

Veiledende bilag til SSA-D – Driftsavtalen – versjon 2015

Innhold:

Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon	2
Bilag 2: Leverandørens løsningsspesifikasjon	9
Bilag 3: Beskrivelse av det som skal driftes	10
Bilag 4: Prosjekt- og fremdriftsplan for etableringsfasen	12
Bilag 5: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner	14
Bilag 6: Administrative bestemmelser	18
Bilag 7: Samlet pris og prisbestemmelser	21
Bilag 8: Endringer i den generelle avtaleteksten	25
Bilag 9: Endringer av driftstjenesten etter avtaleinngåelsen	26
Bilag 10: Standardvilkår for tredjepartsleveranser	27

Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon

Fylles ut av Kunden. Kunden skal i bilag 1 spesifisere det Leverandøren skal fylle ut i øvrige bilag.

Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

Kunden skal beskrive formålet med anskaffelsen her.

Kunden skal beskrive behovet driftstjenesten skal dekke, herunder antall brukere, lokasjoner, kvalitetskrav til driftstjenesten (tilgjengelighet, reaksjonstid mv.), krav til etablering av tjenesten (tidspunkt for oppstart, hvorvidt det skal benyttes delleveranser mv.).

Oppgave

Distribusjon av AutoPASS bombrikker og brikkefester til Fjellinjens kunder og administrasjon av brikkeavtaler.

Distribusjon, registrering, mottak og forskriftsmessig avfallshåndtering av bombrikker til og fra Fjellinjens kunder. Pakking, frankering og distribusjon av bombrikker i egnet emballasje. Anslagsvis vil det være behov for lagerplass opp mot 30 Europaller, Fjellinjen sender årlig ut rundt 110 000 brikker til nye og gamle kunder. Leverandør må besørge forsikring av brikkebeholdning.

Rapportering

Leverandøren er ansvarlig for å utarbeide og oversende rapporter som viser status på beholdning av brikker og brikkefester samt distribusjonen av disse, innen fem virkedager etter månedsslutt. Dette skal leveres Fjellinjen vederlagsfritt.

Driftsmiljø

Brikkene skal registreres i vårt sentralsystem for tiden i applikasjonen CS Norge som er levert av Q-Free. Applikasjonen kjøres fra Fjellinjens Citrix-miljø og nås av Leverandøren via internett. Klient trenger Citrix Receiver fortrinnsvis kjørt i Windows-miljø og tilhørende to-faktor sikkerhetsmekanisme knyttet til Leverandørens mobiltelefoner.

Brikkespesifikasjoner

Brikkene blir i dag levert av Norbit på bakgrunn av en eksisterende rammeavtale. Fra våren 2018 vil det i tillegg være en rammeavtale på leveranse av brikker fra Qfree.

Brikkepakninger fra Norbit har følgende spesifikasjon inklusiv brikkefeste:
Mål: 150 x 106,5 x 19,5 mm. Vekt 48 gram

Brikkepakningen fra Qfree har følgende spesifikasjon inklusiv brikkefeste:
Mål: 145 x 127 x 20 mm. Forventet vekt er 51 gram.

Brikkefeste



Brikkefeste, vekt: 4 gram

Krav til forsendelse/ pakking

- Brikken blir levert fra produsenten i en metallisert konvolutt/ emballasje som hindrer lesning av brikke under transporten.
- Leverandør må besørge en ytre emballasje som påføres etikett fra printer. Etiketten inneholder bilnummer, brikkenummer og navn/adresse på kunde og avsender.

Levering av AutoPASS brikker

Fjellinjen har faste leveringstidspunkt for AutoPASS brikker fra produsent i februar, juni og oktober hvert år. Fjellinjen vil på bakgrunn av erfaringsmessig behov og i samarbeid med Leverandør, sørge for at AutoPASS brikker blir bestilt og levert Leverandør.

Brikkedistribusjon

Leverandøren er ansvarlig for å distribuere brikker til Fjellinjens kunder. Bilag 3 har nærmere beskrivelse av prosessen for utsendelse av brikker. Dette kapittelet beskriver overordnede prosesser og samhandling mellom Fjellinjen og leverandøren.

Rutiner utsendelse av brikke til ny kunde

1. Kunden kontakter Fjellinjen og bestiller ny avtale (chat, tlf, e-post, web-skjema)
2. Fjellinjen oppretter ny kontrakt for kunden.
3. Leverandøren finner navn og adresse på ny kunde i listen i CS (beskrevet i bilag 3), pakker og sender ut brikke.
4. Forsendelser til utenlandske kunder påføres om nødvendig tolletikett.
5. Fjellinjen krever brikkedepositum ved første faktura.

Rutiner ved Brikkebytte

1. Kunden kontakter Fjellinjen og bestiller ny brikke (Chat, tlf, e-post, web-skjema)
2. Fjellinjen oppretter ny kontrakt for kunden
3. Leverandøren sender ut ny brikke (på samme måte som for nye avtaler)
4. Forsendelser til utenlandske kunder påføres om nødvendig tolletikett.
5. Fjellinjen krever nytt depositum på neste faktura
6. Leverandøren håndterer retur av brikke som beskrevet under.
7. Fjellinjen er ansvarlig for tilbakebetaling av depositum.

Retur av brikke

1. Fjellinjens kunder vil i noen tilfeller returnere brikken direkte til leverandør som har ansvar for håndtering av denne prosessen.
2. Leverandøren vil være ansvarlig for mottak og registrering av mottatte brikker.
3. Leverandøren er ansvarlig for miljømessig god avfallshåndtering av brikken.
4. Mottatte brikker som tilhører andre bomselskaper skal registreres og håndteres på samme måte som Fjellinjens brikker. I tillegg skal bompengeselskapet som utstedte brikke informeres om hvilke brikker samt eventuelt vedlagt informasjon fra kunde som er mottatt.
5. Fjellinjen er ansvarlig for oppsigelse av avtale og refusjon av brikkedepositum.

