

Driftsavtalen

Avtale om kjøp av driftstjenester

Statens standardavtaler for IT-anskaffelser
SSA-D

Avtale om kjøp av driftstjenester

Avtale om WAN til Gjøvikregionen iht. vedlagt dokumentasjon

er inngått mellom:

[Skriv her]

(heretter kalt Leverandøren)

og

[Skriv her]

(heretter kalt Kunden)

Sted og dato:

[Skriv sted og dato her]

[Kundens navn her]

[Leverandørens navn her]

Kundens underskrift

Leverandørens underskrift

Avtalen undertegnes i to eksemplarer, ett til hver part

Varighet (regnet fra faktisk oppstartsday for ordinær drift): [X] år

Med mindre annet fremgår av bilag 6 regnes oppstartsday fra:

Avtalt oppstartsday: [dato] Faktisk oppstartsday: [dato]

Henvendelser

Med mindre annet fremgår av bilag 6, skal alle henvendelser vedrørende denne avtalen rettes til:

Hos Kunden

Navn:

Stilling:

Telefon:

E-post:

Hos Leverandøren

Navn:

Stilling:

Telefon:

E-post:

Innhold

1. ALMINNELIGE BESTEMMELSER.....	6
1.1 AVTALENS OMFANG	6
1.2 BILAG TIL AVTALEN	6
1.3 TOLKNING – RANGORDNING	7
1.4 KONTRAKTENS FASER	7
2. GJENNOMFØRING AV DRIFTEN	8
2.1 ETABLERING AV DRIFTSTJENESTEN	8
2.1.1 <i>Aktiviteter og delleveranser i etableringsfasen</i>	8
2.1.2 <i>Planlegging av etableringsfasen</i>	9
2.1.3 <i>Gjennomføring av etableringsfasen</i>	10
2.1.4 <i>Test før oppstartsdag</i>	10
2.1.5 <i>Oppstartsperiode og oppstartsdag</i>	11
2.1.6 <i>Godkjenningsperiode</i>	11
2.2 ORDINÆR DRIFT ETTER GODKJENNING	13
2.2.1 <i>Krav til tjenestnivå</i>	13
2.2.2 <i>Uønskede hendelser</i>	13
2.2.3 <i>Endringer i driftsmiljøet som initieres av Leverandøren</i>	13
2.2.4 <i>Bestilling av tilleggstjenester</i>	14
2.2.5 <i>Rapportering</i>	14
2.2.6 <i>Dokumentasjon</i>	14
2.2.7 <i>Planer og øvelser for beredskap og katastrofer</i>	14
2.2.8 <i>Revisjon</i>	15
2.2.9 <i>Nye versjoner av programvare</i>	15
2.2.10 <i>Livssyklusforvaltning – tidsmessighet</i>	16
3. ENDRINGER AV DRIFTSTJENESTEN ETTER AVTALEINNGÅElsen	17
3.1 RETT TIL ENDRINGER AV AVTALENS INNHOLD (TJENESTEENDRING).....	17
3.2 ENDRINGSOVERSLAG.....	17
3.3 ENDRINGSORDRE.....	18
3.4 DOKUMENTASJON AV ENDRINGEN.....	18
3.5 KONSEKVENSER AV ENDRINGSORDRE	18
3.6 TVIST OM KONSEKVENSENE AV EN ENDRING	19
3.7 UENIGHET OM DET FORELIGGER EN ENDRING	19
3.8 OMTVISTET ENDRINGSORDRE.....	20
3.9 TVISTELØSNING – OMTVISTET ENDRINGSORDRE.....	20
4. VARIGHET OG OPPSIGELSE – AVSLUTNING ELLER OVERFØRING AV AVTALEN	21
4.1 VARIGHET	21
4.2 AVBESTILLING I ETABLERINGSFASEN	21
4.3 AVBESTILLING I ORDINÆR DRIFT	21
4.4 AVSLUTNING AV AVTALEN	22
4.5 MIDLERTIDIG FORLENGELSE AV AVTALEN	23
5. LEVERANDØRENS PLIKTER.....	24
5.1 LEVERANDØRENS ANSVAR FOR SINE YTELSEr.....	24
5.2 KRAV TIL LEVERANDØRENS RESSURSER OG KOMPETANSE.....	24
5.3 OPPLYSNINGS- OG VARSLINGSPLIKT.....	25
5.4 TILGANG TIL OPPLYSNINGER	25
5.5 BRUK AV UNDERLEVERANDØR	25
5.6 SAMARBEID MED TREDJEPART.....	25

5.7	LØNNS- OG ARBEIDSVILKÅR	25
6.	KUNDENS PLIKTER.....	26
6.1	KOMPETANSE	26
6.2	TILRETTELEGGING MV.....	26
6.3	BRUK AV TREDJEPART	26
7.	PLIKTER SOM GJELDER KUNDE OG LEVERANDØR	27
7.1	MØTER	27
7.2	ANSVAR FOR UNDERLEVERANDØR OG TREDJEPART	27
7.3	TAUSHETSPLIKT	27
7.4	SKRIFTLIGHET	28
8.	VEDERLAG OG BETALINGSBETINGELSER.....	28
8.1	VEDERLAG	28
8.2	FAKTURERING	28
8.3	FORSINKELSESRENTER	28
8.4	BETALINGSMISLIGHOLD	29
8.5	PRISEDRINGER.....	29
8.6	GARANTIER	29
9.	EKSTERNE RETTSLIGE KRAV, SIKKERHET OG PERSONVERN	29
9.1	EKSTERNE RETTSLIGE KRAV OG TILTAK GENERELT	29
9.2	INFORMASJONSSIKKERHET	30
9.3	PERSONOPPLYSNINGER.....	30
9.4	ATSKILLELSE AV DATA.....	31
10.	EIENDOMS- OG DISPOSISJONSRETT	31
10.1	PARTENES RETTIGHETER	31
10.2	TILHØRENDE ANSVAR.....	32
10.3	EIENDOMSRETT TIL DATA	32
11.	LEVERANDØRENS MISLIGHOLD.....	32
11.1	HVA SOM ANSES SOM MISLIGHOLD	32
11.2	VARSLINGSPLIKT.....	33
11.3	TILLEGGSRIST	33
11.4	AVHJELP.....	33
11.5	SANKSJONER VED MISLIGHOLD	33
11.5.1	<i>Tilbakehold av betaling.....</i>	<i>33</i>
11.5.2	<i>Dagbot ved forsinkelse.....</i>	<i>33</i>
11.5.3	<i>Økonomisk kompensasjon for brudd på avtalt tjenestenivå</i>	<i>34</i>
11.5.4	<i>Heving.....</i>	<i>34</i>
11.5.5	<i>Erstatning.....</i>	<i>35</i>
11.5.6	<i>Erstatningsbegrensning</i>	<i>35</i>
11.6	REKONSTRUKSJON AV DATA.....	35
12.	KUNDENS MISLIGHOLD.....	36
12.1	HVA SOM ANSES SOM MISLIGHOLD	36
12.2	VARSLINGSPLIKT	36
12.3	BEGRENSNING I LEVERANDØRENS TILBAKEHOLDSRETT.....	36
12.4	HEVING	37
12.5	ERSTATNING.....	37
13.	KRENKELSE AV ANDRES IMMATERIELLE RETTIGHETER (RETTSMANGEL) ..	37
13.1	PARTENES RISIKO OG ANSVAR FOR RETTSMANGEL	37

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

1. ALMINNELIGE BESTEMMELSER

1.1 AVTALENS OMFANG

Avtalen gjelder levering av tjenester knyttet til drift av IT-løsninger som spesifisert nærmere i bilagene («driftstjenesten»).

