

Avtale om levering av telefonitjenester, teletrafikk og mobiltelefoner

som Leverandør

og

Oljedirektoratet
som Kunde

Leverandørens kontaktperson:
ODs kontaktperson kontaktperson: Geir Hagum

Sted Dato.....

Sted..... Dato.....

(som Leverandør)

(som Kunde)

Innhold

Avtale om levering av telefonitjenester, teletrafikk og mobiltelefoner	1
Innhold	2
1 ALMINNELIGE BESTEMMELSER	4
1.1 Definisjoner	4
1.2 Oppdragsgiver	5
2 BILAG TIL AVTALEN	6
3 RANGORDNING	6
4 OVERORDNET BESKRIVELSE AV TJENESTENE	6
4.1 Teletjenestene	6
4.2 Levering av mobiltelefoner og tilleggsutstyr	7
4.3 Leverandørens ansvar	7
4.4 Katastrofeberedskap	7
5 TERMINALUTSTYR – PROGRAMMER	7
6 ETABLERING AV TELETJENESTENE	8
6.1 Leverandørens ansvar for etableringen	8
6.2 Detaljplan	8
6.3 Tjenestespesifikasjon	8
6.4 ODs akseptansetest – Akseptansedag	8
6.4.1 Plan for akseptansetest	8
6.4.2 Definisjon av feilnivåer	9
6.4.3 Gjennomføring av akseptansetesten	9
6.5 Oppstartsdag	10
6.6 Godkjenningsperiode – Leveringsdag	10
6.6.1 Varighet	10
6.6.2 Formål og forutsetninger for godkjenningsperioden	10
6.6.3 ODs undersøkelsesplikt	10
6.6.4 Håndtering av feil	11
6.6.5 Godkjenning – Leveringsdag	11
7 ORDINÆR DRIFT AV TELETJENESTENE ETTER GODKJENNING	12
7.1 Generelt	12
7.2 Drift og vedlikehold av Teletjenestene	12
7.3 Melding om uønskede hendelser	12
8 ENDRINGER I TELETJENESTENE ETTER AVTALEINNGÅELEN	13
8.1 Rett til endringer av Avtalens innhold (tjenesteendringer)	13
8.2 Endringsoverslag	13
8.3 Endringsordre	14
8.4 Dokumentasjon av endringen	14
8.5 Konsekvenser av endringsordre	14
8.6 Tvist om konsekvensene av en endring	15
8.7 Uenighet om det foreligger en endring	15
8.8 Omtvistet endringsordre	15
8.9 Tvisteløsning – omtvistet endringsordre	15
9 VARIGHET OG OPPSIGELSE – AVSLUTNING ELLER OVERFØRING AV AVTALEN	16
9.1 Varighet	16
9.2 Midlertidig forlengelse av Avtalen	16
9.3 Avbestilling	16
9.3.1 Retur av utstyr	17
9.4 Leverandørens bistand ved avslutning av Avtalen	17

9.5	Spesielle krav til dokumentasjon ved drift av spesialutviklede applikasjoner.....	17
10	OPPLÆRING/KURS/BRUKERSTØTTE.....	18
11	BRUK AV UNDERLEVERANDØRER	18
12	EKSTERNE RETTSLIGE KRAV, PERSONVERN OG SIKKERHET	18
12.1	Eksterne rettslige krav og tiltak generelt	18
12.2	Personopplysninger	18
12.3	Krav til elektronisk kommunikasjon og saksbehandling	19
12.4	Sikkerhetsgradert materiale	19
12.5	Atskillelse av Data	20
13	KVALITETSSIKRING OG REVISJON.....	20
14	VEDERLAG OG BETALING	20
14.1	Vederlag	20
14.2	Betaling	21
15	TAUSHETSPLIKT.....	21
16	FORCE MAJEURE	22
17	LEVERANDØRENS MISLIGHOLD	22
17.1	Hva regnes som mislighold	22
17.2	Avhjelp	22
17.3	Sanksjoner ved mislighold.....	23
17.3.1	Dagbot ved forsinkelse.....	23
17.3.2	Rett til prisavslag.....	23
17.3.3	Erstatning	23
17.3.4	Tilbakehold av betaling	24
17.3.5	Heving	24
17.4	ODs mislighold	24
17.4.1	Hva regnes som mislighold	24
17.4.2	Begrensning i Leverandørens tilbakeholdsrett	24
17.4.3	Erstatning	24
17.4.4	Heving	25
18	SKADESLØSHOLDELSE	25
18.1	Leverandørens ansvar	25
18.2	ODs ansvar	25
18.3	Unntak fra ansvar.....	25
19	OVERDRAGELSE.....	25
20	BAKGRUNNSRETT.....	25
21	ENDRINGER OG TILLEGG TIL AVTALEN	26
22	KONTAKTPERSONER.....	26
23	LOVVALG/TVISTER/VERNETING	26
24	Opsjon for Ptil	26

1 ALMINNELIGE BESTEMMELSER

1.1 Definisjoner

I denne Avtalen gjelder følgende definisjoner:

Akseptansedag	betyr første virkedag etter at ODs akseptansetest er godkjent.
Avtalen	betyr den denne avtalen inkludert bilag som Leverandøren inngår med OD om bruk av Tjenester.
Avviklingsperioden	betyr en tidsperiode som varer inntil 6 (seks) måneder før og 60 (seksti) kalenderdager etter at Teletjenester er etablert hos ny leverandør.
Data	betyr all lyd, tekst, bilder eller andre data som overføres i et Elektronisk kommunikasjonsnett ved hjelp av elektromagnetiske signaler i fritt rom, kabel eller ledning.
Katastrofe	betyr en hendelse eller situasjon, herunder force majeure, som medfører at Tjenestene, eller vitale deler av disse, ikke kan ytes eller benyttes på en stabil og sikker måte.
Leverandør	betyr [sett inn navn]
Leveringsdag	betyr første virkedag etter at Teletjenestene er eller anses godkjent av OD.
Nett-termineringspunkt	betyr tilkoplingspunkt hvor OD får tilgang til det Elektronisk kommunikasjonsnettet og Teletjenestene via tilslutning av sitt Terminalutstyr.
OD	betyr Oljedirektoratet
Ptil	betyr Petroleumstilsynet
Elektronisk kommunikasjonsnett	betyr system og infrastruktur for telekommunikasjon som gjør det mulig å overføre signaler mellom bestemte Nett-termineringspunkter ved kabler, ledninger eller i fritt rom, via radiokanaler, optisk, fiber

	eller ved bruk av andre elektromagnetiske midler.
Oppstartsdag	betyr dagen etter at Leverandøren har gitt skriftlig melding til OD at Teletjenestene er klar for ODs nærmere undersøkelse i en godkjenningsperiode.
Part	betyr OD eller Leverandøren.
Partene	betyr OD og Leverandøren.
System	betyr den programvare og infrastruktur som brukes eller tilbys av Leverandøren ved levering av Tjenester til OD.
Teletjenester	betyr de teletjenester som Leverandøren tilbyr, og som OD abonnerer på gjennom Avtalen, nærmere spesifisert i Avtalens punkt 4 og bilag 1/bilag 2.
Terminalutstyr	betyr produkt eller deler av produkt som kan nyttes til elektronisk kommunikasjon og som er beregnet for direkte eller indirekte tilknytning til Nett-termineringspunkt i Elektronisk kommunikasjonsnett, eksempelvis fast- og mobiltelefoner.
Tjenester	betyr alle tjenestene og utstyr som Leverandøren tilbyr og leverer til OD i henhold til Avtalen, nærmere spesifisert i Avtalens punkt 4 og bilag 1/bilag 2.
Tredjepart	Enhver annen fysisk eller juridisk person enn Leverandøren og OD.

1.2 Oppdragsgiver

Avtalen gjelder leveranse av teletjenester, mobiltelefoner og tilleggsutstyr til OD. OD og Ptil er samlokalisert, og har felles drift av IKT-tjenester til og med 31.12.2014. Fra 1. januar 2015 opphører samarbeidet mellom OD og Ptil. OD anskaffer på vegne av Ptil en opsjon til å inngå avtale med Leverandøren på samme vilkår som OD, se punkt 24. OD og evt. Ptil inngår og administrerer hver sin avtale.

2 BILAG TIL AVTALEN

Alle rubrikker skal være krysset av:		JA	NEI
Bilag 1:	ODs kravspesifikasjon	X	
Bilag 2:	Leverandørens løsningsspesifikasjon	X	
Bilag 3:	Spesifikasjon av brukerstøtte og dokumentasjon	X	
Bilag 4:	Fremdriftsplan	X	
Bilag 5:	Test og godkjenning	X	
Bilag 6:	Administrative bestemmelser	X	
Bilag 7:	Samlet pris og prisbestemmelser	X	
Bilag 8:	Tjenestnivå med standardiserte prisavslag (SLA)	X	
Bilag 9:	Endringer i Tjenestene etter avtaleinngåelsen	X	

3 RANGORDNING

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) Hvis den generelle avtaleteksten henviser endringer til et bilag, går slike endringer foran den generelle avtaleteksten.
 - c) Bilag 9 går foran de øvrige bilagene.

4 OVERORDNET BESKRIVELSE AV TJENESTENE

4.1 Teletjenestene

Avtalen gjelder for abonnement på følgende Teletjenester fra Leverandøren:

- Fasttelefoni levert over IPT forbindelser med alternativ linjeføring og dynamisk dirigering
- mobiltefontjenester

Fra og med det tidspunkt OD og Leverandøren har undertegnet Avtalen, og teletjenestene er etablert, gis OD tilgang til Teletjenestene.

Teletjenestene er nærmere beskrevet i bilag 1/bilag 2.

4.2 Levering av mobiltelefoner og tilleggsutstyr

Avtalen omfatter også en rammeavtale for levering av mobiltelefoner og tilleggsutstyr på de pris- og leveringsvilkår som fremkommer av bilag 1/bilag 2/bilag 7. Avtalens generelle bestemmelser gjelder for levering av slikt utstyr med mindre annet skriftlig er avtalt mellom Partene.

OD foretar bestillinger etter de rutiner/prosedyrer som til enhver tid er mest hensiktsmessig. Dette avtales nærmere mellom partene. Avrop på rammeavtalen skal være skriftlige.

4.3 Leverandørens ansvar

Leverandøren er ansvarlig for at det i Avtalens løpetid er etablert et System som gir OD mulighet til, å bruke Teletjenestene via et elektronisk kommunikasjonsnett. Hva gjelder fasttelefoni, internettforbindelse mv. sørger Leverandøren for fremføring av tilknytningslinje frem til Nett-termineringspunktet på den installasjonsadresse som OD har oppgitt.

Leverandøren har ansvar for at Teletjenestene fungerer i samsvar med de formål, funksjoner og krav som følger av Avtalen. Leverandøren garanterer ikke at Teletjenestene til enhver tid vil fungere uten forstyrrelser eller feil, men at eventuell nedetid for Teletjenestene kompenseres for som angitt i bilag 8.

