

# Avtale om løpende tjenestekjøp

Avtale om løpende levering av funksjonalitet i programvare over internett

---

Statens standardavtaler for IT-anskaffelser  
SSA-L

## Avtale om løpende tjenestekjøp

### Avtale om

Elektroniske medisindispensere

### er inngått mellom:

[Skriv her]

---

(heretter kalt Leverandøren)

### og

Oppegård kommune

---

(heretter kalt Kunden)

### Sted og dato:

[Skriv sted og dato her]

---

Oppegård kommune

[Leverandørens navn her]

---

Kundens underskrift

---

Leverandørens underskrift

Avtalen undertegnes i to eksemplarer, ett til hver part.

Kortnavn for avtalen

Elektroniske medisindispensere

---

### Henvendelser

Med mindre annet fremgår av bilag 5, skal alle henvendelser vedrørende denne avtalen rettes til:

#### Hos Kunden

Navn:

Stilling:

Telefon:

E-post:

#### Hos Leverandøren

Navn:

Stilling:

Telefon:

E-post:

## Innhold

<b>1. ALMINNELIGE BESTEMMELSER .....</b>	<b>5</b>
1.1 AVTALENS OMFANG .....	5
1.2 BILAG TIL AVTALEN .....	5
1.3 TOLKNING – RANGORDNING .....	5
1.4 ENDRINGER AV TJENESTEN ETTER AVTALEINNGÅElsen.....	6
1.5 PARTENES REPRESENTANTER .....	6
<b>2. GJENNOMFØRING AV TJENESTEN.....</b>	<b>6</b>
2.1 LEVERANDØRENS PLIKTER .....	6
2.1.1 Tjenesten.....	6
2.1.2 Forholdet til standard lisens- og avtalevilkår .....	7
2.1.3 Dokumentasjon og opplæring.....	8
2.1.4 Plan for etableringsfasen .....	8
2.1.5 Tid og sted for levering .....	8
2.1.6 Nye versjoner av tjenesten.....	8
2.2 KUNDENS PLIKTER .....	9
2.2.1 Medvirkning .....	9
2.2.2 Undersøkelsesplikt.....	9
2.3 ANSVAR FOR UNDERLEVERANDØR OG TREDJEPART .....	10
2.4 LØNNS- OG ARBEIDSVILKÅR .....	10
2.5 TAUSHETSPLIKT .....	11
2.6 SKRIFTLIGHET .....	11
<b>3. VARIGHET, OPPSIGELSE, AVSLUTNING OG OVERFØRING .....</b>	<b>11</b>
3.1 VARIGHET .....	11
3.2 AVBESTILLING .....	12
3.3 AVSLUTNING AV AVTALEN .....	12
3.3.1 Partenes plikter i avslutningsperioden.....	12
<b>4. VEDERLAG OG BETALINGSBETINGELSER.....</b>	<b>13</b>
4.1 VEDERLAG .....	13
4.2 FAKTURERINGSTIDSPUNKT OG BETALINGSBETINGELSER.....	13
4.3 FORSINKELSESRENTER .....	14
4.4 BETALINGSMISLIGHOLD .....	14
4.5 PRISENDRINGER.....	14
<b>5. EKSTERNE RETTSLIGE KRAV, SIKKERHET OG PERSONVERN .....</b>	<b>14</b>
5.1 EKSTERNE RETTSLIGE KRAV OG TILTAK GENERELT .....	14
5.2 INFORMASJONSSIKKERHET .....	15
5.3 PERSONOPPLYSNINGER.....	15
5.4 ATSKILLELSE AV DATA.....	15
<b>6. EIENDOMS- OG DISPOSISJONSRETT .....</b>	<b>16</b>
6.1 PARTENES RETTIGHETER .....	16
6.2 EIENDOMSRETT TIL DATA.....	16
<b>7. MISLIGHOLD .....</b>	<b>16</b>
7.1 LEVERANDØRENS MISLIGHOLD.....	16
7.1.1 Hva som anses som mislighold.....	16
7.1.2 Avhjelp.....	17
7.1.3 Krenkelse av andres immaterielle rettigheter (rettsmangel).....	17
7.2 KUNDENS MISLIGHOLD.....	17
7.3 VARSLINGSPLIKT.....	17
<b>8. SANKSJONER VED MISLIGHOLD .....</b>	<b>17</b>