Kunden har på bakgrunn av sine formål og behov fremstilt sine krav til driftstjenesten i bilag 1 (Kundens kravspesifikasjon). I bilag 3 har Kunden beskrevet den programvare som er omfattet av driftstjenestene etter denne avtalen (det som skal driftes). Hvis Leverandøren skal overta driften av noe av Kundens utstyr, er det angitt særskilt. I bilag 3 kan det også være inntatt beskrivelse av den overordnede arkitekturen og det systemlandskap som driftstjenesten skal inngå i og samvirke med.

Leverandøren har beskrevet sin løsning basert på Kundens kravspesifikasjon i bilag 2 (Leverandørens løsningsspesifikasjon). Hvis det etter Leverandørens mening er åpenbare feil, mangler eller uklarheter i Kundens kravspesifikasjon, skal Leverandøren påpeke dette i bilag 2.

Omfanget og gjennomføringen av driftstjenesten er nærmere beskrevet i bilagene som er inkludert i avtalen.

Med avtalen menes denne generelle avtaleteksten med bilag.

1.2 BILAG TIL AVTALEN

Alle rubrikker skal være krysset av (Ja eller Nei)	Ja	Nei
Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon		
Bilag 2: Leverandørens løsningsspesifikasjon		
Bilag 3: Beskrivelse av det som skal driftes		
Bilag 4: Prosjekt- og fremdriftsplan for etableringsfasen		
Bilag 5: Tjenestnivå med standardiserte kompensasjoner		
Bilag 6: Administrative bestemmelser		
Bilag 7: Samlet pris og prisbestemmelser		
Bilag 8: Endringer i den generelle avtaleteksten		
Bilag 9: Endringer av driftstjenesten etter avtaleinngåelsen		
Bilag 10: Standardvilkår for tredjepartsleveranser		
Andre bilag:		

1.3 TOLKNING – RANGORDNING

Endringer til den generelle avtaleteksten skal samles i bilag 8, med mindre den generelle avtaleteksten henviser slike endringer til et annet bilag. Ved motstrid skal følgende 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 8 går foran den generelle avtaleteksten.
 - c) Hvis den generelle avtaleteksten henviser endringer til et annet bilag enn bilag 8, går slike endringer foran den generelle avtaleteksten.
 - d) Bilag 9 går foran de øvrige bilagene.
4. For tredjepartsleveranser beskrevet i bilag 10 er Leverandørens ansvar begrenset til å følge opp tredjepartsleveransen slik det fremgår av punkt 5.1 siste avsnitt.

1.4 KONTRAKTENS FASER

Avtalen består av tre faser: etableringsfase (kapittel 2.1), ordinær drift (kapittel 2.2) og avslutningsfase (kapittel 4).

2. GJENNOMFØRING AV DRIFTEN

2.1 ETABLERING AV DRIFTSTJENESTEN

2.1.1 Aktiviteter og delleveranser i etableringsfasen

2.1.1.1 Aktiviteter

Etableringsfasen består av følgende deler:

- a) Planlegging (2.1.2)
- b) Gjennomføring (2.1.3)
- c) Test før oppstartsdag (2.1.4)
- d) Oppstartsperiode og oppstartsdag (2.1.5)
- e) Godkjenningsperiode (2.1.6)

Etableringsfasen etterfølges av ordinær drift (kapittel 2.2).

I etableringsfasen produseres følgende dokumenter:

- a) Prosjektplan (2.1.2.1)
- b) Detaljplan for etableringsfasen (2.1.2.2)
- c) Testplaner (2.1.2.3)
- d) Samhandlingsplan og driftsspesifikasjon (2.1.2.4)
- e) Endringslogg (2.2.3)
- f) Aktivitets- og oppfølgingsplan for godkjenningsperioden (2.1.6.5)

2.1.1.2 Delleveranser

Etablering av driftstjenesten kan være delt opp i delleveranser. Hvis det benyttes delleveranser, skal det være nærmere beskrevet i bilag 4.

Delleveransene kan tas i bruk samlet eller løpende etter hvert som de er ferdig etablert. Hvis to eller flere delleveranser tas i bruk samlet, skal det gjennomføres en felles test før oppstartsdag og godkjenningsperiode for delleveransene med mindre annet fremgår av bilag 4.

Hvis delleveransene driftsettes fortløpende etter hvert som de er ferdig etablert, skal det i testen før oppstartsdag og godkjenningsperioden for hver ny delleveranse kontrolleres at delleveranser som allerede er tatt i bruk, fortsatt fungerer i henhold til de avtalte krav. I godkjenningsperioden for siste delleveranse skal det i tillegg kontrolleres at driftstjenestens samlede ytelse, kapasitet og stabilitet er i henhold til de avtalte krav.

Med mindre annet fremgår av bilag 4, er godkjenningsperioden 1 (en) måned for hver enkelt delleveranse og 2 (to) måneder i forbindelse med siste delleveranse, jf. punkt 2.1.6.1. Hvis én eller flere delleveranser skal unntas fra samlet testing, skal dette fremgå i bilag 4.

2.1.2 Planlegging av etableringsfasen

2.1.2.1 Prosjektplan

Leverandøren skal i dialog med Kunden utarbeide en prosjektplan for arbeidet med å etablere driftstjenesten. Prosjektplanen skal inneholde beskrivelse av hovedaktiviteter, roller og ansvar samt fremdriftsplan med milepæler som skal bygge på den overordnede fremdriftsplanen i bilag 4, herunder om det benyttes delleveranser.

2.1.2.2 Detaljplan for etableringsfasen

Leverandøren skal utarbeide en detaljert fremdriftsplan for etableringsfasen, kalt «detaljplan for etableringsfasen». Kunden skal bistå med informasjon og kompetanse som er nødvendig for at Leverandøren skal kunne utarbeide planen. Kunden skal videre legge til rette for at Leverandøren får tilgang til den informasjon Leverandøren trenger fra eventuelle tredjeparter. Hvis det benyttes delleveranser, skal det utarbeides en detaljplan for hver delleveranse.

Detaljplanen for etableringsfasen skal beskrive omfanget av Kundens medvirkning. De deler av planen som vedrører Kundens medvirkning, skal godkjennes av Kunden. Slik godkjenning reduserer ikke Leverandørens ansvar. Kunden kan ikke nekte godkjenning av detaljplanen uten saklig grunn, f.eks. at detaljplanen ikke er i samsvar med kravene i bilag 1 og 2, ikke er i overensstemmelse med prosjektplanen eller vil innebære vesentlige negative konsekvenser for Kunden.

