.

Annen regulering av varigheten skal eventuelt fremgå av bilag 4.

7. ØVRIGE BESTEMMELSER

7.1 RISIKO FOR UTSTYR OG PROGRAMVARE

Kunden har risikoen for utstyr og programvare som omfattes av avtalen. Hvis Kunden eier utstyr og har disposisjonsrett til programvare for nettverkskontroll, har Kunden også risikoen for dette. Leverandøren har risiko for annet utstyr eller programvare, f.eks. reserveutstyr, som han har plassert hos kunden.

7.2 OVERDRAGELSE AV RETTIGHETER OG PLIKTER

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

Leverandøren kan bare overdra sine rettigheter og plikter etter avtalen med skriftlig samtykke fra Kunden. Slikt samtykke kan ikke nektes uten saklig grunn. Rett til vederlag etter avtalen kan fritt overdras, men fritar ikke Leverandøren for hans plikter og ansvar.

7.3 KONKURS, AKKORD E.L.

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

7.4 FORCE MAJEURE

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

I en slik ekstraordinær situasjon kan motparten bare gå fra avtalen dersom situasjonen varer eller antas å ville vare lenger enn 90 (nitti) kalenderdager, og da bare med 15 (femten) kalenderdagers varsel.

8. TVISTER

8.1 RETTSVALG

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

8.2 FORHANDLINGER OG MEKLING

Dersom det oppstår uenighet mellom partene om tolkning eller rettsvirkninger av avtalen, skal partene først forsøke å bli enige gjennom forhandlinger og/eller mekling.

8.3 DOMS- ELLER VOLDGIFTSBEHANDLING

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

Kundens 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).

Bilag 1 Utstyr og/eller programvare som skal vedlikeholdes

Her angis det utstyr og/eller programvare som vedlikeholdstjenesten omfatter.

Post	Produktnavn	Ref. nr

Bilag 2 Utdypende spesifikasjon av ytelsen, inkl. eventuell tjenestenivåavtale

I dette bilaget kan det spesifiseres nærmere hvilke krav som stilles til hva som skal inngå i vedlikeholdstjeneste, og hvordan den skal utføres. Det kan også angis spesifikke krav til ytelsen, f. eks. hvordan feil skal meldes og besvares, responstid med mer. Eventuelt kan kravene være spesifisert i form av en tjenestenivåavtale med standardiserte prisavslag hvis avtalt tjenestenivå ikke holdes.

Nedenfor er noen punkter som følger fra avtalen som må spesifiseres nærmere i bilag. I tillegg kan andre ytelser komme, men dette må være konkret for den enkelte avtale.

Spesifikasjon av ytelsene:

Nr	Ytelse	Kommentar

Utførelse og krav til ytelsene:

(Det må beskrives nærmere hvordan ytelsene skal løses, og hvilke krav som stilles f. eks til feilrettingstid)

Avtalen punkt 2.2.2 Brukerstøtte

Brukerstøtte skal gis innen:

Avtalen punkt 2.2.3 Melding av feil

Feilretting skal skje innen:

Rutiner for feilretting ved levering av programrettelse:

Frist for feilretting ved levering og installering av programrettelse:

Avtalen punkt 2.2.5 Nye versjoner

Frist for levering av nye versjoner av programvaren:

Avtalen punkt 2.2.1 Generelt

Ytelsene skal utføres til følgende tider:

(Fylles ut dersom avtaler annet enn virkedager som følger av avtalen)

Avtalen punkt 2.6 Eksterne rettslige krav:

(Dersom det er krav som etter regelverk som må oppfylles i leveransen må Kunden spesifisere dette)

Avtalen punkt 5.3.4 Timebot

(Fylles ut dersom det avtales annet enn det som følger av avtalen)

Timebotsatsen er:

Løpetid for timebot er:

Timebot gjelder for følgende ytelser:

Tjenestenivåavtale

(Eventuell tjenestenivåavtale med standardiserte prisavslag for ytelsene skal følge av bilag 2 eller som vedlegg til bilag 2)

Bilag 3 Samlet pris og prisbestemmelser

Alle priser og nærmere betingelser for det vederlaget Kunden skal betale for Leverandørens ytelser skal fremgå av bilag 3. De samlede prisene og samlet sluttvederlag skal fremkomme her. Som en del av grunnlaget for totalprisen skal eventuelle spesielle betalingsordninger, rabatter, forskudd, delbetaling og avvikende betalingstidspunkt også fremgå

Dersom partene avtaler annet enn det som følger av avtalen vedrørende vederlag, skal det spesifiseres i dette bilaget.

Avtalen punkt 3.1 Vederlag

Utgangspunktet er at prisene oppgis i norske kroner og eksklusiv merverdiavgift. Annet må spesifiseres særskilt. Det må oppgis hvorvidt prisen er per hendelse eller f. eks per måned/år/avtaleperioden. Tabellene bør tilpasses prisstrukturen for leveransen.

Beskrivelse/navn	Pris i NOK	Periode	Total (ekskl. mva)

Følgende utlegg dekkes:

(Fylles ut dersom partene avtaler at utlegg skal dekkes, og her spesifiseres det hvilke utlegg som er omfattet)

Reise- og diettkostnader skal dekkes etter følgende satser:

(Fylles ut dersom partene avtaler at Statens satser ikke skal legges til grunn)

Følgende reisetid kan faktureres:

(Hovedregelen er at reisetid ikke faktureres. Reisetid kan derfor bare faktureres hvis det er avtalt. Det bør i tilfelle spesifiseres i hvilke tilfeller eller hvilke reiser som kan faktureres)

Avtalen punkt 3.2 Betalingsbetingelser

Betalingsplan:

Øvrige betalingsvilkår:

Vilkår for implementering av EHF (elektronisk handelsformat):

Leveranse av elektroniske fakturaer skal skje på den av Direktorat for økonomistyring (DFØ) sin til enhver tid valgte kommunikasjonsmetode. Ved endring av kommunikasjonsmetode vil Leverandøren bli varslet seks måneder før nødvendig endring finner sted.

Faktureringstidspunkt:

(Fylles ut dersom partene avtaler annet enn det som følger av avtalen)

Fakturaadresse:

Faktura skal merkes med
referansenummer
navn

Avtalen punkt 3.5 Prisendring

Avtalt prisendring:

Timepris kan endres i henhold til følgende indeks:
(Fylles ut dersom partene avtaler regulering etter annen indeks enn konsumprisindeksen, f. eks lønnsindeks for bransjen)

Avtalen punkt 2.7 Lønns- og arbeidsvilkår

*Aktuell tariffavtale samt samsvarserklæring:
(Her identifiseres allmenngjort tariffavtale eller aktuell landsomfattende tariffavtale, samt inntas egenerklæring evt. tredjepartserklæring om samsvar mellom aktuell tariffavtale og faktiske lønns- og arbeidsvilkår for oppfyllelse av Leverandørens og eventuelle underleverandørers forpliktelser)*

Avtalen punkt 4.1 Eiendomsrett til utstyr

(Fylles ut dersom det avtales annet enn det som følger av avtalen)

Bilag 4 Endringer i den generelle avtaleteksten

Endringer til den generelle avtaleteksten skal samles i bilag 4, med mindre den generelle avtaleteksten henviser slike endringer til et annet bilag.

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

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

Punkt	Erstattes med

Bilag 5 Endringer etter avtaleinngåelse

Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen skal følge prosedyrene i avtalen punkt 1.4 og gjøres skriftlig. Leverandøren skal føre en fortløpende katalog over endringene som utgjør dette bilaget.

Nr	Dato	Endringen gjelder	