8.1	TILBAKEHOLD AV YTELSE	17
8.2	DAGBOT VED FORSINKELSE	18
8.3	ØKONOMISK KOMPENSASJON FOR BRUDD PÅ AVTALT TJENESTENIVÅ	18
8.4	PRISAVSLAG	18
8.5	HEVING	18
8.6	ERSTATNING	19
8.7	ERSTATNINGSBEGRENSNING	19
8.8	REKONSTRUKSJON AV DATA	19
<b>9.</b>	<b>ØVRIGE BESTEMMELSER</b>	<b>20</b>
9.1	OVERDRAGELSE AV RETTIGHETER OG PLIKTER	20
9.2	KONKURS, AKKORD E. L.	20
9.3	FORCE MAJEURE	20
<b>10.</b>	<b>TVISTER</b>	<b>21</b>
10.1	RETTSVALG	21
10.2	FORHANDLINGER OG MEKLING	21
10.3	DOMS- ELLER VOLDGIFTSBEHANDLING	21

## 1. ALMINNELIGE BESTEMMELSER

### 1.1 AVTALENS OMFANG

Avtalen gjelder løpende levering av funksjonalitet i programvare over internett. Tjenesten omfatter drift og vedlikehold samt andre tjenester knyttet til tilrettelegging av programvaren for Kunden (heretter kalt «tjenesten»).

Kunden har på bakgrunn av sine formål og behov fremstilt sine krav i bilag 1 (Kundens kravspesifikasjon). Leverandøren har beskrevet sin tjeneste basert på Kundens kravspesifikasjon i bilag 2 (Leverandørens beskrivelse av tjenesten). Hvis det etter Leverandørens mening er åpenbare feil eller uklarheter i Kundens kravspesifikasjon, skal Leverandøren påpeke dette i bilag 2.

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	x	
Bilag 2: Leverandørens beskrivelse av tjenesten	x	
Bilag 3: Prosjekt- og fremdriftsplan	x	
Bilag 4: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner		x
Bilag 5: Administrative bestemmelser	x	
Bilag 6: Samlet pris og prisbestemmelser	x	
Bilag 7: Endringer i den generelle avtaleteksten		x
Bilag 8: Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen	x	
Bilag 9: Lisensbetingelser for standardprogramvare		x
Andre bilag:		

### 1.3 TOLKNING – RANGORDNING

Endringer til den generelle avtaleteksten skal samles i bilag 7 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 7 går foran den generelle avtaleteksten.
  - c. Hvis den generelle avtaleteksten henviser endringer til et annet bilag enn bilag 7, går slike endringer foran den generelle avtaleteksten.
  - d. Bilag 8 går foran de øvrige bilagene.
4. Standard lisensvilkår (bilag 9) kommer til anvendelse mellom produsent av standardprogramvare (lisensgiver) og Kunden, men endrer ikke Leverandørens forpliktelser i henhold til denne avtalen i større utstrekning enn det som fremgår av punkt 2.1 (Leverandørens plikter). Med standardprogramvare menes programvare som er laget for levering til flere brukere hvor lisens (disposisjonsrett) kan leies uavhengig av tjenester fra programvareprodusenten.

## **1.4 ENDRINGER AV TJENESTEN 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 anmode om endringsavtale.

Leverandøren kan kreve justeringer i vederlag eller tidsplaner som følge av endringen. Krav om justert vederlag eller tidsplan må fremsettes senest samtidig med Leverandørens svar på Kundens anmodning om endringsavtale.

Endringer av tjenesten skal skje skriftlig og skal undertegnes av bemyndiget representant for partene. Leverandøren skal føre en fortløpende katalog over endringene som utgjør bilag 8, og uten opphold gi Kunden en oppdatert kopi.

## **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 5.

# **2. GJENNOMFØRING AV TJENESTEN**

## **2.1 LEVERANDØRENS PLIKTER**

### **2.1.1 Tjenesten**

Leverandøren har ansvaret for at tjenesten som leveres er i henhold til denne avtalen, oppfyller de krav og beskrivelser som er spesifisert i bilag 1 og 2 og er i henhold til kravene til tjenestenivå som fremgår av bilag 4. For tjenester der det ikke er angitt eksplisitte krav til tjenestenivå, skal tjenestenivået tilsvare det som kan forventes av en alminnelig god tilsvarende tjeneste i markedet.

Uønskede hendelser skal håndteres innen de frister som fremgår av bilag 4. Bilag 4 regulerer nærmere hvordan uønskede hendelser skal håndteres.