Storkunder

Bilutleiefirmaer og andre kunder med et større antall biler vil ofte ha behov for spesialtilpassede løsninger. For å få igangsatt avtaler snarest mulig har de behov for å ha brikker liggende i påvente av nye kjøretøy. Dette foregår på følgende måte:

1. Storkunder henvender seg til Fjellinjen via webkunde@Fjellinjen.no
2. Fjellinjen vil sørge for at Leverandør mottar en oversikt hvor det fremgår hvilken kunde som har bestilt brikker, samt antall og hvor de skal sendes.
3. Brikkene pakkes og sendes samlet. Eventuelt hentes hos Leverandør etter avtale. Storkunden vil i ettertid selv sørge for at brikke blir registrert på korrekt bil.
4. Ved forsendelser til adresser utenfor Norge må Leverandør sørge for utfylling av nødvendige tollpapirer som proformafaktura mv.

Brikkefeste

Ved behov kan Fjellinjens kunder etterspørre nytt brikkefeste til AutoPASS brikken. Dette foregår primært via Fjellinjens nettsider. Leverandøren skal også kunne besørge dette. Fjellinjen vil daglig oversende mottatte bestillinger på brikkefester elektronisk til Leverandør. Pr i dag sendes filene automatisk som XML – filer.

Fjellinjen vil sørge for at Leverandør mottar en oversikt hvor det fremgår hvilken storkunde som har bestilt brikkefester samt antall og hvor de skal sendes.

Defekte brikker

Mottatte brikker fra produsent som er skadet skal ikke benyttes men skal destrueres på tilsvarende måte som returnerte brikker. Ved mottak av større mengder defekte eller skadede brikker skal Fjellinjen kontaktes.

AutoPASS brikke – levetid - utskifting

Dagens AutoPASS brikke har en levetid på minimum 7 år. Med jevne mellomrom blir det derfor nødvendig med utskifting av et større antall brikker i regi av Statens Vegvesen. Det er antatt at det i 2018 ikke vil bli sendt ut nye brikker.

Ved forrige brikkeutskifting ble brikkene sendt direkte fra produsent til den enkelte Fjellinjen kunde. Fremtidige brikkeskifter vil bli håndtert som separate prosjekter.

Opplæring

Opplæring vil bli gitt i leverandørens lokaler. Vi ser for oss at det bør være tilstrekkelig med en virkedag (to til tre personer). Opplæring av ansatte er beregnet å ta 1-2 timer i selve applikasjonen.

Hjelpesfunksjoner

Datatekniske problemer og feil meldes til helpdesk Intility AS. Normal responstid er to timer i perioden 08:00 – 20:00 mandag – fredag.

Nedetider i sentralsystemet CS- Norge

Det vil normalt være en hoved- release med systemoppdatering per kvartal. Vanligvis medfører dette en nede tid på to timer etter kl. 20:00 mandag – torsdag.

Det vil også kunne være nede tider som følge av akutte tekniske problemer. Fjellinjen AS vil varsle leverandør om ovennevnte forhold straks dette blir gjort oss kjent.

Kontroll og revisjon

Fjellinjen kan be om kontroll og revisjon av oppdraget. Dette skal varsles leverandør innen rimelig tid.

Mulige endringer i avtaleperioden

I forbindelse med anbud på leveranse av Auto PASS brikker høsten 2017, vil det kunne bli mindre endringer på brikkespesifikasjonene.

Kunden planlegger å bytte sentralsystem i løpet av avtaleperioden. Nødvendig opplæring vil bli gitt.

Forventet distribusjonsvolum

Forventet distribusjonsvolum	
Brikker Norge	106.080
Brikker Norden	1.400
Brikker Europa	2.500
Brikker Verden	20
Pakker med brikker til storkunder	100
Behandlede brikkereturer	5.000
Brikkefester	15.000
Pakker med brikkefester til storkunder	40

SLA- krav

Se bilag 5

Roller og ansvar

Leverandørs roller og ansvar

- Leverandør skal utføre tjenestene i henhold til Avtalen med vedlegg.
- Leverandør skal følge det til enhver tide gjeldende regelverk og retningslinjer fra Kunden.
- Leverandør skal sørge for at daglig kommunikasjon foregår på norsk med kontaktperson hos Fjellinjen.
- Leverandør skal sørge for at de personene som utfører tjenestene har den nødvendige kompetansen som er påkrevd for å utføre tjenestene på en tilfredsstillende måte.
- Leverandør skal kontinuerlig overvåke kvaliteten på arbeidet som utføres og kartlegge eventuelle kompetanse- og bemanningsbehov.
- Dersom personell slutter er Leverandør ansvarlig for at nytt personell blir opplært.
- Dersom personell slutter er Leverandør ansvarlig for å varsle Fjellinjen om dette uten ubegrunnet opphold. Det samme gjelder ved nytilsettinger.
- Leverandør er ansvarlig arbeidsgiver og utbetaler lønn, arbeidsgiveravgift, eventuell sykkelønn og andre lovbestemte skatter og avgifter for medarbeiderne.
- Leverandør er ansvarlig for at alle relevante opplysninger om sikkerhetsrutiner/-instruksjoner, arbeidsreglement med videre blir kjent for medarbeidere.
- Leverandør skal delta på kvartals vise oppfølgingsmøter hvor problemstillinger, erfaringer og forbedringer skal drøftes.
- Leverandøren er ansvarlig for å utarbeide og oversende rapporter som viser status på beholdning av brikker og brikkefester samt distribusjonen av disse, innen fem virkedager etter månedsslutt.
- Leverandør er ansvarlig for å lede og følge opp sine medarbeidere i det daglige arbeid. Leverandør skal sørge for at arbeidsmiljøet gir muligheter for trivsel og vekst for alle ansatte, samtidig som yrkesrelaterte skader og sykdom skal unngås.
- Leverandør garanterer å finne frem til medarbeidere med de nødvendige faglige kvalifikasjoner og de personlige egenskaper som passer til leveransen.

Fjellinjens roller og ansvar

- Fjellinjen skal bidra til at Leverandør settes i stand til å oppfylle tjenesten slik den er beskrevet, blant annet gjennom aktiv opplæring og oppdatering av medarbeiderne.
- Fjellinjen må sørge for at interne forhold legges til rette slik at Leverandør kan utføre tjenesten som avtalt.
- Fjellinjen skal delta på kvartals vise oppfølgingsmøter hvor problemstillinger, erfaringer og forbedringer skal drøftes.
- Fjellinjen skal umiddelbart gi Leverandør beskjed dersom det er forhold rundt levering av tjenesten Fjellinjen ikke er tilfreds med.
- Fjellinjen skal gi Leverandør nødvendige tilganger til interne systemer, lisenser og programmer som skal til for å levere tjenesten på en tilfredsstillende måte.
- Fjellinjen er i implementeringsperioden ansvarlig for faglig opplæring på de interne systemer som skal benyttes ved levering av tjenestene. Etter endt implementeringsperiode gjelder dette kun ved endringer i interne systemer.