2.1.2.3 Testplaner

Leverandøren skal innen de frister som er angitt i bilag 4, ha utarbeidet en plan for test av driftstjenesten før oppstartsdag, jf. punkt 2.1.4. Planen skal beskrive hvilke tester som skal gjennomføres, og hvordan det skal skje, samt akseptansekriterier for testen. Kunden skal på oppfordring fra Leverandøren delta i arbeidet med testplanen. Kunden kan i bilag 4 ha angitt krav til akseptansekriterier og andre rammer for testplanen, herunder om Kunden ønsker å delta i arbeidet med testplanen. Kundens deltagelse i arbeidet reduserer ikke Leverandørens ansvar for å drive prosessen og utarbeide testplanen.

Med mindre annet fremgår av bilag 4, skal Leverandørens forslag til testplan forelegges Kunden for godkjenning senest 4 uker før planlagt oppstart av testen. Hvis Kunden har innvendinger mot testplanen, skal Kunden varsle Leverandøren om dette senest 7 (sju) virkedager etter at Kunden mottok testplanen. Varselet skal være skriftlig og inneholde en redegjørelse for hva som må rettes. Leverandøren skal rette testplanen og forelegge den for Kunden på ny, innen 7 (sju) virkedager etter at Leverandøren mottok varselet fra Kunden.

Hvis det benyttes delleveranser, skal det, i den grad det er relevant som en del av testen for den enkelte delleveranse, fremgå av planen hvordan leverandøren vil kontrollere at delleveranser som allerede er satt i drift, fortsatt fungerer i henhold til avtalen. I den utstrekning det er mulig, bør det i testen også inngå en samlet test av ytelse, kapasitet og stabilitet for alle de inntil da etablerte deler av driftstjenesten.

2.1.2.4 Samhandlingsplan og driftsspesifikasjon

Leverandøren skal utarbeide eller gjøre tilgjengelig en samhandlingsplan og en driftsspesifikasjon til godkjenningsperioden starter.

Samhandlingsplanen skal ferdigstilles i samarbeid med Kunden. Samhandlingsplanen skal inneholde rutiner og prosedyrer som er nødvendige for samhandlingen mellom Kunden og Leverandøren, herunder prosedyrer for endringshåndtering og prosedyrer for å håndtere uønskede hendelser, og skal være basert på de krav til samhandling som Kunden har angitt i bilag 5 og bilag 6.

Driftsspesifikasjonen skal beskrive driftstjenesten som leveres, og skal oppdateres løpende som følge av endringer ved driften (sml. 2.2.3). Detaljnivået skal ta hensyn til driftstypen og kan spesifiseres nærmere i bilag 6.

2.1.2.5 Aktivitets- og oppfølgingsplan for godkjenningsperioden

Leverandøren skal bistå Kunden med å utarbeide en aktivitets- og oppfølgingsplan for godkjenningsperioden som angitt i 2.1.1 tredje avsnitt bokstav f) og punkt 2.1.6.5. Planen skal være ferdig før godkjenningsperioden starter.

2.1.2.6 Leverandørens overtakelse av Kundens infrastruktur – verifisering mv.

Hvis Leverandøren skal overta hele eller deler av Kundens eksisterende utstyr, programvare og infrastruktur (aktiva), skal Leverandøren ha rett til å undersøke om Kundens aktiva er i henhold til de opplysninger som er gitt av Kunden før kontraktsinngåelse, og de forutsetninger som det fremgår av bilag 2 at Leverandøren har lagt til grunn for sitt tilbud. Innholdet i, omfanget av og tidspunktet for undersøkelsen er beskrevet i bilag 4.

Hvis undersøkelsene etter en objektiv vurdering viser at opplysningene Kunden har gitt er uriktige, eller at forutsetningene som det fremgår av bilag 2 at Leverandøren har bygget på ikke stemmer, kan Leverandøren kreve at det utstedes endringsordre. Endringsordren kan gjelde endring av krav til tjenestenivå, dekning av merkostnader eller slik oppgradering av infrastrukturen som er nødvendig for at avtalte krav til tjenestenivå kan oppnås.

2.1.3 Gjennomføring av etableringsfasen

2.1.3.1 Leverandørens gjennomføring

Leverandøren skal gjennomføre etableringen av driftstjenesten i henhold til detaljplanen for etableringsfasen (sml. 2.1.2.2).

2.1.3.2 Kundens tilrettelegging

Kunden skal legge til rette for at Leverandøren får tilgang til nødvendig informasjon og kompetanse fra Kunden selv, eksisterende driftsleverandør og Kundens øvrige kontraktsparter i forbindelse med etableringen av driften. Nærmere krav til Kundens medvirkning, inkludert nødvendig informasjon fra tredjeparter, kan beskrives i bilag 6.

2.1.4 Test før oppstartsday

Når driftstjenesten, eller en delleveranse, er etablert og klar til å tas i bruk, skal partene gjennomføre de tester som fremgår av testplanen for å verifisere om driftstjenesten er klar for å tas i bruk av Kunden.

Leverandøren skal utarbeide rapport fra testen og gjøre rapporten tilgjengelig for Kunden. Med mindre annet fremgår av testplanen, skal Kunden innen 10 (ti) virkedager ta stilling til rapporten og gi Leverandøren skriftlig melding om testen er godkjent eller underkjent. Hvis slik melding ikke blir gitt innen det fastsatte antall dager, anses testen som godkjent. Hvis Kunden underkjenner testen, skal Kunden angi grunnlaget for dette med referanse til hvilke krav i avtalen som ikke er oppfylt. Hvis ikke andre godkjenningskriterier er avtalt i testplanen, gjelder følgende: Kunden kan ikke nekte godkjenning av testen på grunn av forhold som er av uvesentlig betydning for Kundens mulighet til å ta driftstjenesten i bruk.

Hvis testen underkjennes, skal Leverandøren utbedre de forhold som var årsak til at testen ble underkjent. Etter at forholdene er utbedret, skal de berørte deler av testen gjennomføres på nytt, slik at man får verifisert at den aktuelle del av tjenesten fungerer som en helhet. Det skal utarbeides rapport fra den nye testen.

Hvis testen ikke kan godkjennes på grunn av forhold som Kunden etter avtalen er ansvarlig for, har Leverandøren krav på vederlag for det merarbeid Leverandøren blir påført som følge av Kundens forhold. Leverandøren skal iverksette rimelige tiltak for å unngå at oppstartsdag blir forsinket. Leverandøren har krav på vederlag for slike forseringstiltak. Vederlaget utmåles i henhold til avtalens ordinære priser for tilleggstjenester.

2.1.5 Oppstartsperiode og oppstartsdag

Etter at driftstjenesten er testet og godkjent, skal det gjennomføres en oppstartperiode hvor driftstjenesten gjøres klar for ordinær bruk for Kunden. Omfang og rekkefølge på aktivitetene i oppstartsperioden skal være beskrevet i detaljplanen for etableringsfasen. Leverandøren skal gi skriftlig melding til Kunden når driftstjenesten er klar for Kundens nærmere undersøkelse i en godkjenningsperiode, jf. punkt 2.1.6. Dagen etter at meldingen er sendt, kalles oppstartsdag, og driftstjenesten kan tas i ordinær bruk av Kunden. Delleveranser som driftsettes fortløpende etter hvert som de er ferdig etablert, har hver sin oppstartsdag. Hvis det benyttes delleveranser som skal tas i bruk samlet, vil oppstartsdag først inntre når siste aktuelle delleveranse er klar for godkjenningsperiode.