### **2.1.2 Forholdet til standard lisens- og avtalevilkår**

I den utstrekning standardprogramvare som er omfattet av tjenesten må leveres under standard lisensbetingelser og avtalevilkår (lisensbetingelser), skal dette være uttrykkelig angitt i et eget kapittel i bilag 2, og kopier av lisensbetingelsene skal være vedlagt som bilag 9.

Lisensbetingelsenes bestemmelser om disposisjonsrett går foran denne avtalens betingelser om disposisjonsrett, med mindre annet eksplisitt fremgår av bilag 7. Leverandøren skal sikre at standardprogramvare tilbys under lisensbetingelser som er dekkende for de krav som Kunden i bilag 1 har stilt til tjenesten og dennes bruksområde, og denne avtalens bestemmelser om disposisjonsrett. I den utstrekning det er avvik mellom lisensbetingelsenes bestemmelser om disposisjonsrett og denne avtalens bestemmelser om disposisjonsrett, skal Leverandøren beskrive dette tydelig i bilag 2. Ved eventuelle rettsmangler er Leverandøren ikke erstatningsansvarlig for rettsmangler knyttet til standardprogramvare ut over 1) det som følger av lisensbetingelsene inntatt i bilag 9, og 2) for dekning av idømt erstatningsansvar overfor tredjepart (rettighetshaveren(e)).

Tjenesten skal testes og godkjennes i henhold til denne avtalens bestemmelser om test og godkjenning (se punkt 2.2.2) uavhengig av hva som følger av programvarens lisensbetingelser.

Leverandøren har ansvar for at Leverandørens ytelser oppfyller avtalte krav og beskrivelser i avtalen, uavhengig av hva som måtte følge av de enkelte lisensbetingelsene.

Hvis feil i standardprogramvaren medfører at tjenesten avviker fra det som er avtalt i henhold til denne avtalen, herunder avtalte tjenestekrav, er det Leverandørens ansvar å avhjelpe feilen på en slik måte at tjenesten bringes i overensstemmelse med det som er avtalt, selv om slik standardprogramvare er underlagt lisensbetingelser med avvikende betingelser for feilretting. Avhjelp av feil i, eller feil som skyldes, standardprogramvare kan skje på enhver måte som bringer tjenesten i overensstemmelse med avtalens krav.

Hvis Leverandøren dokumenterer at avvikene i tjenesten som nevnt i avsnittet over skyldes at standardprogramvare ikke opptrer i samsvar med programvareprodusentens spesifikasjoner, og at feilen krever tilgang til standardprogramvarens kildekode for å kunne rettes, er Leverandørens feilrettingsplikter begrenset til å melde feilen til programvareprodusenten, etter beste evne søke å få prioritet for retting av feilen, holde Kunden orientert om status for feilrettingen og gjøre rettet versjon tilgjengelig for Kunden når feilen i standardprogramvaren er rettet av programvareprodusenten.

Slike feil i standardprogramvaren som nevnt i nest siste avsnitt regnes ikke med ved vurderingen av om godkjenningskriterier er oppfylt eller om tjenesten oppfyller tjenestenivået i bilag 4, med mindre Leverandøren har misligholdt sin plikt til å følge opp feilrettingen og gjøre feilrettingen tilgjengelig for Kunden.

### **2.1.3 Dokumentasjon og opplæring**

Hvis ikke annet er avtalt, skal Kunden som del av avtalt vederlag for tjenesten få overlevert, eller gis elektronisk tilgang til, slik standard produktbeskrivelse, brukerveiledning og annen dokumentasjon som Leverandøren vanligvis lar følge med ved tjenesten. Dokumentasjonen skal gjøres tilgjengelig for Kunden senest samtidig med levering av tjenesten, jf. bilag 3. Den skal være datert og av siste tilgjengelige ajourførte versjon.

Nærmere krav til dokumentasjon kan fremgå av bilag 1 og 2.

Leverandøren skal bistå med nødvendig opplæring av Kundens personell i den grad det er avtalt i bilag 1 eller 2 og priset i bilag 6.

### **2.1.4 Plan for etableringsfasen**

Leverandøren skal i samarbeid med Kunden utarbeide en plan for å etablere tjenesten. Planen skal omfatte beskrivelse av roller og ansvar samt fremdriftsplan.

Plan for etableringsfasen skal inntas i bilag 3.