Avtalens punkt 2.2.7 Planer og øvelser for beredskap og katastrofer

Dersom frekvens/hyppighet for øvelser for beredskap og katastrofer avviker fra avtalens punkt 2.2.7, skal dette fremkomme her.

Avtalens punkt 2.2.9 Nye versjoner av programvare

Dersom Kunden har behov for at hele eller deler av driftstjenesten følger en annen oppgraderingstakt enn Leverandørens alminnelige oppgraderingsløp, skal dette fremkomme her.

Avtalens punkt 2.2.10 Livssyklusforvaltning – tidsmessighet

Dersom Kunden ikke ønsker at Leverandøren skal ha totalansvar for livssyklusforvaltning av utstyr og programvare, må dette fremkomme her.

Avtalens punkt 4.4 Avslutning av avtalen

Dersom Kunden ønsker å spesifisere hvilken informasjon Leverandøren som et minimum skal levere i forbindelse med forberedelsene til eventuell inngåelse av ny driftsavtale og når det skal skje, skal dette fremkomme her.

Avtalens punkt 5.1 Leverandørens ansvar for sine ytelser

Dersom Kunden ønsker å stille krav til at Leverandøren skal følge gitte standarder eller kvalitetssystemer, skal dette fremgå her. Det samme gjelder eventuelle krav om Leverandørens dokumentasjon av hvordan standarder eller kvalitetssystemer følges.

Kunden skal beskrive krav til Leverandørens samordning, styring og koordinering av arbeidet mellom de ulike aktører/leverandører som har betydning for driftstjenesten i forbindelse med etablering, testing og drift.

Dersom Leverandøren ikke skal ha totalansvar for livssyklusforvaltning av utstyr, programvare og andre ytelser som er nødvendig for å opprettholde avtalt tjenestenivå, skal Kunden spesifisere dette her.

Kunden skal spesifisere hvilke tredjepartsleveranser som Leverandøren skal administrere på vegne av Kunden her. Lisensbetingelsene skal vedlegges i bilag 10.

Avtalens punkt 9.1 Eksterne rettslige krav og tiltak generelt

Kunden skal identifisere hvilke rettslige eller partsspesifikke krav som har relevans for inngåelse og gjennomføring av denne avtalen. Kunden skal konkretisere relevante krav her.

Avtalens punkt 9.3 Personopplysninger

Nærmere bestemmelser om hvordan personopplysninger skal behandles, herunder relevante sikkerhetstiltak og krav til lagringstid og sletting mv, angis her.

Leverandør må være villig til å signere nødvendig dokumentasjon på etterlevelse av personopplysninger og taushetsplikt utover det som er beskrevet i kontrakten.

Bilag 2: Leverandørens løsningsspesifikasjon

Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

Hvis det etter Leverandørens mening er åpenbare feil, mangler eller uklarheter i Kundens kravspesifikasjon skal Leverandøren påpeke dette her.

Avtalens punkt 2.1.2.6 Leverandørens overtakelse av Kundens infrastruktur – verifisering mv.

Leverandøren skal beskrive de forutsetningene som ligger til grunn for sin løsningsspesifikasjon her.

Avtalens punkt 2.2.9 Nye versjoner av programvare

Dersom nye versjoner av programvare som benyttes for å levere driftstjenesten skal følge Leverandørens alminnelige oppgraderingsløp, skal denne anbefalte oppgraderingstakten fremgå her.

Avtalens punkt 5.1 Leverandørens ansvar for sine ytelser

Dersom Leverandøren ikke har totalansvar for livssyklusforvaltning av utstyr, programvare og andre ytelser som er nødvendig for å opprettholde avtalt tjenestenivå, skal dette fremkomme her.

Brikkebestillingene skal behandles i oppdragsgivers sentralsystem i applikasjonen CS Norge. Applikasjonen kjøres fra Fjellinjens Citrix-miljø og nås av Leverandøren via internett. Klient trenger Citrix Receiver fortrinnsvis kjørt i Windows-miljø og tilhørende to-faktor sikkerhetsmekanisme knyttet til Leverandørens mobiltelefoner.

Eventuell standardprogramvare som inngår i leveransen og som må leveres under standard lisensbetingelser skal spesifiseres her.

Avtalens punkt 6.1 Kompetanse

Leverandøren skal stille krav om eventuelle spesielle kompetansekrav som personell hos Kunden, som har en rolle knyttet til oppfølging av driftstjenesten, må tilfredsstille, her.

Avtalens punkt 6.2 Tilrettelegging mv.

Nærmere krav til Kundens medvirkning med hensyn til at Leverandøren skal få utført sine plikter, for eksempel ved å gi Leverandøren nødvendig tilgang, fysisk og/eller elektronisk, skal fremkomme her.

Avtalens punkt 9.1 Eksterne rettslige krav og tiltak generelt

Leverandøren skal beskrive hvordan de rettslige eller partsspesifikke krav som har relevans for inngåelse og gjennomføring av denne avtalen (og som er beskrevet i bilag 1) skal ivaretas gjennom sin løsning her.

Bilag 3: Beskrivelse av det som skal driftes

Bilag 3 skal fylles ut av Kunden.

Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

Bilaget skal inneholde Kundens beskrivelse av all programvare, utstyr og infrastruktur som Leverandøren skal drifte.

Det bør fremgå hvilken versjon av programvaren kunden bruker, og eventuell oppgraderingstakt, om det er gjort tilpasninger, eventuelle integrasjoner mm. Det utstyr og den programvare som inngår i Leverandørens standard driftstjeneste skal ikke beskrives.

Kunden kan beskrive den arkitektur og det systemlandskap som de systemene som driftstjenesten omfatter skal inngå i og samvirke med dersom dette er relevant for den driftstjenesten Leverandøren skal levere.