2.1.6 Godkjenningsperiode

2.1.6.1 Varighet

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

Hvis oppstartsdag blir forsinket som følge av Kundens forhold, løper godkjenningsperioden likevel fra avtalt tidspunkt, med mindre Kunden krever endring av fremdriftsplanen i henhold til kapittel 3.

2.1.6.2 Formålet med og forutsetninger for godkjenningsperioden

Målet med godkjenningsperioden er å få kontrollert at driftstjenesten fungerer i henhold til avtalen i ordinær drift, samt at driftsspesifikasjonen og samhandlingsplan fungerer og er i samsvar med det som er avtalt.

Samhandlingsplanen og driftsspesifikasjonen skal ajourføres i godkjenningsperioden.

2.1.6.3 Kundens undersøkelser

Kunden skal i løpet av godkjenningsperioden undersøke om driftstjenesten er i samsvar med det som er avtalt. Kundens undersøkelse i godkjenningsperioden skal (som minimum) gjennomføres med utgangspunkt i de ordinære, daglige drifts- og arbeidsoppgavene. En nærmere spesifisering av innholdet i godkjenningsperioden med konkret angivelse av de undersøkelsene som Kunden som minimum skal gjennomføre samt godkjenningskriterier for godkjenningsperioden, skal fremgå av aktivitets- og oppfølgingsplan for godkjenningsperioden.

2.1.6.4 Håndtering av feil

I godkjenningsperioden skal Kunden fortløpende og uten ugrunnet opphold gi Leverandøren skriftlig melding om eventuelle feil, med beskrivelse av feilene, i henhold til samhandlingsplanen.

Leverandøren skal så raskt som mulig utbedre feilene. Feil skal rettes i prioritert rekkefølge. Hvis ikke annet er avtalt i bilag 4, skal eventuelle feil være utbedret senest innen utgangen av godkjenningsperioden.

Hvis det i løpet av godkjenningsperioden oppstår feil eller avvik ved driftstjenesten som er til hinder for Kundens undersøkelse av driftstjenesten, har Kunden krav på forlengelse av godkjenningsperioden tilsvarende den tid feilen eller avviket varer.

2.1.6.5 Godkjenning – leveringsdag

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

Kunden kan ikke nekte å godkjenne driftstjenesten på grunn av forhold som er uvesentlige for Kundens bruk av driftstjenesten. Godkjenningskriterier for godkjenningsperioden er nærmere presisert i aktivitets- og oppfølgingsplan for godkjenningsperioden.

Hvis ikke andre godkjenningskriterier er avtalt i aktivitets- og oppfølgingsplan for godkjenningsperioden, gjelder følgende: Kunden har rett til å underkjenne godkjenningsperioden hvis det i løpet av de siste 5 (fem) virkedager av godkjenningsperioden foreligger eller har inntruffet en eller flere kritiske hendelser, eller hvis det har inntruffet tre eller flere alvorlige hendelser (se klassifisering av uønskede hendelser i punkt 2.2). Hvis Kunden underkjenner godkjenningsperioden, forlenges godkjenningsperioden til vilkårene for godkjenning er oppfylt.

Hvis driftstjenesten ved utløpet av godkjenningsperioden har slike feil og avvik som ville gitt Kunden rett til å underkjenne godkjenningsperioden, kan Kunden likevel velge å godkjenne med forbehold. Hvis Kunden velger å godkjenne driftstjenesten med forbehold under henvisning til omforent retteplan, og retteplanen ikke overholdes for de feilene som hindrer godkjenning, gjelder sanksjoner som om godkjenningsperioden ble forlenget (forsinkelse).

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

Feil som oppstår etter godkjenningsperiodens utløp, håndteres som uønskede hendelser etter prosedyrene i punkt 2.2.2.

2.2 ORDINÆR DRIFT ETTER GODKJENNING

2.2.1 Krav til tjenestenivå

Leverandøren har ansvaret for at driftstjenesten er i henhold til kravene til tjenestenivå som fremgår av bilag 5. 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.

Leverandøren er ikke ansvarlig for manglende oppfyllelse av tjenestenivå hvis dette er forårsaket av 1) feil eller stans i Kundens applikasjoner, eller 2) hvis det er forårsaket av feil i standardprogramvare som er lisensiert fra tredjepart som Leverandøren er avhengig av for å levere driftstjenesten, forutsatt at Leverandøren kan dokumentere å ha tatt rimelige forholdsregler.

2.2.2 Uønskede hendelser

Uønskede hendelser skal håndteres innenfor de frister som fremgår av bilag 5. Hvis de avtalte frister ikke overholdes, kan Kunden kreve standardisert kompensasjon som angitt i bilag 5.

Prosedyrer for å melde fra til Leverandøren om uønskede hendelser skal fremgå av samhandlingsplanen, jf. punkt 2.1.2.4.

Kunden skal klassifisere feil og avvik som angitt i samhandlingsplanen og melde uønskede hendelser til Leverandøren uten ugrunnet opphold. Meldingen skal gis på den måten som er angitt i samhandlingsplanen.

Med mindre annet fremgår av bilag 5, benyttes følgende klassifisering av uønskede hendelser:

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

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

2.2.3 Endringer i driftsmiljøet som initieres av Leverandøren

Med endring menes her alle typer endringer knyttet til driftstjenesten som iverksettes etter initiativ fra Leverandøren.

Leverandøren skal holde Kunden orientert om endringer som kan ha betydning for Kundens bruk av driftstjenesten eller for sikkerheten i løsningen før endringene iverksettes. Nærmere regler om hvilke endringer som skal varsles, og varslingsprosedyre, kan avtales i bilag 6 og i samhandlingsplanen.

Alle endringer relatert til driftstjenestene skal loggføres i en endringslogg. Kunden kan kreve tilgang til endringsloggen i henhold til reglene om revisjon i punkt 2.2.8. Leverandøren er ansvarlig for å oppdatere driftsspesifikasjonen uten ugrunnet opphold etter at en endring som er relevant for driftsspesifikasjonen er blitt implementert, sml. punkt 2.1.2.4.

2.2.4 Bestilling av tilleggstjenester

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

Tilleggstjenester skal registreres i bilag 9.

2.2.5 Rapportering

Hvis ikke annet følger av bilag 5 eller 6, skal Leverandøren månedlig rapportere til Kunden om driftstjenesten, herunder om faktisk oppnådd tjenestenivå og om uønskede hendelser og problemer. Krav til måling av tjenestenivå fremgår av bilag 5.

2.2.6 Dokumentasjon

Leverandøren skal stille til disposisjon for Kunden slik dokumentasjon som fremgår av bilag 6.

Kunden kan kreve tilgang til annen dokumentasjon i henhold til reglene om revisjon i punkt 2.2.8.

2.2.7 Planer og øvelser for beredskap og katastrofer

Leverandøren skal ha beredskaps- og katastrofeplaner for driftstjenesten. Med mindre annet fremgår av bilag 1 og 2, skal Leverandøren gjennomføre nødvendige beredskaps- og katastrofeøvelser minst én gang per år.