### **2.1.5 Tid og sted for levering**

Tjenesten skal være tilgjengelig for Kunden innen de frister som fremgår av bilag 3. Med tilgjengelig menes at Leverandøren har sendt skriftlig melding til Kunden om at tjenesten kan tas i bruk. Dagen tjenesten er tilgjengelig for Kunden er leveringsdag. Med mindre annet fremgår av bilag 3, må eventuelle innvendinger fra Kundens side være fremmet skriftlig innen 5 (fem) virkedager etter at tjenesten er gjort tilgjengelig for Kunden.

Dersom det er avtalt særskilt godkjenningssprøve i henhold til punkt 2.2.2, anses leveringsdag ikke inntrådt før godkjenningssprøven er gjennomført og godkjent av Kunden.

### **2.1.6 Nye versjoner av tjenesten**

Hvis ikke annet fremgår av bilag 1 og 2, skal nye versjoner av tjenesten følge Leverandørens alminnelige oppgraderingsløp. Nye versjoner av tjenesten er inkludert i avtalen med mindre annet fremgår av bilag 1 og 2. Nye versjoner av tjenesten inngår i vederlaget med mindre det er priset særskilt i bilag 6.

Når en ny versjon av tjenesten kan gjøres tilgjengelig for Kunden, skal Leverandøren varsle Kunden skriftlig om dette.

Eventuelle tilpasninger som er gjort for Kunden i den versjonen som skal skiftes ut, skal Leverandøren implementere i den nye versjonen før den gjøres tilgjengelig for Kunden. Med mindre annet fremgår av bilag 6, utføres tilpasnings- og implementeringsarbeidet i henhold til Leverandørens timesatser for slikt arbeid i bilag 6.



Hvis Leverandøren påføres merkostnader av betydning som følge av at Kunden ikke følger anbefalt oppgraderingstakt for tjenesten, kan Leverandøren kreve dekket sine direkte dokumenterbare merkostnader knyttet til å opprettholde levering av Kundens eksisterende versjon av tjenesten.

## 2.2 KUNDENS PLIKTER

### 2.2.1 Medvirkning

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

### 2.2.2 Undersøkelsesplikt

Dersom ikke annet er avtalt i bilag 3 skal Kunden undersøke tjenesten, i en periode på 5 (fem) virkedager, slik god forretningsskikk tilsier (godkjenningsprøven).

Dersom det i bilag 1 fremgår at det skal foretas en mer omfattende godkjenningsprøve, skal art og omfang av denne prøven være nærmere beskrevet i bilag 3 (se også punkt 2.1.5). I tillegg gjelder reguleringene under.

Hvis ikke annet fremgår av bilag 3, benyttes følgende definisjon av feil:

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

Kunden kan ikke nekte å godkjenne tjenesten dersom de påpekte feil er uvesentlige for Kundens bruk. A- og B-feil anses hver for seg som vesentlige med unntak av B-feil som ikke er vesentlige for Kundens mulighet til å ta tjenesten i ordinær bruk mens feilretting pågår. C-feil anses som uvesentlige, hvis ikke flere C-feil samlet sett medfører at godkjennelse vil være klart urimelig. Andre godkjenningskriterier kan avtales i bilag 3.

Hvis Kunden godkjenner tjenesten, skal Kunden sende Leverandøren skriftlig melding om det. Leveringsdag anses inntruffet første virkedag etter at melding er sendt. Hvis Kunden underkjenner tjenesten, må melding om dette være sendt Leverandøren innen 10 (ti) virkedager etter utløpet av godkjenningsprøven. Hvis slik melding ikke er sendt innen fristen, anses leveringsdag som inntruffet første virkedag etter godkjenningsprøvens avslutning. Andre frister kan avtales i bilag 3.

### **2.3 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.

### **2.4 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 egne og eventuelle underleverandørers ansatte som direkte medvirker til å oppfylle Leverandørens forpliktelser under denne avtalen, ikke har dårligere lønns- og arbeidsvilkår enn det som følger av forskriften som allmenngjør tariffavtalen. På områder som ikke er dekket av allmenngjort tariffavtale, skal Leverandøren sørge for at de samme ansatte ikke har dårligere lønns- og arbeidsvilkår enn det som følger av gjeldende landsomfattende tariffavtale for den aktuelle bransje. Dette gjelder for arbeid utført i Norge.

Alle avtaler Leverandøren inngår, og som innebærer utførelse av arbeid som direkte medvirker til å oppfylle Leverandørens forpliktelser under denne avtalen, skal inneholde tilsvarende betingelser.

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.

Oppfyllelse av Leverandørens forpliktelser som nevnt ovenfor skal dokumenteres i bilag 5 ved enten en egenerklæring eller 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.