Hvis Leverandøren skal ta over Kundens utstyr og drifte dette videre, skal Kunden beskrive alt utstyr som Leverandøren skal overta, all programvare, med angivelse av versjoner mm, og eventuelle garantier og vedlikeholdsavtaler som Leverandøren skal overta her.

Dersom driftstjenesten omfatter integrasjon med systemer som ikke driftes som del av driftstjenesten, må integrasjonene beskrives i detalj. Lokasjon skal angis. Hvis systemene driftes av andre enn Kunden, skal relevante betingelser i avtalene Kunden har med tredjepartsleverandørene legges ved.

Brikkedistribusjon

Distribusjon av brikker til kunder blir gjennomført i bompengesystemet CS Norge med følgende beskrivelse av stegene i prosessen. Modulen er kun tilgjengelig for en bruker av gangen

Gå inn på Modul > Brikkedistribusjon

1. Velg printer.
Systemet printer i dag ikke ut en merkelapp i henhold til Postens krav til maskinlesbar layout. Det er antatt at den beste og billigste løsningen er å printe til en fil eller lignende og kode om informasjonen til en lapp som overholder Postens krav til maskinlesbar layout. Leverandøren står fritt til å forslå andre fremgangsmåter.
2. Brikkedistribusjonsbildet viser kundene som ligger i kø for å få tildelt brikker. Den eldste skal behandles først.

Firma	Navn	Opprettet	Godkjent	Adresse 1	Adresse 2	Postadresse	Reg.nr.
		29.05.2017	30.05.2017			0601 OSLO	
		29.05.2017	30.05.2017			0785 OSLO	
		29.05.2017	30.05.2017			0764 OSLO	
		29.05.2017	30.05.2017			2605 LILLEHAMMER	
		31.05.2017	01.06.2017			2605 LILLEHAMMER	
		29.05.2017	30.05.2017			0752 OSLO	
		29.05.2017	30.05.2017			0667 OSLO	
		29.05.2017	30.05.2017			0667 OSLO	
		29.05.2017	30.05.2017			0680 OSLO	
		29.05.2017	30.05.2017			0581 OSLO	
		29.05.2017	30.05.2017			1359 ERKSMARKA	
		29.05.2017	30.05.2017			1445 DUBØK	
		29.05.2017	30.05.2017			0584 OSLO	
		29.05.2017	30.05.2017			1397 NESØYA	
		29.05.2017	30.05.2017			2066 Jessheim	
		29.05.2017	30.05.2017			1167 OSLO	
		29.05.2017	30.05.2017			0684 OSLO	
		29.05.2017	30.05.2017			2717 GRUA	
		29.05.2017	30.05.2017			3534 SOKNA	
		29.05.2017	30.05.2017			2611 LILLEHAMMER	
		29.05.2017	30.05.2017			3084 Holmestrand	
		29.05.2017	30.05.2017			1719 GREAKER	
		29.05.2017	30.05.2017			0186 OSLO	
		29.05.2017	30.05.2017			3510 HØNEFOSS	
		129.05.2017	30.05.2017			23220 VILCHES	
		29.05.2017	30.05.2017			3015 DRAMMEN	

Navn:		Avsender: Fjellinjen AS
Adresse:		Postboks 459 Sentrum 0106 Oslo
		Reg.nr.:
		Brikke:
		Liten bil

- I brikkedistribusjonsbildet vises kundenavn, bilnummer og adresse som brikken skal sendes til. Antall kontrakter i listen og antall kontrakter igjen i køen vises, og man har mulighet til å velge hvor mange kontrakter som skal reserveres til den enkelte brukeren. Vær obs på at et høyt tall fører til at en annen person ikke vil se noen kontrakter i sin liste. Avhuking for valgene "Vis melding ved gratiskunder", "Ramme rundt returadressen" og "Kryss over returadressen" er default.
- Operatøren må så fylle inn felt for strekkode ved å skanne brikkenummeret/strekkoden på brikken som skal sendes.
- Ved å velge Hent plukkes markert adresse og print- prosessen kan starte.
- Ved innskanning av brikkenummer kan det komme opp en feilmelding hvis ikke alle sifrene blir lest. Da må brikken skannes på nytt. Med en gang brikkenummeret er scannet inn vil brikken kobles til valgte kontrakt og etiketter med bilnummer, brikkenummer og adresseangivelse vil bli skrevet ut.
- Hvis det av en eller annen grunn ikke kommer ut to etiketter, kan de skrives ut på nytt ved å velge "Forrige adresse", eller ved å skanne inn brikken på nytt. Man vil da få et valg om å skrive ut etiketten med eller uten detaljer. Firmakunder med flere kontrakter vil kun få en etikett uten detaljer, da disse er ment å pakkes sammen for utsending.

Bilag 4: Prosjekt- og fremdriftsplan for etableringsfasen

Overordnet fremdriftsplan for etablering av driftstjenesten skal fremkomme her.

Overordnet fremdriftsplan for leveransen

Fjellinjen har følgende ønsker til fremdrift i leveransen:

- Kundens akseptansetest – Akseptansedag: 14 dager etter kontraktinngåelse.
- Oppstartsdag: En uke etter akseptansedag
- Godkjenningsperiode: To måneder etter oppstarts dag

Leverandøren bes å oppgi eventuelle alternativer til ovennevnte.

Fremdriftsplan for Oppdraget:

(Fylles ut med aktuelle leveranser, delleleveranser og aktiviteter med tilhørende tidsplan, oppstartdato og leveringsdag for leveransene)

Prosjektplan for etablering oppstart av driftstjenestene

Fylles ut etter kontraktsignering

Aktivitet	Start	Slutt	Ansvarlig	Bidragster
Kontraktsignering			Fjellinjen	Leverandør
Oppretting av teamet			Leverandør	Fjellinjen
Oppstartsperiode			Leverandør	Fjellinjen
Opplæring av teamet			Fjellinjen	Leverandør
Akseptansetest			Fjellinjen	Leverandør
Oppstartsdag (overtagelse)			Leverandør	Fjellinjen
Godkjenningsperiode			Leverandør	Fjellinjen

Avtalens punkt 2.1.1.2 Delleleveranser

Dersom det benyttes delleleveranser skal dette beskrives nærmere her.

Dersom det ikke skal gjennomføres en felles test før oppstartsdag og godkjenningsperiode for delleleveranser som skal tas i bruk samlet, skal dette fremkomme her.