4.4 Katastrofeberedskap

Leverandøren plikter å etablere rutiner for håndtering av Katastrofer. Dersom en Katastrofe inntreffer skal Leverandøren innen de maksimaltider som er angitt i bilag 8 kunne etablere et System som skal oppfylle de kravene til Tjenestene som fremgår av Avtalen. Eventuelle ytterligere krav til Leverandørens katastrofeberedskap fremgår av bilag 1/bilag 2.

5 TERMINALUTSTYR – PROGRAMMER

Bilag 1 skal angi hvilket Terminalutstyr og programvare OD har i dag. Bilag 2 skal angi hvilket Terminalutstyr og hvilke programmer som ikke inngår som en integrert del av Teletjenestene, og som OD må fremskaffe for å kunne bruke Teletjenestene i samsvar med Avtalen. Dersom Leverandøren skal installere slikt Terminalutstyr og programmer, må dette fremgå av Avtalen. Installasjonen skjer i så fall i samsvar med Leverandørens satser for slik bistand (bilag 7), mens OD selv står som kjøper av slikt Terminalutstyr og lisenstaker til slik programvare.

6 ETABLERING AV TELETJENESTENE

6.1 Leverandørens ansvar for etableringen

Leverandøren skal gjennomføre etableringen av Teletjenestene. Forsinkelser skal meldes skriftlig til OD uten ugrunnet opphold etter at Leverandøren er blitt klar over at det foreligger avvik i forhold til fremdriftsplanen i bilag 4.

6.2 Detaljplan

Leverandøren skal utarbeide en detaljert fremdriftsplan for etablering av Teletjenestene, kalt detaljplan. OD skal bistå med informasjon og kompetanse som er nødvendig for at Leverandøren skal kunne utarbeide planen. OD 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 OD. Samtykke kan ikke nektes uten saklig grunn. Slik godkjenning reduserer ikke Leverandørens ansvar for Teletjenestene.

6.3 Tjenestespesifikasjon

Leverandøren skal utarbeide en tjenestespesifikasjon. Den skal inneholde dokumentasjon av Leverandørens Teletjenester med oversikt over eventuelle elementer i Leverandørens infrastruktur, programmer mv. som inngår som del av Teletjenestene og er en forutsetning for at Teletjenestene skal fungere som et hele.

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

Tjenestespesifikasjonen skal være ferdig før oppstart av ODs akseptansetest. Den skal ajourføres i løpet av godkjenningsperioden og være en del av den dokumentasjonen som undersøkes og godkjennes av OD gjennom ordinær drift i godkjenningsperioden.

OD har eiendomsrett til tjenestespesifikasjonen. Ved opphør av Avtalen, uansett årsak, skal tjenestespesifikasjonen overleveres til OD uten ugrunnet opphold.

6.4 ODs akseptansetest – Akseptansedag

6.4.1 Plan for akseptansetest

Leverandøren skal i samarbeid med OD utarbeide og ha ansvar for en plan for ODs akseptansetest med testprosedyrer som godtgjør at Teletjenestene tilfredsstillt avtalte krav. Leverandøren skal påse at testene i ODs akseptansetest dekker alle relevante aspekter ved Teletjenestene.

Akseptansetestplanen og eventuelle senere endringer av denne skal godkjennes av OD. Hvis OD ikke har gitt en begrunnet skriftlig melding om at planen og/eller testbeskrivelsene underkjennes, eller bedt om forlengelse av fristen innen 10 (ti) dager, anses planen som godkjent.

6.4.2 Definisjon av feilnivåer

Akseptansetesten skal, hvis ikke annet avtales, ta utgangspunkt i følgende definisjoner av feil:

Nivå	Kategori	Beskrivelse
A	Kritisk	Hele eller vesentlige deler av Teletjenestene 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.

6.4.3 Gjennomføring av akseptansetesten

Når Teletjenestene er etablert skal OD i samarbeid med Leverandøren gjennomføre en akseptansetest. ODs akseptansetest har som formål å verifisere at Teletjenestene er i samsvar med kravene i Avtalen, som grunnlag for ODs senere undersøkelse av Teletjenestene gjennom praktisk, ordinær drift i godkjenningsperioden.

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

Alle feil som meldes under ODs akseptansetest skal om mulig være dokumentert, slik at de kan reproduseres. Alle feil som meldes skal være kategorisert av OD som A-, B- eller C-feil, jf. punkt 6.4.2.

De feil og avvik som avdekkes i akseptansetesten 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, 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 OD 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 Teletjenestene tilfredsstillers og er i samsvar med Avtalens krav.

OD skal vurdere rapporten og resultatene fra den gjennomførte testen innen 10 (ti) virkedager fra Leverandøren har gitt skriftlig melding om at Teletjenestene er i samsvar med kravene i Avtalen og klar for å påbegynne oppstartperioden, jf. punkt 6.5. Hvis OD ikke i

løpet av 10 (ti) dagersfristen gir Leverandøren en begrunnet skriftlig melding om at akseptansetesten underkjennes, skal den anses som godkjent.

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

ODs godkjenning av akseptansetesten er ikke til hinder for at OD senere kan kreve utbedret feil og mangler som OD ikke oppdaget under testen, eller feil som ikke er rettet av Leverandøren i akseptansetestperioden.

6.5 Oppstartsdag

Etter at ODs akseptansetest er avsluttet, skal Teletjenestene settes i ordinær drift.

Leverandøren skal gi skriftlig melding til OD når Teletjenestene er klar for ODs nærmere undersøkelse i en godkjenningsperiode, se punkt 6.6. Dagen etter at meldingen er sendt er Oppstartsdag.

6.6 Godkjenningsperiode – Leveringsdag

6.6.1 Varighet

Fra og med Oppstartsdagen løper en godkjenningsperiode på 3 (tre) måneder.