Nærmere presiseringer om gjennomføring av dette punkt 2.4 kan avtales i bilag 5.

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

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

Taushetsplikten er ikke til hinder for at opplysningene brukes når ingen berettiget interesse tilsier at de holdes hemmelig, for eksempel når de er alminnelig kjent eller er 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 2.5.

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 avtalens opphør, med mindre annet følger av lov eller forskrift.

## **2.6 SKRIFTLIGHET**

Alle varsler, krav eller andre meddelelser knyttet til denne avtalen skal gis skriftlig til den postadressen eller elektroniske adressen som er oppgitt på avtalens forside, med mindre partene har avtalt noe annet i bilag 5 for den aktuelle type henvendelse.

## **3. VARIGHET, OPPSIGELSE, AVSLUTNING OG OVERFØRING**

### **3.1 VARIGHET**

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

Hvis ikke annen varighet eller annet oppstartstidspunkt er avtalt i bilag 5, gjelder avtalen i 3 (tre) år regnet fra ikrafttredelsestidspunktet. Avtalen fornyes deretter automatisk for 1 (ett) år om gangen med mindre den sies opp av Kunden med 3 (tre) måneders varsel før fornyelsestidspunktet. Leverandøren kan si opp avtalen med 12 (tolv) måneders varsel før fornyelsestidspunktet.

## **3.2 AVBESTILLING**

Kunden kan helt eller delvis avbestille tjenesten under denne avtalen med 6 (seks) måneders skriftlig varsel.

Ved slik avbestilling skal Kunden betale:

- a) det beløp som Leverandøren har til gode for den del av tjenesten som allerede er gjennomført
- b) 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.

Ved delvis avbestilling skal avbestillingsgebyret beregnes på grunnlag av det avbestiltes andel av kontraktsprisen. Konsekvensene som delvis avbestilling har for gjenstående deler av tjenesten, herunder virkningen på kontraktsprisen, skal håndteres som en endring henhold til punkt 1.4.

## **3.3 AVSLUTNING AV AVTALEN**

### **3.3.1 Partenes plikter i avslutningsperioden**

Avslutningsperioden varer fra dato for varsel om oppsigelse, avbestilling eller heving og til avtalen opphører. I tillegg har Kunden krav på oppfølgende bistand i inntil 30 (tretti) kalenderdager etter at tjenesten er etablert hos ny leverandør eller Kunden selv, også om dette skjer etter at avtalen for øvrig opphører.

Tjenesten skal forbli fullverdig i avslutningsperioden, uavhengig av årsaken til avslutning.

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

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

1. Kundens data inkludert de sikkerhetskopier av Kundens data som Kunden ønsker.
2. Lisenser (disposisjonsrett) som Leverandøren administrerer på Kundens vegne når Kunden er lisenstaker.
3. Andre kontrakter som administreres av Leverandøren på vegne av Kunden.

4. Eventuell oversikt over eksterne og interne brukere knyttet til Kundens løsning, som Leverandøren har vedlikeholdt for Kunden.
5. Alle andre data og materiale som tilhører Kunden.

Kunden plikter å betale vederlag for de ytelser som er nevnt over, i henhold til Leverandørens timepriser som angitt i bilag 6. Dersom Kunden har behov for tjenester ut over dette, skal prisberegningen følge det generelle prisnivået i avtalen for øvrig. Kunden skal likevel ikke betale vederlag som beskrevet i dette avsnittet hvis avtalens opphør skyldes vesentlig mislighold fra Leverandørens side.

Leverandøren har under enhver omstendighet ikke rett til å tilbakeholde kundens data, jf. punkt 6.2.

For å muliggjøre eventuell sanksjonering av manglende ytelser i forbindelse med avtaleslutt kan Kunden holde vederlag for siste betalingstermin tilbake inntil 1 (én) måned etter avtalens opphør dersom avtalen ikke avsluttes som følge av Kundens mislighold.

Kunden plikter å tilbakelevere eventuell dokumentasjon og eventuelt annet som tilhører Leverandøren.

## **4. VEDERLAG OG BETALINGSBETINGELSER**

### **4.1 VEDERLAG**

Alle priser og nærmere betingelser for det vederlaget som Kunden skal betale for Leverandørens ytelser, fremgår av bilag 6.

Med mindre annet er angitt i bilag 6, er alle priser oppgitt eksklusive merverdiavgift, men inkludert toll og eventuelt andre avgifter.