Dersom det skal avtales annen godkjenningsperiode for delleleveranser enn det som fremgår av avtalens punkt 2.1.1.2, skal dette fremkomme her.

Dersom en eller flere delleleveranser skal unntas fra samlet testing skal dette fremkomme her.

Avtalens punkt 2.1.2.3 Testplaner

Frister for utarbeidelse av en plan for test av driftstjenesten før oppstartsdag, skal fremkomme her.

Dersom Kunden har krav til akseptansekriterier og andre rammer for testplanen, herunder om Kunden ønsker å delta i arbeidet med testplanen, skal dette fremkomme her.

Dersom Leverandørens forslag til testplan ikke skal forelegges Kunden for godkjenning eller det skal avtales en annen frist for Kundens godkjenning enn det som fremkommer av avtalens punkt 2.1.2.3, skal dette fremkomme her.

Avtalens punkt 2.1.2.6 Leverandørens overtakelse av Kundens infrastruktur – verifisering mv

Dersom Leverandøren skal overta hele eller deler av Kundens eksisterende utstyr, programvare og infrastruktur (aktiva), skal innholdet i, omfanget av og tidspunktet for Leverandørens undersøkelser, beskrives her.

Avtalens punkt 2.1.6.1 Varighet

Dersom Kunden annen varighet på godkjenningsperiodens lengde enn det som fremkommer av avtalens punkt 2.1.6.1, skal dette fremkomme her.

Avtalens punkt 2.1.6.4 Håndtering av feil

Dersom fristen for utbedring av feil skal være noe annet enn innen utgangen av godkjenningsperioden, skal dette fremkomme her.

Avtalens punkt 4.1 Varighet (avtalens varighet)

Etableringsfasen skal beskrives her.

Dersom det skal avtales annen varighet på avtalen enn 3 år regnet fra oppstartsday for ordinær drift, skal Kunden spesifisere dette her.

Avtalen vil ha en varighet på 2-to år fra kontraktsinngåelse. Det gjelder med mindre oppdragsgiver ved skriftlig oppsigelse avslutter kontraktsarbeidet tidligere. I så tilfelle har Oppdragsgiver en ensidig rett til å si opp avtalen med seks måneders skriftlig varsel gjennom hele avtaleperioden, også ved utløsning av opsjoner. Oppdragsgiver kan forlenge kontrakten i ytterligere to opsjonsperioder á 1- ett år. Forlengelse vil bli gitt skriftlig senest tre måneder før utløpet av avtalen.

Avtalens punkt 11.5.2 Dagbot ved forsinkelse

Andre frister enn oppstartsday eller leveringsday som det skal knyttes dagbøter til, skal fremkomme her.

Dersom dagbotsatser, beregningsgrunnlag eller annen løpetid for dagboten skal avvike fra det som fremkommer i avtalens punkt 11.5.2, skal dette fremkomme her.

Dersom det er avtalt at samlede dagbøter skal kunne overstige 15 % av kontraktssummen, skal Kunden spesifisere dette her.

Bilag 5: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner

Bilaget kan fylles ut av Kunden, av Leverandøren eller av begge.

Dersom Kunden har detaljerte ønsker om hvordan tjenestenivået skal defineres og følges opp, skal Kunden beskrive dette i bilag 5.

Dersom Kunden ønsker å benytte Leverandørens standard tjenestenivåavtale, må Kunden i Bilag 1 be Leverandøren fylle ut bilag 5 som del av sitt tilbud.

Kunden kan beskrive rammer for hva Leverandøren skal fylle ut i bilag 5, men dersom Kunden stiller for detaljerte krav, kan dette gjøre det umulig for Leverandøren å tilby sin standard tjenestenivåavtale.

Her angis krav med frister og kompensasjon i forhold til tjenestenivå. Bilaget brukes dermed som et dokument for styring og oppfølging av ytelsene.

Avtalens punkt 2.2.2 Uønskede hendelser

Kunden kan selv angi frister for håndtering av ulike kategorier uønskede hendelser, eller be Leverandøren fylle ut de fristene de tilbyr her i bilag 5. Fristene kan alternativt fremgå av Leverandørens standard tjenestenivåavtale som kan tas inn som et vedlegg til dette bilag 5.

Dersom Kunden ønsker en annen klassifisering av uønskede hendelser enn det som fremgår av avtalens punkt 2.2.2, skal det spesifiseres i dette bilaget.

Avtalens punkt 2.2.5 Rapportering

Dersom Kunden ønsker å stille krav om hvordan tjenestenivået skal måles og om hvor ofte Leverandøren skal rapportere, skal dette fremkomme her.

Ytelser det skal beregnes tjenestenivå for:

Tilgjengelighet på driftstjenesten

Kunden vil vanligvis ønske høyere tilgjengelighet i produksjonsmiljøet enn eksempelvis i test og kursmiljøet. Eventuelt vil Kunden ha mulighet for å øke kravet til tilgjengelighet i test- og kursmiljøet i spesielle perioder (når det kjøres akseptansetest, når det kjøres kurs etc.). Også i produksjonsmiljøet kan Kunden ønske å differensiere krav til tilgjengelighet hvis det eksempelvis er perioder som er spesielt kritiske eller hvor det forventes stor pågang.

Eksempel på måling og beregning av tjenestenivå, krav det kan være aktuelt å stille, rutiner mm.

Det er vanlig å måle tilgjengelighet etter følgende formel:

$$\text{Tilgjengelighet} = (1 - (N - P) / D) * 100$$

P: Nedetid i forbindelse med planlagt arbeid i henhold til plan for vedlikehold av løsningen (vedlikeholdsvindu)

D: Driftstid i minutter – totalt antall minutter i angitte tjenesteperiode

N: Nedetid i minutter – tiden løsningen har vært utilgjengelig og dette skyldes forhold Leverandøren er ansvarlig for, dvs. ikke force majeure eller andre forhold utenfor Leverandørens kontroll og ikke forhold som skyldes Kunden.

Kundes krav til tilgjengelighet angis i prosent. Det er ikke sikkert det er behov for like strenge krav til tilgjengelighet hele døgnet, og kanskje heller ikke i helger og på helligdager.

Det kan være aktuelt å spesifisere ulike krav til tilgjengelighet for ulike miljøer, f.eks. for produksjonsmiljø, ulike testmiljøer, miljøer som brukes til opplæring etc.