Leverandøren skal, etter nærmere avtale, bidra til gjennomføring av Kundens egne beredskaps- og katastrofeøvelser inntil én gang per år, med mindre annet fremgår av bilag 1 og 2. Med mindre annet vederlag er avtalt i bilag 7, skal vederlag for Leverandørens arbeid ved slike øvelser utmåles i henhold til timepriser i bilag 7.

Informasjon om planlagte beredskaps- og katastrofeøvelser og informasjon fra evalueringsrapporter som er relevante for driftstjenesten, med eventuelle forslag til forbedringer, skal gjøres tilgjengelig for Kunden på forespørsel. Evalueringsrapporter skal være ferdigstilt senest 30 (tretti) kalenderdager etter at øvelsen er utført.

2.2.8 Revisjon

Kunden har rett til å foreta revisjon og verifikasjon av at Leverandøren overholder avtalte forpliktelser for driftstjenesten.

Leverandøren skal yte bistand hvis Kunden har behov for å involvere Leverandøren i gjennomføring av kvalitetsrevisjoner eller andre gjennomganger av aspekter ved driften, for eksempel i forbindelse med Kundens etterlevelse av de rettslige kravene nevnt i kapittel 9 eller med at Kunden sertifiserer seg. Leverandøren kan kreve vederlag for dette i henhold til Leverandørens timepriser som fastsatt i bilag 7.

Tidspunkt og metode for gjennomføring av revisjon og bistand avtales i det enkelte tilfellet. Med mindre annet er avtalt i bilag 6, kan revisjon maksimalt gjennomføres én gang per år. Dette er likevel ikke til hinder for å få gjennomført innsyn og revisjon som er nødvendig for å oppfylle konkrete pålegg fra offentlig tilsynsmyndighet. Med mindre spesifikke frister fremgår av bilag 6, skal Kunden gi Leverandøren rimelig varsel om revisjon, og Leverandøren skal akseptere revisjon innen rimelig tid. Revisjonen skal gjennomføres på en slik måte at den i minst mulig grad forstyrrer alminnelig drift og tjenesteleveranser fra Leverandøren og dennes underleverandører.

Kunden kan oppnevne tredjepart til å utføre revisjon og verifikasjon etter denne bestemmelse. Leverandøren kan motsette seg at en direkte konkurrent av Leverandøren blir oppnevnt som tredjepart.

Dersom revisjonen avdekker at avtalevilkår eller rettslige krav Leverandøren svarer for ikke overholdes, plikter Leverandøren å endre driftstjenesten på en slik måte at avtalevilkårene oppfylles. Hvis de påviste avvikene er av vesentlig karakter, eller kan bebreides Leverandøren som uaktsomt, plikter Leverandøren å refundere Kundens nødvendige kostnader til gjennomføring av revisjonen.

Leverandøren skal sørge for at det i de avtaler som Leverandøren inngår med eventuelle underleverandører som har betydning for levering av driftstjenesten, og som er nevnt i bilag 6, inntas rett for Kunden til å delta i Leverandørens revisjon og gjennomgang hos underleverandøren(e) så langt det er nødvendig for å verifisere at Leverandøren overholder avtalte forpliktelser for driftstjenesten. Dersom Kunden ønsker å gjennomføre en revisjon hos Leverandørens underleverandør, plikter Leverandøren å samarbeide med Kunden for å få gjennomført en slik revisjon.

Partene kan i bilag 6 fastsette frister for varsel om revisjon og nærmere prosedyrer for gjennomføring mv., herunder om bruk av revisor.

2.2.9 Nye versjoner av programvare

Hvis ikke annet fremgår av bilag 1 og 2, skal nye versjoner av programvare (herunder programrettelser) som benyttes for å levere driftstjenesten, følge Leverandørens alminnelige oppgraderingsløp. Hvis Leverandøren påføres merkostnader av betydning som følge av at Kunden ikke følger anbefalt oppgraderingstakt for de applikasjoner som driftes, kan Leverandøren kreve dekket sine merkostnader knyttet til å opprettholde driften av Kundens eksisterende versjon av programvaren. Anbefalt oppgraderingstakt kan angis i bilag 2. Krav om kostnadsdekning i henhold til denne bestemmelse skal behandles som en endring i henhold til kapittel 3.

Nye versjoner av programvare som i henhold til bilag 3 omfattes av driftstjenesten, skal testes og driftsettes i henhold til prosedyrene i bilag 6 og samhandlingsplanen. Hvis ikke annet er avtalt i bilag 7, inngår driftssetting av programrevisjoner og feilrettingsutgaver (patcher) i det løpende driftsvederlaget. Planer og vederlag for driftssetting av nye versjoner fastsettes i henhold til bestemmelsene om endringer i kapittel 3.

Sikkerhetsoppdateringer skal alltid driftsettes uten unødig opphold.

Før installasjon av programrettelser, nye versjoner mv. av operativsystem, database og annen basisprogramvare som benyttes for å levere driftstjenesten, skal Leverandøren verifisere at oppgraderingen og/eller endringen ikke skaper problemer for aktuelle/berørte applikasjoner/programvare som i henhold til bilag 3 omfattes av eller samvirker med driftstjenesten. Leverandøren kan i nødvendig utstrekning be om bistand fra Kunden for å gjennomføre slik verifisering. Prosedyrer for dette kan innarbeides i samhandlingsplanen.

2.2.10 Livssyklusforvaltning – tidsmessighet

Med mindre annet fremgår av bilag 1 og 2, har Leverandøren totalansvar for livssyklusforvaltning av utstyr, programvare og andre ytelser som er nødvendig for å opprettholde avtalt tjenestenivå, se punkt 5.1 fjerde avsnitt.

Hvis Leverandøren drifter Kundens infrastruktur, skal nødvendige oppgraderinger håndteres i henhold til avtalens kapittel 3 om endringer.

Hvis Kunden har kjøpt Leverandørens standardtjeneste som leveres fra Leverandøren til flere kunder over samme infrastruktur, innebærer ansvaret for livssyklusforvaltning videre at Leverandøren aktivt skal sørge for at leveransen er tidsmessig i tiden fra driftssetting og gjennom hele kontraktsperioden. Med tidsmessig menes at leveransen, gjennom hele kontraktsperioden, skal være like effektiv og like kvalitetsmessig god som den var på kontraktsinngåelsestidspunktet, sammenlignet med andre tilsvarende tjenesteleveranser i markedet (forholdsmessighet).

Videre skal Leverandøren aktivt medvirke til at leveransen gjennom hele kontraktsperioden dekker Kundens behov. Endringer i Kundens behov håndteres i henhold til avtalens kapittel 3 om endringer hvis det innebærer endringer i de avtalte krav.

3. ENDRINGER AV DRIFTSTJENESTEN ETTER AVTALEINNGÅELEN

3.1 RETT TIL ENDRINGER AV AVTALENS INNHOLD (TJENESTEENDRING)

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

Leverandøren er imidlertid ikke forpliktet til å utføre endringsarbeider som samlet utgjør mer enn 15 % netto tillegg til den opprinnelige kontraktsprisen per år, med mindre det er snakk om en omtvistet endringsordre etter punkt 3.8. Begrensningen gjelder heller ikke endringer som er nødvendige som følge av endrede rettslige krav.

For ytelser som inngår i driftstjenesten og er priset etter faktisk bruk, vil økninger eller reduksjon innenfor eventuelle spesifiserte rammer ikke utgjøre en tjenesteendring etter kapittel 3. Tilleggstjenester priset i bilag 7 reguleres av punkt 2.2.4.