Alle priser er i norske kroner med mindre Kunden i bilag 6 har åpnet for at priser på komponenter som leveres fra utlandet, kan oppgis i utenlandsk valuta.

### **4.2 FAKTURERINGSTIDSPUNKT OG BETALINGSBETINGELSER**

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

Dersom spesielle pris- og/eller betalingsvilkår skal gjelde for denne avtalen, skal det være oppgitt i bilag 6.

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 bruk av EHF fremgår av bilag 6.

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

Eventuelle andre betalingsvilkår kan avtales i bilag 6.

#### **4.3 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).

#### **4.4 BETALINGSMISLIGHOLD**

Hvis forfalt uomtvistet 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.

#### **4.5 PRISEDRINGER**

Vederlaget og timepriser kan endres ved hvert årsskifte tilsvarende økningen i Statistisk sentralbyrås konsumprisindeks (hovedindeksen), første gang med utgangspunkt i indeksen for den måned avtalen ble inngått, med mindre annen indeks er avtalt i bilag 6.

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

Eventuelle andre bestemmelser om prisendringer fremgår av bilag 6.

### **5. EKSTERNE RETTSLIGE KRAV, SIKKERHET OG PERSONVERN**

#### **5.1 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 er herunder Kundens ansvar å konkretisere relevante funksjonelle og sikkerhetsmessige krav for tjenesten i bilag 1.

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

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

Hver av partene dekker i utgangspunktet kostnadene ved å følge rettslige krav som gjelder parten selv, og partens virksomhet.

## **5.2 INFORMASJONSSIKKERHET**

Leverandøren skal iverksette forholdsmessige tiltak for å ivareta krav til informasjonssikkerhet i forbindelse med gjennomføring av tjenesten.

## **5.3 PERSONOPPLYSNINGER**

Hvis Leverandøren skal behandle personopplysninger på vegne av Kunden i forbindelse med gjennomføring av tjenesten, opptre Leverandøren som databehandler. Som databehandler for Kunden skal Leverandøren behandle personopplysninger slik det fremgår av denne avtalen. Leverandøren kan ikke behandle personopplysningene på annen måte.

Leverandøren skal gjennom planlagte og systematiske tiltak sørge for tilfredsstillende informasjonssikkerhet med hensyn til konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet ved behandling av personopplysninger, jf. personopplysningslovens § 13. Leverandøren skal dokumentere informasjonssystemet og sikkerhetstiltakene. Dokumentasjonen skal på forespørsel være tilgjengelig for Kunden og dennes revisorer, samt for Datatilsynet og Personvernemnda.

Nærmere bestemmelser om hvordan personopplysninger skal behandles, herunder relevante sikkerhetstiltak og krav til lagringstid og sletting mv., er angitt i bilag 1 og 2. Partene kan ha inngått egen databehandleravtale. Ved motstrid går databehandleravtalen foran denne avtalen når det gjelder behandling av personopplysninger.

Leverandøren kan ikke overlate personopplysninger til andre for lagring, bearbeidelse eller sletting uten etter avtale med Kunden. Underleverandører som er godkjent av Kunden, skal fremgå av bilag 5. Leverandøren skal sørge for at eventuelle underleverandører som Leverandøren benytter, og som behandler personopplysninger, påtar seg tilsvarende forpliktelser som i dette punkt 5.3.

Personopplysninger skal ikke overføres til land utenfor EØS-området uten at dette er skriftlig avtalt med Kunden på forhånd.

## **5.4 ATSKILLELSE AV DATA**

Leverandøren skal iverksette forholdsmessige tiltak for å sikre konfidensialitet av alle data, herunder tiltak for å sikre at data ikke kommer på avveie, og for øvrig å sikre mot innsyn fra uvedkommende. Videre skal det iverksettes forholdsmessige tiltak for å sikre mot utilsiktet endring og sletting av data og mot angrep av virus og annen skadevoldende programvare.

Leverandøren plikter å holde Kundens data logisk atskilt fra eventuelle tredjeparters data for å eliminere faren for beskadigelse av data og/eller innsyn i data. Med logisk atskilt forstås at nødvendige tekniske tiltak som sikrer data mot uønsket endring og innsyn, er iverksatt og opprettholdt. Som uønsket endring og innsyn anses også tilgang fra ansatte hos Leverandøren eller andre som ikke har behov for informasjonen i sitt arbeid for Kunden.

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

### **6.1 PARTENES RETTIGHETER**

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

Kunden får begrenset disposisjonsrett til programvaren som Leverandøren stiller til rådighet for Kunden i forbindelse med levering av tjenesten. Disposisjonsretten omfatter alle de beføyelser som er nødvendig for å benytte tjenesten i henhold til avtalens formål.