Hvis oppstart av ordinær drift blir forsinket som følge av ODs forhold løper godkjenningsperioden likevel fra avtalt tidspunkt, med mindre Partene blir enige om endring av fremdriftsplanen.

6.6.2 Formål og forutsetninger for godkjenningsperioden

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

Tjenestespesifikasjonen skal ajourføres i godkjenningsperioden i henhold til rutinene beskrevet i Avtalens punkt 7, slik at det ved eventuell godkjenning av Teletjenestene foreligger en komplett og oppdatert tjenestespesifikasjon.

6.6.3 ODs undersøkelsesplikt

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

ODs undersøkelse i godkjenningsperioden skal gjennomføres med utgangspunkt i de ordinære, daglige drifts- og arbeidsoppgavene. OD skal undersøke teknisk kvalitet og/eller

bruksmessig kvalitet etter de metodene OD finner hensiktsmessige, ut fra kravene i bilag 1, bilag 2 eller andre bilag.

6.6.4 Håndtering av feil

I godkjenningsperioden skal OD 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, skal eventuelle feil være utbedret senest innen utgangen av godkjenningsperioden.

Hvis OD finner, og skriftlig påberoper seg A-feil i henhold til klassifisering av feilnivåer i punkt 6.4.2, anses grunnlaget for videre undersøkelse i godkjenningsperioden umuliggjort. Godkjenningsperioden skal anses stoppet fra den dagen OD sender melding, og starter ikke igjen før Leverandøren har utbedret feilene etter reglene punkt 6.6.5. 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 OD så lenge feilen(e) består.

Leverandøren skal så raskt som mulig utbedre feilene og teste slik det fremgår av punkt 6.6.5.

6.6.5 Godkjenning – Leveringsdag

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

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

Hvis OD ikke godkjenner at Teletjenestene 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 ODs melding om nektelse. Hvis OD fremdeles ikke godkjenner Teletjenestene, skal tvisten løses etter kapittel 22.

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

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

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

ODs godkjennelse er ikke til hinder for at OD senere kan kreve utbedret feil som OD ikke oppdaget i godkjenningsperioden, eller feil som ikke er rettet av Leverandøren i godkjenningsperioden. Slike feil håndteres som uønskede hendelser etter prosedyrene i punkt 7.3.

7 ORDINÆR DRIFT AV TELETJENESTENE ETTER GODKJENNING

7.1 Generelt

Leverandøren skal dokumentere at Teletjenestene som leveres til enhver tid er i samsvar med det som er avtalt.

7.2 Drift og vedlikehold av Teletjenestene

Leverandøren skal ha det daglige ansvaret for at Systemet og Teletjenestene til enhver tid fungerer som avtalt på den mest mulig optimale måte. Leverandøren skal kontinuerlig overvåke Systemet og Teletjenestene for å avdekke feil og mangler. Leverandøren plikter å gi OD opplysninger av forebyggende karakter om eventuelle spesielle forhold knyttet til Systemet og Teletjenestene, som kan være av betydning for å unngå feilsituasjoner, driftsstans og tap for brukerne av Teletjenestene. Leverandøren har også tilsvarende varslingsplikt når det er fare for at slike situasjoner kan inntreffe.

Dersom feil og mangler avdekkes skal OD uten opphold skriftlig informeres om feilen eller mangelen og hvilke tiltak som er iverksatt for å gjenopprette Teletjenestene. Leverandøren plikter, uten ytterligere kostnader for OD, å avhjelpe feil og mangler innen de tidsfrister som fremgår av bilag 8 eller, hvis det ikke er avtalt tidsfrister, så raskt som mulig hensyntatt feilens alvorlighet. Leverandøren plikter å gjennomføre feilrettingen med kompetent personell og med en slik intensitet som feilens alvorlighet for OD tilsier.

Dersom OD mener at Leverandøren ikke i tilstrekkelig grad setter i verk nødvendige tiltak for å avhjelpe feilen, og/eller tidsfrister som nevnt ovenfor i dette avsnitt ikke er overholdt skal Leverandøren umiddelbart informere om feilsituasjonen til OD.

7.3 Melding om uønskede hendelser

Prosedyre for å melde om uønskede hendelser skal fremgå av tjenestespesifikasjonen, jf. punkt 6.3.

OD skal klassifisere som angitt ovenfor i punkt 6.4.2, og melde slike uønskede hendelser til Leverandøren uten ugrunnet opphold. Hvis det kun er navngitte personer hos OD som skal gi slike meldinger, skal dette fremgå av tjenestespesifikasjonen med navn og

kontaktinformasjon. Meldingen skal gis på den måten som er angitt i tjenestespesifikasjonen.

Leverandøren skal bistå med å løse hendelsen innenfor de rammer som er definert i bilag 8. Hvis Leverandøren ikke klarer å finne en løsning som gjenoppretter Teletjenestene til avtalt tjenestenivå innenfor fristen, har Kunder krav på standardisert prisavslag som angitt i bilag 8.

8 ENDRINGER I TELETJENESTENE ETTER AVTALEINNGÅELEN

8.1 Rett til endringer av Avtalens innhold (tjenesteendringer)

OD har rett til å gi pålegg om endring med hensyn til økning eller reduksjon i omfang, karakter, art, kvalitet eller utførelse av Teletjenestene, 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.