Endringer og tillegg til avtalen kan gjøres i alle kontraktens faser.

Med mindre annet fremgår i bilag 6, kan Kunden ikke kreve endringer som av tekniske grunner ikke kan gjennomføres uten at Leverandøren også endrer sin standard plattform eller standard tjenester som også leveres til andre kunder, og som vil være i strid med Leverandørens avtaler om levering til slike kunder. Partene kan i bilag 6 avtale andre eller ytterligere avgrensninger av Kundens rett til å kreve endringer.

3.2 ENDRINGSOVERSLAG

Med mindre annet fremgår av bilag 6 eller endringsordren selv, skal Leverandøren senest innen 10 (ti) virkedager fra mottak av skriftlig anmodning om tjenesteendring utrede aktuelle risiko- og endringskonsekvenser og gi et prisestimat. Andre frister kan avtales i bilag 6. Ved anmodning om store endringer avtaler partene en forlengelse av fristen med det antall dager som er rimelig. I slike tilfeller kan Leverandøren alltid kreve forlengelse av fristen med inntil 10 (ti) virkedager. Anmodning om fristforlengelse må sendes innen utløpet av 10-dagersfristen i første setning.

Utredningen skal minimum omfatte følgende punkter:

- a) beskrivelse av tjenesteendringen
- b) beskrivelse av det arbeidet som må gjøres for å implementere tjenesteendringen
- c) virkning på løsningsspesifikasjon
- d) virkning på eksisterende driftstjenester og tidsplaner
- e) virkninger på kontraktsprisen, jf. punkt 3.5
- f) tidsplan for gjennomføring av endringen

- g) eventuelle virkninger på ansvarsfordeling mellom Kunde og Leverandør eller tredjeparter

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

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

Dersom utarbeidelsen av endringsoverslag i seg selv krever endringer i fremdriftsplanen i bilag 4 eller detaljplanen for etableringsfasen, kan Leverandøren kreve justering av planen(e).

3.3 ENDRINGSORDRE

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

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

Endringene skal fremlegges Kunden for godkjenning.

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

3.4 DOKUMENTASJON AV ENDRINGEN

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

3.5 KONSEKVENSER AV ENDRINGSORDRE

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

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

Hvis endringen ikke er mulig å beregne på bakgrunn av timepriser eller enhetspriser i bilag 7, skal Leverandøren fremsette et tilbud på tillegg eller fradrag for endringene. Tilbudet skal reflektere det generelle prisnivået i denne avtalen.

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

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

3.6 TVIST OM KONSEKVENSENE AV EN ENDRING

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

Leverandøren skal stille sikkerhet for den omtvistede delen av vederlaget, alternativt velge å få utbetalt halvparten av den omtvistede delen av vederlaget, frem til det tidspunktet da vederlaget anses endelig fastsatt.

3.7 UENIGHET OM DET FORELIGGER EN ENDRING

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

Leverandøren skal sammen med krav om endringsordre sende Kunden utredning av aktuelle risiko- og endringskonsekvenser og gi et prisestimat (endringsoverslag) i henhold til punkt 3.2. Kostnader i forbindelse med utarbeidelse av endringsoverslag dekkes av Kunden hvis Leverandøren gis rett i sitt krav om endringsordre.

Unnlater Leverandøren å fremsette slikt krav innen rimelig tid, 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 frem til det tidspunktet krav om endringsordre blir fremmet. Slikt krav må uansett fremmes senest 6 (seks) måneder etter at arbeidet ble iverksatt.

3.8 OMTVISTET ENDRINGSORDRE

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

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

Selv om endringsordren er omtvistet, har Leverandøren plikt til å utføre det som er pålagt, mot at Kunden utbetaler et foreløpig vederlag tilsvarende halvparten av det beløp Leverandøren mener han har krav på. Hvis Leverandøren ikke krever avgjørelse av den omtvistede endringen i henhold til avtalen punkt 3.9 innen 3 (tre) måneder etter at vederlaget er utbetalt, eller hvis arbeidet blir ansett å ligge innenfor kontrakten, skal det foreløpige vederlaget motregnes i neste betalingsmilepæl. Hvis arbeidet anses som en endring, skal det fastsatte vederlaget for endringen, korrigert for det foreløpige vederlaget, innarbeides i den ordinære betalingsplanen.

Leverandøren kan bestride plikten til å utføre arbeidet ved å kreve en avgjørelse fra en uavhengig ekspert eller mekler, eller reise søksmål eller bringe tvisten inn for voldgift for å få sitt krav endelig avgjort, jf. kapittel 16. Slikt krav må fremmes uten ugrunnet opphold etter at Kunden har meldt at endringen er omtvistet. Leverandøren har risikoen for de forsinkelser og brudd på krav til tjenestenivå som måtte oppstå som følge av at arbeidet utsettes, hvis det blir fastsatt at arbeidet er omfattet av kontrakten. Unntaket i dette avsnittet gjelder ikke arbeid knyttet til tjenester som har betydning for liv og helse eller levering av samfunnskritiske tjenester.

3.9 TVISTELØSNING – OMTVISTET ENDRINGSORDRE

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

4. VARIGHET OG OPPSIGELSE – AVSLUTNING ELLER OVERFØRING AV AVTALEN

4.1 VARIGHET

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

Avtaleperioden omfatter en etableringsfase som beskrevet i bilag 4. Oppstartsdag for ordinær drift fremgår av bilag 4 og avtalens side 2.

Hvis ikke annen varighet er avtalt i bilag 4, gjelder avtalen i 3 (tre) år regnet fra oppstartsdag for ordinær drift. Avtalen fornyes deretter automatisk for 1 (ett) år om gangen med mindre den sies opp av Kunden med 6 (seks) måneders varsel, eller av Leverandøren med 12 (tolv) måneders varsel, før fornyelsestidspunktet.

4.2 AVBESTILLING I ETABLERINGSFASEN

Kunden kan med 1 (én) måneds skriftlig varsel avbestille driftstjenesten i etableringsfasen.

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

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

Samlet avbestillingsvederlag for arbeid og omstillingskostnader i etableringsfasen kan aldri overstige det vederlag som er avtalt i bilag 7 for arbeid i etableringsfasen.

4.3 AVBESTILLING I ORDINÆR DRIFT

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

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

- a) det beløp som Leverandøren har til gode for den del av driftsyttelsene som allerede er gjennomført,
- b) Leverandørens nødvendige og dokumenterte direkte kostnader knyttet til omdisponering av personell,
- c) andre dokumenterte direkte kostnader som Leverandørens påføres som følge av avbestillingen, herunder utlegg og kostnader som Leverandøren har pådratt seg før avbestillingen ble mottatt, og som Leverandøren ikke kan nyttiggjøre seg i andre sammenhenger, og
- d) et avbestillingsgebyr som tilsvarer 4 % av årlig vederlag.

Ved delvis avbestilling skal avbestillingsgebyret beregnes på grunnlag av den avbestiltes andel av kontraktsprisen. Konsekvensene delvis avbestilling har for gjenstående deler av leveransen, herunder virkningen på kontraktsprisen, skal håndteres i henhold til bestemmelsene i kapittel 3.