Vederlaget for disposisjonsretten til tjenesten, herunder eventuelle forutsetninger og begrensninger, for eksempel med hensyn til antall brukere eller sted/utstyr for utøvelse av disposisjonsretten, er beskrevet i bilag 6. Hvor slike begrensninger er avtalt, har Leverandøren rett til å gjennomføre revisjon hos Kunden, for å verifisere at begrensningene er etterlevd. Slik revisjon skal varsles med rimelig varsel, og skal gjennomføres med minst mulig ulempe for Kunden.

### **6.2 EIENDOMSRETT TIL DATA**

Kunden (og dennes rettighetsgivere) beholder 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.

## **7. MISLIGHOLD**

### **7.1 LEVERANDØRENS MISLIGHOLD**

#### **7.1.1 Hva som anses som mislighold**

Det foreligger mislighold fra Leverandørens side hvis ytelsen 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, herunder krav til tjenestenivå som angitt i bilag 4.

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



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

### **7.1.2 Avhjelp**

Leverandøren skal påbegynne og gjennomføre arbeidet med å avhjelpe misligholdet uten ugrunnet opphold, ved utbedring, omlevering eller tilleggslevering uten ekstra kostnad for Kunden.

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

Dersom de leverte ytelsene krenker opphavsrett eller andre immaterielle rettigheter som tilhører andre, er Leverandøren forpliktet til å skaffe den rettigheten som mangler, eller å skaffe Kunden disposisjonsrett til minst likeverdig ytelse.

Hvis tredjepart gjør gjeldende mot Kunden at ytelsen medfører rettsmangel, skal Kunden informere Leverandøren skriftlig snarest mulig.

Leverandøren skal for egen regning håndtere kravet. Kunden skal i rimelig utstrekning bistå Leverandøren med dette.

## **7.2 KUNDENS MISLIGHOLD**

Det foreligger mislighold fra Kundens side hvis Kunden ikke oppfyller sine plikter etter avtalen. Ved forsinket betaling har Leverandøren krav på forsinkelsesrente i henhold til punkt 4.3.

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

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

## **7.3 VARSLINGSPLIKT**

Hvis en av partene ikke kan oppfylle sine plikter som avtalt, skal parten 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.

## **8. SANKSJONER VED MISLIGHOLD**

### **8.1 TILBAKEHOLD AV YTELSE**

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.

## **8.2 DAGBOT VED FORSINKELSE**

Bli ikke avtalt tidspunkt for levering (leveringsdag), eller annen frist som partene i bilag 3 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 % av vederlag for tjenesten beregnet over 3 (tre) år (kontraktssummen) ekskl. merverdiavgift for hver kalenderdag forsinkelsen varer, men begrenset til maksimalt 100 (hundre) kalenderdager.

Andre dagbotsatser, annet beregningsgrunnlag og annen løpetid for dagboten kan avtales i bilag 3.

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.

## **8.3 ØKONOMISK KOMPENSASJON FOR BRUDD PÅ AVTALT TJENESTENIVÅ**

Ved brudd på avtalt tjenestenivå kan Kunden kreve økonomisk kompensasjon i henhold til standardiserte satser som avtalt i bilag 4.

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

## **8.4 PRISAVSLAG**

Dersom det tross gjentatte forsøk ikke har lyktes Leverandøren å avhjelpe en mangel, har Kunden krav på forholdsmessig prisavslag. Prisavslag er kompensasjon for redusert verdi av det leverte og er uavhengig av eventuell erstatning.

## **8.5 HEVING**

Dersom det foreligger vesentlig mislighold, kan den annen part etter å ha gitt den misligholdende part skriftlig varsel og rimelig frist til å bringe forholdet i orden, heve 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.

## **8.6 ERSTATNING**

En part kan kreve erstattet ethvert direkte tap, herunder merkostnader Kunden får ved dekningskjøp, tap som skyldes merarbeid og andre direkte kostnader i forbindelse med forsinkelse, mangel eller annet mislighold iht. punkt 7.1.1 eller 7.2, med mindre den misligholdende parten godtgjør at misligholdet eller årsaken til misligholdet ikke skyldes den misligholdende parten.

Dagbøter kommer til fradrag i eventuell erstatning for samme forsinkelse.