Det kan også være aktuelt å stille krav til antall driftsstans i måleperioden, og maksimal lengde på driftsstansen.

Kunden kan stille krav til Leverandøren om at tjenestene skal overvåkes og at avvik fra avtalt tjenestnivå skal rapporteres til Kunden. Kunden kan også stille krav om å bli varslet ved alvorlige avvik. Rutiner for dette kan beskrives i bilag 6.

Leverandørens reaksjonstid

Kunden kan ønske å stille krav til hvor raskt Leverandøren skal svare på henvendelser ved rapportering av hendelser, problemløsning eller anmodninger om endringer i driftstjenesten. Dersom brukerstøtte er inkludert i driftstjenesten vil det kunne være aktuelt å stille krav til reaksjonstid for denne tjenesten

Krav til reaksjonstid kan deles opp i reaksjonstid (svar på henvendelsen) og påbegynt hendelseshåndtering. Det er ikke vanlig å stille krav til hvor raskt problemet skal være løst, men for alvorlige hendelser stilles det vanligvis krav om at Leverandøren skal jobbe kontinuerlig inntil feilen er rettet.

Kunden kan stille krav til hvordan, og hvor ofte Leverandøren skal rapportere.

Avtalens punkt 11.5.3 Økonomisk kompensasjon for brudd på avtalt tjenestnivå

Ved brudd på avtalt tjenestnivå kan Kunden kreve økonomisk kompensasjon i henhold til standardiserte satser som avtalt her.

Kunden kan stille krav til hvordan den økonomiske kompensasjonen skal beregnes. Det er vanlig å benytte en form for prosentsats. Det kan være aktuelt å ha ulike prosentsatser på ulike miljøer (kursmiljø, testmiljø etc.).

Behandlingstid	Reaksjon
<p>Tid fra mottatt bestilling fra Fjellinjens kunde til effektivering eldre enn 3 virkedager</p>	<p>Medfører en reduksjon i godtgjørelsen Fjellinjen vil etter månedens slutt motta en rapport fra Leverandør som viser behandlingstid.</p> <p>Ved avvik vil dette medføre en refusjon for Kunden etter følgende formel: <i>Antall bestillinger eldre enn 3 dager x pris per brikke x faktor = refusjon</i></p> <p><Leverandør skal fylle ut faktor></p> <p>Pris hentes fra bilag 7.</p>
<p>Tid fra mottatt bestilling fra Fjellinjens kunde til effektivering eldre enn 5 virkedager</p>	<p>Medfører en reduksjon i godtgjørelsen Fjellinjen vil etter månedens slutt motta en rapport fra Leverandør som viser behandlingstid.</p> <p>Dette medfører en refusjon for Kunden etter følgende formel: <i>Antall bestillinger eldre enn 5 dager x pris per brikke x faktor = refusjon</i></p> <p><Leverandør skal fylle ut faktor></p> <p>Pris hentes fra bilag 7.</p>
<p>Tid fra mottatt bestilling fra Fjellinjens kunde til effektivering eldre enn 5 virkedager for storkundeforsendelser</p>	<p>Medfører en reduksjon i godtgjørelsen Fjellinjen vil etter månedens slutt motta en rapport fra Leverandør som viser behandlingstid.</p> <p>Dette medfører en refusjon for Kunden etter følgende formel: <i>Antall bestillinger eldre enn 5 dager x pris per brikke x faktor = refusjon.</i></p> <p><Leverandør skal fylle ut faktor></p> <p>Pris hentes fra bilag 7.</p> <p><i>Leverandør skal i tillegg betale eventuell ny forsendelse med budbil eller lignende som sikrer levering samme dag.</i></p>

I evaluering av tilbudene vil faktor bli brukt til å bedømme kvalitetsnivå.

Kvalitet	Reaksjon
Feil brikke levert til Fjellinjens kunde	<p>Fjellinjen vil etter månedens slutt motta en rapport som viser antall tilfeller hvor det er fremsendt feil brikke til Fjellinjens kunder Dette er feil som ofte vil medføre omfattende arbeid med manuelle korrigeringer i ettertid.</p> <p>Slike feil vil medføre en refusjon for kunden etter følgende formel:</p> <p><i>Antall feilutleveringer x kompensasjon per feil = refusjon</i></p> <p><Leverandør skal fylle ut kompensasjon per feil ></p>

I evaluering av tilbudene vil kompensasjon per feil bli brukt til å bedømme kvalitetsnivå.

Bilag 6: Administrative bestemmelser

Bemyndiget representant for partene:

For Kunden:		For Leverandør:	
Navn:	Richard Vogt	Navn:	<fylles ut av Leverandør>
Stilling:	Operations Manager	Stilling:	<fylles ut av Leverandør>
Telefon:	+47 906 85 638	Telefon:	<fylles ut av Leverandør>
E-post:	Richard.Vogt@fjellinjen.no	E-post:	<fylles ut av Leverandør>

Kunden skal godkjenne eventuelle endringer i Leverandørens nøkkelpersonell og minimum varsles om dette med 2 ukers frist.

Partenes kontaktpersoner

Teknisk representant for partene:

For Kunden:		For Leverandør:	
Navn:	Jostein Martinsen	Navn:	<fylles ut av Leverandør>
Stilling:	Brikkeansvarlig	Stilling:	<fylles ut av Leverandør>
Telefon:	+47 988 28 232	Telefon:	<fylles ut av Leverandør>
E-post:	jostein@fjellinjen.no	E-post:	<fylles ut av Leverandør>

Kunden skal godkjenne eventuelle endringer i Leverandørens nøkkelpersonell og minimum varsles om dette med 2 ukers frist.

Avtalens punkt 2.1.3.2 Kundens tilrettelegging

Kunden skal beskrive eventuell informasjon fra tredjeparter som Leverandøren får tilgang til i forbindelse med etablering av driftstjenesten her.

Dersom Leverandøren skal angi sine krav til Kundens medvirkning samt sine krav til informasjon fra tredjeparter, skal Kunden be Leverandøren om å spesifisere dette her.

Avtalens punkt 2.2.3 Endringer i driftsmiljøet som initieres av Leverandøren

Kunden skal spesifisere eventuelle krav til rutiner for Leverandørens varsling av endringer knyttet til driftstjenesten, her.