8.2 Endringsoverslag

Leverandøren skal senest innen 15 (femten) 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:

- beskrivelse av tjenesteendringen
- beskrivelse av det arbeidet som må gjøres for å implementere tjenesteendringen
- virkning på eksisterende Teletjenester og tidsplaner
- virkninger på vederlaget, jf. punkt 14
- tidsplan for gjennomføring av endringen
- eventuelle virkninger på ansvarsfordeling mellom OD og Leverandør

Dokumenterte kostnader i forbindelse med utarbeidelse av endringsoverslag dekkes av OD 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 OD skriftlig har godkjent et mer omfattende estimat på forhånd.

Hvis tjenesteendringen skal gjennomføres i etableringsfasen, skal eventuelle virkninger på detaljplanen utredes (jf. punkt 6.2). 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.

8.3 Endringsordre

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

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 ODs medvirkning samt endring av vederlag, fremgår av Avtalen.

Endringene skal fremlegges OD for godkjenning.

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

8.4 Dokumentasjon av endringen

Endringer av Teletjenestene som angitt i kapittel 8 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 OD en oppdatert kopi.

8.5 Konsekvenser av endringsordre

Dersom OD krever en endring, har Leverandøren rett til å kreve endringer i vederlaget og fremdriftsplan eller øvrige forhold, jf punkt 8.2, som er forårsaket av ODs 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 8.

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 8.6.

8.6 Twist om konsekvensene av en endring

Dersom Partene er enige om at det foreligger en endring, men er uenige om endringens virkning på vederlaget, skal OD betale et foreløpig vederlag beregnet etter reglene i punkt 8.5. Dersom det ikke er reist søksmål for endringsarbeidet innen 6 (seks) måneder etter Leveringsdagen eller den dagen varsel om heving 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.

8.7 Uenighet om det foreligger en endring

Krever OD 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 OD utferdiger en endringsordre.

Leverandøren skal sammen med krav om endringsordre sende OD utredning av aktuelle risiko- og endringskonsekvenser og gi et prisestimat (endringsoverslag) i henhold til punkt 8.2. Kostnader i forbindelse med utarbeidelse av endringsoverslag dekkes ikke av OD dersom det ikke utstedes en endringsordre/bestilling av tjenesteendring i henhold til punkt 8.3.

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.

8.8 Omtvistet endringsordre

Dersom Leverandøren har krevd at OD sender endringsordre i henhold til punkt 8.7, skal OD innen rimelig tid utstede endringsordre i henhold til punkt 8.3, eller skriftlig frafalle kravet.

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

Selv om endringsordren er omtvistet, har Leverandøren plikt til å utføre det som er pålagt.

8.9 Tvisteløsning – omtvistet endringsordre

Hvis Leverandøren har mottatt en omtvistet endringsordre, må Leverandøren innen 6 (seks) måneder etter å ha mottatt den omtvistede endringsordren reise søksmål eller bringe tvisten inn for voldgift for å få sitt krav endelig avgjort, jf kapittel 22. Gjør ikke Leverandøren det, anses arbeidet å være en del av Leverandørens plikter etter Avtalen.

9 VARIGHET OG OPPSIGELSE – AVSLUTNING ELLER OVERFØRING AV AVTALEN

9.1 Varighet

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

Avtaleperioden omfatter en etableringsfase som beskrevet i punkt 6. Oppstartsdag for ordinær drift fremgår av bilag 4.

Fra Oppstartsdag for ordinær drift varer Avtalen i 2 år, med en opsjon for OD til å forlenge avtalen med en periode på 1 + 1 år. Opsjonen utløses automatisk for ett år av gangen, med mindre OD gir Leverandøren skriftlig varsel senest 3 måneder før utløpet av inneværende avtaleperiode.

Partene har rett til å si opp Avtalen med 3 måneders skriftlig varsel før utløpet av avtaleperioden på 2 år, samt de etterfølgende 1 års-periodene (opsjon).

Avtalen kan sies opp av OD med umiddelbar virkning dersom oppsigelsen skyldes ufravikelige endringer i lov eller forskrift som medfører at Avtalen ikke kan gjennomføres etter sitt innhold.

9.2 Midlertidig forlengelse av Avtalen

Leverandøren har plikt til å forlenge Avtalen inntil 6 (seks) måneder fra tidspunktet for Avtalens opphør, hvis OD ber om det. OD må varsle om dette samtidig med oppsigelsen. Leverandøren har rett til forholdsmessig vederlag i forlengelsesperioden.

9.3 Avbestilling

OD kan helt eller delvis avbestille Tjenestene under denne avtalen med 1 (en) måneds skriftlig varsel til Leverandøren.

Ved slik avbestilling skal OD betale:

- a) Det beløp som Leverandøren har til gode for den del av Tjenestene som allerede er gjennomført
- b) Leverandørens nødvendige og dokumenterte direkte kostnader knyttet til omdisponering av personell.
- c) Andre dokumenterte direkte kostnader som Leverandøren 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 OD betale et avbestillingsgebyr som er lik det minste av:

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

Annet avbestillingsgebyr kan avtales mellom partene i bilag 7.

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

9.3.1 Retur av utstyr

OD har rett til å returnere standard utstyr hvor originalemballasje er ubrudd. Leverandøren skal ved retur kreditere OD med 100 % av fakturaverdien på utstyret.

9.4 Leverandørens bistand ved 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 OD.

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 drift av Tjenestene blir fullverdig til Avtalen opphører/avsluttes, samtidig som OD eller eventuell ny leverandør blir fullverdig støttet i overtakelsesprosessen.

I tillegg er Leverandøren forpliktet til å stille nødvendige tjenester til rådighet for OD og samarbeide med annen leverandør, slik at overgangen kan gjennomføres med minst mulig forstyrrelse for OD og Kunder. Leverandøren er også forpliktet til å bidra med kompetanseoverføring til ny leverandør.