## **8.7 ERSTATNINGSBEGRENSNING**

Erstatning for indirekte tap kan ikke kreves. Indirekte tap omfatter, men er ikke begrenset til, tapt fortjeneste av enhver art, tapte besparelser og krav fra tredjeparter. Tap av data regnes ikke for å være indirekte tap.

Samlet erstatning i avtaleperioden er begrenset til et beløp som tilsvarer kontraktssummen ekskl. merverdiavgift, jf. pkt. 8.2 ovenfor.

Disse begrensningene gjelder imidlertid ikke hvis den misligholdende part eller noen denne svarer for, har utvist grov uaktsomhet eller forsett. Begrensningene gjelder heller ikke idømt ansvar for rettsmangler som Leverandøren hefter for.

## **8.8 REKONSTRUKSJON AV DATA**

I tilfelle av tap eller ødeleggelse av data skal Leverandøren uten ugrunnet opphold gjenopprette disse og om nødvendig rekonstruere data. I den utstrekning tap eller ødeleggelse av data skyldes forhold som Leverandøren har ansvaret for, skal gjenoppretting og rekonstruksjon skje uten ytterligere vederlag. Med mindre annet er avtalt i bilag 1 og 2, er Leverandørens ansvar for kostnader begrenset til å gjenopprette data fra siste sikkerhetskopi samt ansvar for merkostnader som påløper hvis Leverandøren ikke har tatt sikkerhetskopi i henhold til avtalen. Kostnader knyttet til rekonstruksjon av data etter siste sikkerhetskopi i henhold til avtalen kan for øvrig bare belastes Leverandøren hvis årsaken til at data har gått tapt er at Leverandøren har opptrådt uaktsomt. Hvis årsaken til tap av data er slik at Kunden skal betale for rekonstruksjonen, skal Leverandøren avklare omfanget med Kunden før arbeidet påbegynnes. Hvis rekonstruksjon er nødvendig for at Kundens løsning skal fungere i ordinær drift, skal arbeidet påbegynnes uten ugrunnet opphold, mens avklaring av omfanget pågår.

Dersom det er umulig for Leverandøren alene å rekonstruere data, skal data i tilfeller 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, samt Kundens utlegg og andre direkte kostnader dersom tredjepart benyttes til arbeidet, og eventuelle andre direkte kostnader som er forbundet med rekonstruksjonen i den utstrekning tap eller ødeleggelse av data skyldes forhold Leverandøren har ansvaret for.

I tilfelle av tap eller ødeleggelse av data som skyldes forhold på Kundens side, skal Kunden dekke Leverandørens dokumenterte merkostnader som slike forhold måtte medføre. Dette gjelder likevel ikke dersom rekonstrueringen blir vanskeligere eller mer tidkrevende som følge av at Leverandøren ikke har fulgt de rutiner for sikkerhetskopiering som er avtalt. 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.

## **9. ØVRIGE BESTEMMELSER**

### **9.1 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 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. Dette gjelder også hvis Leverandøren deles i flere selskaper, eller hvis overdragelsen skjer til et datterselskap eller annet selskap i samme konsern, men ikke dersom Leverandøren slås sammen med et annet selskap. Samtykke kan ikke nektes uten saklig grunn.

Retten til overdragelse i avsnittet over gjelder kun hvis den nye leverandøren oppfyller de opprinnelige kvalifikasjonskravene, det ikke foretas andre vesentlige endringer i kontrakten og overdragelse ikke skjer for å omgå regelverket om offentlige anskaffelser.

Retten til vederlag etter denne avtalen kan fritt overdras, men fritar ikke Leverandøren for hans plikter og ansvar.

### **9.2 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, såfremt ikke annet følger av ufravikelig lov.

### **9.3 FORCE MAJEURE**

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

Motparten kan i force majeure-situasjoner bare avslutte avtalen med den rammede parts samtykke, eller hvis situasjonen varer eller antas å ville vare lenger enn 90 (nitti) kalenderdager, regnet fra det tidspunkt situasjonen inntreffer, og da bare med 15 (femten) kalenderdagers varsel. Hver av partene dekker sine egne kostnader knyttet til avslutning av avtaleforholdet. Kunden betaler avtalt pris for den del av tjenesten som var kontraktsmessig levert før avtalen ble avsluttet. Partene kan ikke rette andre krav mot hverandre som følge av avslutning av avtalen etter denne bestemmelse.

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

## **10. TVISTER**

### **10.1 RETTSVALG**

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

### **10.2 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.

### **10.3 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 hjemting er verneeting.

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

\*\*\*\*\*