Avtalens punkt 2.2.6 Dokumentasjon

Kunden skal spesifisere hvilken dokumentasjon Leverandøren skal stille til disposisjon for Kunden her.

Avtalens punkt 2.2.8 Revisjon

Kunden skal spesifisere dersom revisjon skal kunne foretas oftere enn én gang per år her.

Kunden skal fastsette eventuelle frister for varsel om revisjon og nærmere prosedyrer for gjennomføring mv., herunder bruk av revisor, her.

Dersom Leverandøren skal angi frister for varsel om revisjon og nærmere prosedyrer for gjennomføring mv., herunder bruk av revisor, skal Kunden spesifisere dette her.

Avtalens punkt 3.1 Rett til endringer av avtalens innhold (tjenesteendring)

Dersom Kunden skal kunne kreve endringer som av tekniske grunner ikke kan gjennomføres uten at Leverandøren gjør endringer i sin standard driftstjeneste, skal Kunden spesifisere dette her.

Avtalens punkt 3.2 Endringsoverslag

Dersom Kunden skal kunne spesifisere avvik fra avtalens punkt 3.2 om endringsoverslag skal dette fremkomme her.

Avtalens punkt 5.2 Krav til Leverandørens ressurser og kompetanse

Leverandørens nøkkelpersonell skal angis her.

Leverandørens nøkkelpersonell:

NAVN	KATEGORI	KOMPETANSEOMRÅDE

Avtalens punkt 5.5 Bruk av underleverandør

Leverandørens godkjente underleverandører skal angis her.

Avtalens punkt 5.6 Samarbeid med tredjepart

Dersom Kunden finner det nødvendig for utførelsen av arbeidsoppgavene i denne avtalen at Leverandøren samarbeider med tredjepart, skal Kunden definere omfanget av slikt samarbeid her.

Avtalens punkt 5.7 Lønns- og arbeidsvilkår

Dokumentasjon av Leverandørens oppfyllelse av Leverandørens forpliktelser som nevnt i avtalens punkt 5.7 (Lønns- og arbeidsvilkår) skal fremkomme her. Dokumentasjonen kan bestå av en egenerklæring eller en tredjepartserklæring om at det er samsvar mellom aktuell tariffavtale og faktiske lønns- og arbeidsvilkår for oppfyllelse av Leverandørens og eventuelle underleverandørers forpliktelser.

Avtalens punkt 6.3 Bruk av tredjepart

Dersom Kunden skal benytte tredjeparter i gjennomføringen av avtalen skal disse angis her.

Avtalens punkt 7.1 Møter

I avtaleperioden skal det gjennomføres regelmessige møter mellom kontaktpersonene hos Kunden og hos Leverandøren. Type møter, frekvens, innkalling samt partenes deltakere skal fremkomme her.

Avtalens punkt 7.4 Skriftlighet

Dersom det er avtalt at varsler, krav eller andre meddelelser knyttet til denne avtalen skal gis på en anen måte enn skriftlig til den postadressen eller elektroniske adressen som er oppgitt på avtalens forside, skal Kunden angi dette her.

Avtalens punkt 9.3 Personopplysninger

Kunden skal angi eventuelle godkjente underleverandører som kan lagre, bearbeide eller slette personopplysninger her.

Avtalens punkt 16.3 Uavhengig ekspert

Partene skal i forbindelse med inngåelsen av avtalen oppnevne en uavhengig ekspert som angis her, med den kompetansen partene mener passer best i forhold til avtalen. Eksperten skal angis her.

Bilag 7: Samlet pris og prisbestemmelser

Alle priser og nærmere betingelser for det vederlagte Kunden skal betale for Leverandørens ytelser skal fremgå av bilag 7. Kunden må tenke igjennom hvilke prisformat (timepris, enhetspris, fastpris, målpris mv.) det er relevant å benytte og utforme tabeller og maler som Leverandøren skal fylle ut, i henhold til dette.

Fastpris: Etablering av tjeneste:

Beskrivelse/navn	Pris i NOK	Total (Ekskl. mva)
<fylles ut av Leverandør>		
		Sum:

Fastpris per distribuerte brikke med vekt *til og med* 50 gram

Beskrivelse/navn	Pris i NOK	Antall	Total (Ekskl. mva)
<fylles ut av Leverandør>		110 000	
			Sum:

Spesifiser gjerne detaljene i prisen for eksempel konvolutt, pakking, porto. og utfylling av tollpapirer ved utenlands forsendelser.

Fastpris per distribuerte brikke med vekt *mellom* 51 og 100 gram

Beskrivelse/navn	Pris i NOK	Antall	Total (Ekskl. mva)
<fylles ut av Leverandør>		110 000	
			Sum:

Spesifiser gjerne detaljene i prisen for eksempel konvolutt, pakking, porto. og utfylling av tollpapirer ved utenlands forsendelser.

Fastpris ved distribusjon av pakke med brikker, storkunde:

Beskrivelse/navn	Pris i NOK	Antall	Total (Ekskl. mva)
Pakke med 128 brikker		100	
			Sum:

Spesifiser gjerne detaljene i prisen for eksempel konvolutt, pakking, porto. og utfylling av tollpapirer ved utenlands forsendelser.

Fastpris per behandlet brikkeretur

Beskrivelse/navn	Pris i NOK	Antall	Total (Ekskl. mva)
<fylles ut av Leverandør>		5000	
			Sum:

Spesifiser gjerne detaljene i prisen.

Fastpris per distribuerte brikkefeste:

Beskrivelse/navn	Pris i NOK	Antall	Total (Ekskl. mva)
<fylles ut av Leverandør>		15 000	
			Sum:

Spesifiser gjerne detaljene i prisen for eksempel konvolutt, pakking, port.

Fastpris per forsendelse med brikkefester, storkunde:

Beskrivelse/navn	Pris i NOK	Antall	Total (Ekskl. mva)
<fylles ut av Leverandør>		40	
			Sum:

En eske inneholder 1000 brikkefester. Spesifiser gjerne detaljene i prisen for eksempel konvolutt, pakking, porto og utfylling av tollpapirer ved utenlands forsendelser.