OD plikter å betale vederlag for de ytelser som er nevnt under dette punkt 9.3 i henhold til Leverandørens timesatser som angitt i bilag 7. OD skal likevel ikke betale slikt vederlag dersom Avtalens opphør skyldes vesentlig mislighold fra Leverandørens side.

9.5 Spesielle krav til dokumentasjon ved drift av spesialutviklede applikasjoner

Hvis Tjenestene 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 driftsløsning for OD. Hvis dokumentasjonen viser seg å være utilstrekkelig har Leverandøren plikt til vederlagsfritt å bistå OD eller Tredjepart utpekt av OD i forbindelse med etableringen av den nye driftstjenesten i den grad det utilstrekkelige skyldes Leverandøren.

Leverandøren skal også bistå OD i forbindelse med forberedelsene til inngåelse av ny avtale og levere den informasjon som er nødvendig i forbindelse med slik forberedelse. OD 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.

10 OPPLÆRING/KURS/BRUKERSTØTTE

Leverandøren skal gi OD all informasjon, veiledning og opplæring som er nødvendig for at OD på en så rasjonell måte som mulig skal kunne gjøre seg i stand til å bruke Teletjenestene. Denne tjenesten skal være inkludert i vederlaget.

All informasjon, veiledning og opplæring i henhold til Avtalen skal gjennomføres på norsk.

11 BRUK AV UNDERLEVERANDØRER

Ved oppfyllelsen av sine forpliktelser etter Avtalen kan Leverandøren la seg bistå av underleverandører. Dersom Leverandøren benytter underleverandører, innskrenker ikke dette Leverandørens forpliktelser etter Avtalen. Leverandøren er fullt ansvarlig overfor OD for at vedkommende underleverandør overholder de forpliktelser som følger av Avtalen.

12 EKSTERNE RETTSLIGE KRAV, PERSONVERN OG SIKKERHET

12.1 Eksterne rettslige krav og tiltak generelt

Leverandøren er forpliktet til å legge opp driften av Systemet og utførelsen av Tjenestene slik at dette til enhver tid er i samsvar med gjeldende lover, forskrifter og vilkår i tillatelser/konsesjoner.

Enhver endring av Avtalen i medhold av lov eller forskrift, herunder lov nr. 83 av 25. juni 2003 om elektronisk kommunikasjon, krever ODs skriftlige forhåndssamtykke, med mindre annet er bestemt i lov eller forskrift. Ved endringer i rettslige krav eller myndighetskrav som angår Leverandørens virksomhet, og som medfører behov for endringer i Avtalen etter avtaleinngåelsen, dekkes kostnadene ved endringene og merarbeidet av Leverandøren.

12.2 Personopplysninger

Under utføring av Tjenestene under Avtalen eller andre oppgaver for OD som medfører behandling av personopplysninger, opptre Leverandøren som behandlingsansvarlig etter lov av 1. april 2000 nr. 31 om personopplysninger, og innestår for at lovens vilkår oppfylles.

Leverandøren kan ikke behandle personopplysninger eller andre typer opplysninger Leverandøren får tilgang til gjennom denne Avtalen på annen måte enn det som er nødvendig for å utføre Tjenestene.

Leverandøren plikter å gjennomføre de sikkerhetstiltak som følger av personopplysningsloven, den tilhørende personopplysningsforskriften av 15. desember 2000 nr. 1265, og eventuelle andre krav fastsatt i lov eller av offentlig myndighet. Dette gjelder både de opplysninger som i henhold til personopplysningsloven defineres som personopplysninger og øvrige opplysninger som behandles på vegne av OD.

Personopplysninger må ikke utleveres til Tredjemann. Utlevering kan likevel skje:

1. når OD har samtykket til slik utlevering, det vil si en frivillig, uttrykkelig og informert erklæring om at OD godtar utlevering av opplysninger
2. med hjemmel i lov, eller i forskrift gitt med hjemmel i lov,
3. som ledd i betalingsinnkreving (inkasso),
4. som ledd i regnskapsbehandling,

Når utlevering skjer med hjemmel i lov, i forskrift gitt med hjemmel i lov eller etter enkeltvedtak fra Datatilsynet skal OD informeres om dette, hvis ikke annet følger av lov. I informasjonen skal det framgå hva som utleveres, til hvilket formål og hvem som er mottaker av opplysningen.

12.3 Krav til elektronisk kommunikasjon og saksbehandling

Hvis OD i egenskap av offentlig virksomhet har behov for å formulere krav til elektronisk kommunikasjon eller saksbehandling i sin kravspesifikasjon (bilag 1), skal OD vise til og ta utgangspunkt i kravene i forskrift nr. 988 av 21. mai 2003 om elektronisk kommunikasjon med og i forvaltningen, herunder kravene til sikkerhetsmål og sikkerhetsstrategi. Leverandøren skal tilsvarende i bilag 2 gi svar på hvordan slike eventuelle krav kan ivaretas.

12.4 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 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.

12.5 Atskillelse av Data

Leverandøren plikter å holde Data systemmessig atskilt fra egne og 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 Tredjepart som ikke har behov for Data i sitt arbeid for OD.

13 KVALITETSSIKRING OG REVISJON

ODs lovbefalte revisor skal ha innsynsrett i Data, Systemer, datadrift, kontroll- og sikkerhetstiltak etter lov og forskrifter, og i et slikt omfang som god revisjonskikk tilsier.

Leverandøren skal ha et dokumentert og fungerende kvalitetssystem for å sikre at kvalitetskravene som er angitt i Avtalen overholdes. OD skal ha rett til å foreta kvalitetsrevisjon og verifikasjon av Leverandørens kvalitetssikring sett i relasjon til ISO9001:2008 standarden.

OD 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.