4.4 AVSLUTNING AV AVTALEN

Leverandøren skal bistå Kunden i forbindelse med forberedelsene til eventuell inngåelse av ny driftsavtale og levere den informasjon som er nødvendig i forbindelse med slik forberedelse. Kunden kan spesifisere i bilag 1 hvilken informasjon Leverandøren som et minimum skal levere i forbindelse med slik forberedelse, og når det skal skje. En slik beskrivelse i bilag 1 anses ikke uttømmende.

Kunden skal utarbeide en fremdriftsplan for avslutningsperioden, kalt «avslutningsplan». Avslutningsplanen skal forelegges Leverandøren innen rimelig tid etter oppstart av avslutningsperioden. Kunden kan la eventuell ny leverandør lage eller supplere slik plan på Kundens vegne. Leverandøren skal uten ugrunnet opphold bistå med informasjon og kompetanse som er nødvendig for at Kunden skal kunne utarbeide planen, herunder gi innspill om konkrete aktiviteter som er nødvendig fra Leverandørens side, tidsrammene for disse og for øvrig beskrive det nødvendige samspillet mellom Leverandøren og Kunden ved avslutningen. Leverandøren skal videre legge til rette for at Kunden uten ugrunnet opphold får tilgang til den informasjon Kunden trenger fra eventuelle underleverandører av Leverandøren.

Avslutningsperioden varer fra dato for varsel om oppsigelse, avbestilling eller heving og til avtalen opphører (inkludert eventuell forlengelse i henhold til punkt 4.5). I tillegg har Kunden krav på oppfølgende bistand i 60 kalenderdager etter at driftstjenesten er etablert hos ny leverandør eller Kunden selv, også om dette skjer etter at avtalen for øvrig opphører.

Leverandøren skal stille til rådighet personell med samme kompetanse og tilgjengelighet, og yte tjenester med samme kvalitet som for tilsvarende tjenester i ordinær drift gjennom hele avslutningsperioden, slik at driftstjenesten blir fullverdig helt frem til avtalen avsluttes, samtidig som Kunden eller eventuell ny driftsleverandør blir fullverdig støttet i overtakelsesprosessen.

Leverandøren er forpliktet til å stille nødvendige tjenester til rådighet for Kunden i avslutningsperioden og samarbeide med eventuell ny leverandør, slik at overgangen kan gjennomføres med minst mulig driftsforstyrrelse for Kunden. Leverandøren er også forpliktet til å bidra med nødvendig kompetanseoverføring til ny driftsorganisasjon, den leverte driftsformen tatt i betraktning. Leverandøren er ikke pliktig til å bistå med grunnleggende kompetanseoverføring eller med kompetanseoverføring knyttet til Leverandørens forretningshemmeligheter.

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.
6. Kopi av konfigurasjonsbeskrivelser, script og lignende som Leverandøren benytter, og som er nødvendig for Kundens etablering og drift av tjenesten hos Kunden eller ny leverandør.

Kunden plikter å betale vederlag for de ytelser som er nevnt over, i henhold til Leverandørens timepriser som angitt i bilag 7. Dersom Kunden har behov for tjenester ut over dette, skal prisberegningen følge det generelle prisnivået i driftsavtalen for øvrig. Kunden skal likevel ikke betale vederlag som beskrevet i dette avsnittet hvis avtalens opphør skyldes vesentlig mislighold fra Leverandørens side.

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.

4.5 MIDLERTIDIG FORLENGELSE AV AVTALEN

Leverandøren har plikt til å forlenge avtalen på ellers like vilkår i inntil 6 (seks) måneder fra tidspunktet for avtalens opphør, hvis Kunden ber om det. Kunden må varsle om dette minimum 60 (seksti) kalenderdager før avtalens opphør. Leverandøren har rett til forholdsmessig vederlag for driften i forlengelsesperioden.

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

Punktene 4.4–4.5 gjelder tilsvarende ved delvis avbestilling i henhold til punktene 4.2 og 4.3.

5. LEVERANDØRENS PLIKTER

5.1 LEVERANDØRENS ANSVAR FOR SINE YTELSE

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

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

Leverandøren skal i forbindelse med etablering, testing og drift ha ansvar for å samordne, styre og koordinere arbeidet mellom de ulike aktører/leverandører som har betydning for driftstjenesten. Koordineringsoppgavene er nærmere beskrevet i bilag 1.

Med mindre annet fremgår av bilag 1 og bilag 2, har Leverandøren totalansvar for livssyklusforvaltning av utstyr, programvare og andre ytelser som er nødvendig for å opprettholde avtalt tjenestenivå.

Hvis det i driftstjenesten inngår bruk av skytjenester eller andre standardleveranser fra tredjeparter som Kunden har inngått egen avtale med, er Leverandørens ansvar begrenset til å følge opp avtalen med tredjepartsleverandøren, herunder å følge opp kravene til informasjonssikkerhet. Det samme gjelder hvis Kunden uttrykkelig har akseptert en slik avgrensning av Leverandørens ansvar for standard tredjepartsleveranser som inngår som del av driftstjenesten, men som Leverandøren har inngått avtalen med. De aktuelle standardavtalevilkår skal i så fall være uttrykkelig angitt i eget kapittel i bilag 2, og kopier av avtalevilkårene skal være vedlagt som bilag 10.

5.2 KRAV TIL LEVERANDØRENS RESSURSER OG KOMPETANSE

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

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

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

5.3 OPPLYSNINGS- OG VARSLINGSPLIKT

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

5.4 TILGANG TIL OPPLYSNINGER

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

5.5 BRUK AV UNDERLEVERANDØR

Leverandørens bruk og utskifting av underleverandør som direkte medvirker til oppfyllelse av leveransen, skal godkjennes skriftlig av Kunden. Godkjenning kan ikke nektes uten saklig grunn.

Underleverandør som er godkjent, skal angis i bilag 6. Grupper av underleverandører eller tjenester fra underleverandører kan godkjennes, f.eks. kan Kunden velge å forhåndsgodkjenne bruk av andre datasentre innenfor EU/EØS.

5.6 SAMARBEID MED TREDJEPART

Leverandøren plikter å samarbeide med tredjepart i den utstrekning Kunden finner dette nødvendig for utførelsen av arbeidsoppgavene angitt i denne avtalen. Omfanget av slik bistand avtales nærmere i bilag 6. Eventuelt vederlag for slik bistand spesifiseres i bilag 7.

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

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

5.7 LØNNS- OG ARBEIDSVILKÅR

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

Leverandøren skal 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 6 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 5.7 kan avtales i bilag 6.

6. KUNDENS PLIKTER

6.1 KOMPETANSE

Kunden skal påse at personell hos Kunden som har en rolle knyttet til oppfølging av driftstjenesten, har fått den opplæring og har den kompetanse som er nødvendig. Eventuelle spesielle kompetansekrav skal fremgå av bilag 2.

6.2 TILRETTELEGGING MV.

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

Kunden skal legge forholdene til rette for at Leverandøren skal få utført sine plikter, for eksempel ved å gi Leverandøren nødvendig tilgang, fysisk og/eller elektronisk. Nærmere krav til Kundens medvirkning kan spesifiseres i bilag 2.