Fastpris lagerplass per pall:

Beskrivelse/navn	Pris i NOK	Antall	Total (Ekskl. mva)
<fylles ut av Leverandør>		30	
			Sum:

Avtalens punkt 2.2.4 Bestilling av tilleggstjenester

Leverandøren skal beskrive sine tjenester med tilhørende vederlag i en tjenestekatalog. Tjenestekatalogen skal inngå her.

Avtalens punkt 2.2.7 Planer og øvelser for beredskap og katastrofer

Dersom det er avtalt andre vederlagsmodeller enn ordinær timepris for Leverandørens arbeid ved øvelser for beredskap og katastrofer skal dette angis her.

Avtalens punkt 2.2.9 Nye versjoner av programvare

Dersom idriftsetting av programrevisjoner og feilrettingsutgaver (patcher) ikke skal inngå i det løpende driftsvederlaget, skal dette angis her.

Avtalens punkt 3.2 Endringsoverslag

Dokumenterte kostnader i forbindelse med utarbeidelse av endringsoverslag dekkes av Kunden i henhold til gjeldende priser og betingelser for tilleggsarbeider, med mindre Leverandøren har oppgitt standardpriser for utarbeidelse av endringsoverslag her.

Avtalens punkt 4.2 Avbestilling i etableringsfasen

Kunden kan fastsette et avbestillingsvederlag for etableringsfasen her. Dersom dette gjøres, vil ikke Kunden belastes for kostnader knyttet til omdisponering av Leverandørens personell (punkt b) eller Leverandørens øvrige dokumenterte direkte kostnader (punkt c). Kunden bør være forsiktig med å sette avbestillingsvederlaget for lavt, da dette vil kunne føre til at Leverandøren tar forbehold som medfører avvisning.

Dersom Kunden har avtalt et eget vederlag for etableringsfasen, skal samlet avbestillingsvederlag for arbeid og omstillingskostnader ikke overstige dette beløpet.

Dersom Kunden verken har angitt avbestillingsvederlag eller det her i bilag 7 samlet sett ikke fremgår et vederlag for etableringsfasen, er det ingen øvre ramme for Kundens vederlag til Leverandøren. I slikt tilfelle vil Kunden kunne bli ansvarlig for de beløp/kostnader som fremgår av punkt a) til c).

Avtalens punkt 4.3 Avbestilling i ordinær drift

Dersom avbestillingsvederlaget ved avbestilling av driftstjenesten i ordinær drift skal avvike fra avtalens punkt 4.3 (Avbestilling i ordinær drift), skal Kunden angi vederlagets størrelse her.

Avtalens punkt 5.6 Samarbeid med tredjepart

Eventuelt vederlag for Leverandørens samarbeid med tredjepart skal avtales her.

Avtalens punkt 8.1 Vederlag

Alle priser og nærmere betingelser for det vederlaget Kunden skal betale for Leverandørens ytelser, herunder priser for delleveranser skal fremkomme her.

Dersom utlegg, herunder reise- og diettkostnader, skal dekkes, må dette angis her. Dersom satsene skal avvike fra Statens gjeldende satser, må dette fremkomme her.

Dersom reisetid skal faktureres, må dette fremkomme her. Satsene for dette må likeledes oppgis.

Avtalens punkt 8.2 Fakturering

Betalingsplan og øvrige betalingsvilkår, samt eventuelle vilkår for bruk av Elektronisk Handelsformat (EHF), skal fremkomme her.

Fjellinjen har tilrettelagt for det fastsatte formatet Elektronisk handelsformat (EHF). Se <https://www.anskaffelser.no/digitalisering/ehf-og-faktura>

Driftsvederlaget faktureres månedlig, etterskuddsvis med 30 dager betalingsforfall.

Fakturaadresse:
Fjellinjen AS
Postboks 459 Sentrum
0105 Oslo

Avtalens punkt 8.5 Prisendringer

Priser for driftstjenesten og timepriser kan endres hvert årsskifte tilsvarende økningen i Statistisk sentralbyrå sin konsumprisindeks (hovedindeksen) med utgangspunkt i indeksen for den måned avtalen ble inngått, med mindre annen indeks er avtalt her.

Eventuelle andre bestemmelser om prisendringer fremgår også her.

Avtalens punkt 8.6 Garantier

Dersom Leverandøren skal stille sikkerhet for det maksimale erstatningsansvar Leverandøren kan pådra seg i henhold til avtalen, skal Kunden her kreve at det utstedes en bank- eller morselskapsgaranti.

Bilag 8: Endringer i den generelle avtaleteksten

Endringer til den generelle avtaleteksten skal samles her med mindre den generelle avtaleteksten henviser slike endringer til andre bilag.

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

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

PUNKT	ERSTATTES MED

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

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

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

Bilag 9: Endringer av driftstjenesten etter avtaleinngåelsen

Avtalens punkt 2.2.4 Bestilling av tilleggstjenester

Kunden har anledning til å bestille tilleggstjenester i forbindelse med ordinær drift. Tjenestene og vederlaget for disse er beskrevet i Leverandørens tjenestekatalog som inngår i bilag 7.

Tilleggstjenestene som bestilles skal registreres i endringskatalogen her i bilag 9.

Eksempel på endringskatalog:

ENDRINGSNUMMER	BESKRIVELSE	IKRAFTSETTELSESDATO	ARKIVREFERANSE

Avtalens punkt 3.4 Dokumentasjon av endringen

Leverandøren skal føre en fortløpende katalog over endringene som utgjør bilag 9, og uten ugrunnet opphold gi Kunden en oppdatert kopi. Kunden må selv holde oversikt over hvilke endringsanmodninger de har sendt, hvilke endringsoverslag de har mottatt og hvilke endringsordre de har gitt.

Bilag 10: Standardvilkår for tredjepartsleveranser

Her inntas eventuelle standardvilkår knyttet til:

1. tredjepartsleveranser som Leverandøren administrerer på vegne av Kunden som en del av driftstjenesten, og

2. andre standard tredjepartsleveranser der Kunden uttrykkelig har akseptert at Leverandørens ansvar er begrenset

Avtalens punkt 5.1 Leverandørens ansvar for sine ytelser

Kunden skal legge ved standardvilkår i tredjepartsleveranser som Leverandøren skal administrere på vegne av Kunden her.

Leverandøren skal legge ved Standard tredjepartslisenser der Kunden har akseptert at Leverandørens ansvar er begrenset her.