14 VEDERLAG OG BETALING

14.1 Vederlag

For bruken av Teletjenestene skal OD betale vederlag som angitt i bilag 7. Vederlaget kan ikke økes i avtaleperioden, utenom i de tilfellene som er regulert i dette punkt 14.1. Vederlaget for mobiltelefoner og tilhørende utstyr er regulert i bilag 7.

Leverandøren skal sørge for at Leverandørens pris for Tjenestene til enhver tid er minst like gunstig for OD som sammenlignbare tjenester OD normalt kan oppnå hos Leverandøren eller andre sammenlignbare tjenesteytere.

Leverandøren har rett til å registrere all informasjonen som er nødvendig for å kunne beregne vederlagets størrelse, herunder trafikk gjennom det Elektroniske kommunikasjonsnett.

Prisene kan, etter godkjenning av OD, økes som følge av relevante dokumenterbare endringer i Leverandørens valutakostnader. Fører slike endringer til lavere priser skal dette automatisk komme OD til gode.

Prisene kan endres som følge av relevante endringer i skatter og avgifter pålagt Tjenestene. Leverandøren plikter å refundere OD eventuelle reduserte skatter og avgifter straks det er mulig å beregne størrelsen på refusjonen.

Leverandøren skal to ganger årlig dokumentere overfor OD at Leverandøren og Leverandørens underleverandører har priser som overholder bestemmelsen i punkt 14.1 første ledd.

14.2 Betaling

OD plikter å betale innen 30 (tretti) kalenderdager etter ODs mottak av faktura. Faktura og bilag til faktura skal være spesifisert og for øvrig inneholde de opplysninger som følger av bilag 7. All dokumentasjon skal være tilgjengelig hos Leverandøren i minst 5 (fem) år regnet fra fakturadato.

Det er en forutsetning for rettidig oppgjør av faktura at korrekt faktura er mottatt av OD, og at Leverandørens forpliktelser i henhold til Avtalen er oppfylt.

Leverandørens eventuelle reise- og diettutgifter dekkes i henhold til statens regulativ. Leverandøren må innhente ODs samtykke før reise- og diettutgifter pådras.

Ved forsinket betaling skal OD betale den til enhver tid gjeldende forsinkelsesrente i henhold til lov av 17. desember 1976 nr. 100 om renter ved forsinket betaling m.m.

Dersom OD i konkrete tilfeller har betalt for mye i vederlag til Leverandøren, skal Leverandøren omgående, og uten å avvete påkrav fra OD, refundere OD det beløp som OD feilaktig har betalt for mye.

Norske leverandører skal levere fakturaer, kreditnotaer og purringer i henhold til det fastsatte formatet Elektronisk Handelsformat (EHF). Leverandøren må selv bære eventuelle kostnader som leveranse av elektronisk faktura måtte medføre for denne. Mer informasjon: <http://www.anskaffelser.no/elektronisk-handel>.

15 TAUSHETSPLIKT

Informasjon som Partene blir kjent med i forbindelse med inngåelse og gjennomføringen av Avtalen skal behandles konfidensielt, og ikke gjøres tilgjengelig for utenforstående uten samtykke fra den annen Part. Ethvert passord eller liknende skal behandles konfidensielt.

Taushetsplikten etter denne bestemmelsen ikke mer omfattende enn det som følger av lov 10. februar 1967 om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven) eller tilsvarende sektorspesifikk regulering.

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

Taushetsplikten gjelder Partenes ansatte, underleverandører eller Tredjeparter som handler på Partens vegne i forbindelse med inngåelse og gjennomføring av Avtalen. Partene kan bare overføre taushetsbelagt informasjon til slike underleverandører og Tredjeparter i den utstrekning dette er nødvendig for å gjennomføre Avtalen, forutsatt at disse pålegges en tilsvarende taushetsplikt som etter dette punkt 15.

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.

16 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 den annen Part 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.

Den annen Part kan i force majeure-situasjoner bare heve Avtalen med den rammede Parts samtykke, eller hvis situasjonen varer eller antas å ville vare lenger enn 30 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.

17 LEVERANDØRENS MISLIGHOLD

17.1 Hva regnes som mislighold

Det foreligger mislighold fra Leverandørens side dersom Tjenestene ikke dekker de formål, krav og spesifikasjoner som følger av Avtalen. Det foreligger også mislighold dersom Leverandøren ikke oppfyller sine øvrige plikter etter Avtalen.

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

OD skal reklamere skriftlig innen rimelig tid etter at misligholdet er oppdaget eller burde vært oppdaget. Ved for sen reklamasjon kan OD kreve misligholdet avhjulpet mot at Leverandøren kan kreve vederlag for de ekstra utgiftene Leverandøren eventuelt påføres som følge av sen reklamasjon.

17.2 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 Tjenestene 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 ODs utgifter ved avhjelp fra Tredjepart. OD kan likevel ikke la Tredjepart avhjelpe mangelen før eventuell tilleggsfrist er utløpt.

OD skal varsle Leverandøren skriftlig før OD engasjerer Tredjepart.

17.3 Sanksjoner ved mislighold

17.3.1 Dagbot ved forsinkelse

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

Dagboten påløper automatisk. Dagboten utgjør kr. 1 500 (etttusenfemhundre) for hver kalenderdag forsinkelsen varer, men begrenset til maksimalt 100 (etthundre) kalenderdager.

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

Dersom en dagbotsanksjonert frist ikke er nådd innen utløpet av den maksimale dagbotperioden, kan OD enten helt eller delvis heve Avtalen med øyeblikkelig virkning, eller kreve dagbot i en ny dagbotperiode.

17.3.2 Rett til prisavslag

Tjenestene skal være tilgjengelige som angitt i bilag 1/bilag 2. Dersom Tjenestene ikke tilfredsstillter kravene i bilag 1/bilag 2, har OD krav på et prisavslag som angitt i bilag 8.

17.3.3 Erstatning

OD kan kreve erstatning for alle dokumenterte direkte tap OD lider som følge av Leverandørens mislighold. Erstatningsansvaret er begrenset oppad til 24 måneders vederlag for bruk av Tjenestene.

Leverandøren skal ikke være ansvarlig for indirekte tap, herunder men ikke begrenset til tap av omsetning, fortjeneste, investeringer, data, bruk eller tap av oppsparte midler som skyldes bruk eller manglende mulighet for bruk av Tjenestene.

Skyldes misligholdet grov uaktsomhet eller forsett fra Leverandørens side eller noen han svarer for kan OD kreve erstattet direkte tap og indirekte tap uten begrensning i erstatningens størrelse.

Erstatning kommer i tillegg til eventuelle prisavslag.

17.3.4 Tilbakehold av betaling

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

17.3.5 Heving

Dersom det foreligger vesentlig mislighold kan OD etter å ha gitt Leverandøren skriftlig varsel og en rimelig frist til å bringe forholdet i orden, heve hele eller deler av Avtalen med øyeblikkelig virkning, eller en tidsfestet fremtidig virkning. Fram til virkningstidspunktet for heving gjelder bestemmelsene i Avtalen.

17.4 ODs mislighold

17.4.1 Hva regnes som mislighold

Det foreligger mislighold fra ODs side hvis OD ikke oppfyller sine plikter etter Avtalen.

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

17.4.2 Begrensning i Leverandørens tilbakeholdsrett

Leverandøren kan ikke holde tilbake sine ytelser som følge av ODs mislighold med mindre misligholdet er vesentlig, Ikke betalt korrekt faktura eldre enn 60 dager etter forfall, regnes som vesentlig mislighold.

17.4.3 Erstatning

Leverandøren kan kreve erstattet ethvert direkte tap som med rimelighet kan tilbakeføres til ODs mislighold, med mindre OD godtgjør at misligholdet eller årsaken til misligholdet ikke skyldes OD. Samlet erstatning for ODs mislighold er tilsvarende som under pkt. 17.3.3 ovenfor.

OD skal ikke være ansvarlig for indirekte tap, herunder men ikke begrenset til tap av omsetning, fortjeneste, investeringer, data, bruk eller tap av oppsparte midler.

Skyldes misligholdet grov uaktsomhet eller forsett fra ODs side eller noen han svarer for, kan Leverandøren kreve erstattet direkte tap og indirekte tap uten begrensning i erstatningens størrelse.

17.4.4 Heving

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

Ved betalingsmislighold kan Leverandøren kun heve Avtalen dersom OD ikke har gjort opp forfalt og erkjent vederlag innen 60 – seksti – kalenderdager etter at OD har mottatt skriftlig varsel fra Leverandøren.

18 SKADESLØSHOLDELSE

18.1 Leverandørens ansvar

Leverandøren skal holde OD skadesløs fra ethvert krav Tredjepart fremsetter mot OD for brudd på immaterielle rettigheter i forbindelse med bruk Tjenestene eller andre forhold som kan tilskrives Leverandøren.

18.2 ODs ansvar

OD skal holde Leverandøren skadesløs fra ethvert krav Tredjepart fremsetter mot Leverandøren for brudd på immaterielle rettigheter i forbindelse forhold som kan tilskrives OD.

18.3 Unntak fra ansvar

En Part er ikke ansvarlig etter punkt 18.1 eller 18.2 dersom den Part kravet retter seg mot ikke har gjort rimelige tiltak for å begrense tapet, og ikke gitt den andre Parten skriftlig melding om at kravet er fremmet innen rimelig tid.

19 OVERDRAGELSE

En Part kan bare overdra sine rettigheter og plikter etter Avtalen med skriftlig samtykke fra den andre Parten. Dette gjelder også hvis Parten 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.

20 BAKGRUNNSRETT

Dersom ikke annet følger av Avtalen, kommer lov om kjøp av 1998 nr. 27 til anvendelse, også så langt den passer for Avtalens tjenesteelementer.

21 ENDRINGER OG TILLEGG TIL AVTALEN

Endringer av og tillegg til Avtalen skal være utformet skriftlig og undertegnet av Partene.

22 KONTAKTPERSONER

Alle meldinger vedrørende Avtalen skal gis til vedkommende Parts kontaktperson.

23 LOVVALG/TVISTER/VERNETING

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

Dersom det oppstår tvist mellom Partene om tolkningen eller rettsvirkningen av Avtalen, skal tvisten først søkes løst ved forhandlinger. Fører ikke slike forhandlinger frem, kan hver av Partene forlange tvisten avgjort med endelig virkning for norske domstoler. ODs forretningsadresse er rett verneting.

Partene kan alternativt avtale at tvisten blir avgjort med endelig virkning ved voldgift i Norge. Hver av Partene oppnevner en voldgiftsmann, og de Partsoppnevnte voldgiftsmenn oppnevner voldgiftsrettens tredje medlem som er voldgiftsrettens formann. For øvrig gjelder bestemmelsen i lov om rettergangsmåten i tvistemål. av 13.8.15 nr. 6 kapittel 32, for voldgiftsrettens oppnevning og saksbehandling.

24 Opsjon for Ptil

Ptil har opsjon til inngå avtale med Leverandøren på samme vilkår som i denne Avtalen. Opsjonen medfører ingen forpliktelser for OD eller Ptil.

* * *