6.3 BRUK AV TREDJEPART

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

7. PLIKTER SOM GJELDER KUNDE OG LEVERANDØR

7.1 MØTER

I avtaleperioden skal det gjennomføres regelmessige møter mellom kontaktpersonene hos Kunden og hos Leverandøren. Frekvens, innkalling, partenes deltagere og type møter skal være avtalt i bilag 6.

Ved behov for å drøfte forhold som angår avtaleforholdet og måten avtaleforholdet blir gjennomført på, og som ikke kan avvente neste fastsatte møte, kan hver av partene innkalle den annen part til møte med 3 (tre) virkedagers varsel.

7.2 ANSVAR FOR UNDERLEVERANDØR OG TREDJEPART

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

7.3 TAUSHETSPLIKT

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

Hvis Kunden er en offentlig virksomhet, er 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 alminnelig tilgjengelig andre steder.

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

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

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

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

7.4 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 6 for den aktuelle type henvendelse.

8. VEDERLAG OG BETALINGSBETINGELSER

8.1 VEDERLAG

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

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

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

8.2 FAKTURERING

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

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

Betalingsplan og øvrige betalingsvilkår samt eventuelle vilkår for bruk av EHF fremgår av bilag 7.

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

8.3 FORSINKELSESRENTER

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

8.4 BETALINGSMISLIGHOLD

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

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

8.5 PRISEDRINGER

Priser for driftstjenesten 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 7.

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 7.

8.6 GARANTIER

I den utstrekning Kunden har stilt krav om det i bilag 7, skal Leverandøren, samtidig med inngåelse av avtalen, stille sikkerhet for det maksimale erstatningsansvar Leverandøren kan pådra seg i henhold til avtalen i form av en bank- eller morselskapsgaranti. Garantien skal gjelde fra ikrafttredelsesdato, jf. punkt 4.1, og frem til avtalen opphører. Kunden har rett til å gjøre garantien gjeldende også for arbeid som er utført av underleverandører.

Dersom det under avtaleperioden skjer endringer som kan innebære at den part som har utstedt garantien ikke lenger har den samme tilknytning til Leverandøren, skal Kunden varsles skriftlig. Kunden kan i så fall kreve at det innen en frist på 10 (ti) virkedager utstedes en ny morselskapsgaranti fra det nye morselskapet på tilsvarende vilkår. Den opprinnelige morselskapsgarantien skal være gjeldende inntil Kunden har godkjent den nye garantien.

Hvis det ikke utstedes ny morselskapsgaranti i henhold til ovenstående, har Kunden rett til å heve avtalen eller velge fortsatt å holde seg til den opprinnelige garantien, jf. siste setning i forrige avsnitt.

9. EKSTERNE RETTSLIGE KRAV, SIKKERHET OG PERSONVERN

9.1 EKSTERNE RETTSLIGE KRAV OG TILTAK GENERELT

Kunden skal i bilag 1 identifisere hvilke rettslige eller partsspesifikke krav som har relevans for inngåelse og gjennomføring av denne avtalen. Det er herunder Kundens ansvar å konkretisere relevante krav for driftstjenesten i bilag 1.

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

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

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

9.2 INFORMASJONSSIKKERHET

Leverandøren skal dokumentere at Leverandøren følger alminnelig anerkjente standarder for informasjonssikkerhet på de områder som er aktuelle etter driftstjenestens art.

Kunden kan stille særskilte krav til informasjonssikkerhet og dokumentasjon i bilag 1. Hvis det oppstår nye krav om dokumentasjon av etterlevelse av rettslige krav, etter at avtalen ble inngått, skal Kunden fremme det som en endringsordre, i henhold til kapittel 3.

9.3 PERSONOPPLYSNINGER

Kunden er behandlingsansvarlig for personopplysninger som behandles ved hjelp av driftstjenesten. Leverandøren er databehandler og behandler personopplysninger på vegne av Kunden. 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 6. Leverandøren skal sørge for at eventuelle underleverandører som Leverandøren benytter, og som behandler personopplysninger, påtar seg tilsvarende forpliktelser som i dette punkt 9.3.

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

I den utstrekning Leverandøren opptre i rollen som selvstendig behandlingsansvarlig, og behandler personopplysninger om Kundens ansatte eller kunder, skal Leverandøren behandle personopplysninger i henhold til de regler som følger av personopplysningsloven og personopplysningsforskriften. Hvis Leverandøren er etablert i et annet EØS-land, skal personopplysninger behandles iht. personverndirektivet (direktiv 95/46/EF) og lokal lovgivning som implementerer dette.

9.4 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.

10. EIENDOMS- OG DISPOSISJONSRETT

10.1 PARTENES RETTIGHETER

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

Kunden får begrenset disposisjonsrett til alt utstyr og programvare 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.

Hver av partene kan utnytte samhandlingsplanen uhindret av den annen parts eventuelle opphavsrett. Dette gjelder imidlertid ikke de deler av samhandlingsplanen som eventuelt er underlagt taushetsplikt.

10.2 TILHØRENDE ANSVAR

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

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

10.3 EIENDOMSRETT TIL DATA

Kunden (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.

11. LEVERANDØRENS MISLIGHOLD

11.1 HVA SOM ANSES SOM MISLIGHOLD

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

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

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

11.2 VARSLINGSPLIKT

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

11.3 TILLEGGSRIST

Leverandøren kan anmode om tilleggsfrist som må godkjennes skriftlig av Kunden for å kunne gjøres gjeldende. Kunden kan stille vilkår for å innvilge en tilleggsfrist.

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

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

11.4 AVHJELP

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

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

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

Kunden skal varsle Leverandøren skriftlig før Kunden engasjerer tredjepart.

11.5 SANKSJONER VED MISLIGHOLD

11.5.1 Tilbakehold av betaling

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

11.5.2 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 Kundens forhold, foreligger en forsinkelse fra Leverandørens side som gir grunnlag for dagbot.

Dersom Leverandøren er forsinket til oppstartsdag eller senere milepæler som partene har knyttet dagbøter til, så forskyves de senere frister tilsvarende det antall kalenderdager dagboten har løpt. Dersom Leverandøren gjennom forsering når milepælen oppstartsdag til opprinnelig avtalt tid, bortfaller eventuelle tidligere påløpte dagbøter.

Dagboten påløper automatisk. Dagboten utgjør 0,15 % av kontraktssummen for etableringsfasen ekskl. merverdiavgift for hver kalenderdag forsinkelsen varer, men begrenset til maksimalt 100 (hundre) kalenderdager. Hvis forsinkelsen gjelder en delleveranse, skal dagboten utgjøre 0,15 % av samlet vederlag (ekskl. merverdiavgift) for den aktuelle delleveransen for hver kalenderdag forsinkelsen varer, men begrenset til maksimalt 100 (hundre) kalenderdager. Hvis det ikke er oppgitt noen pris for delleveransen i bilag 7, skal dagboten beregnes av delleveransens relative andel av vederlaget for den samlede leveransen.

Andre dagbotsatser, annet beregningsgrunnlag og annen løpetid for dagboten kan avtales i bilag 4. Med mindre annet fremgår eksplisitt i bilag 4, skal samlede dagbøter ikke overstige 15 % av kontraktssum.

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

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

11.5.3 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 5.

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

11.5.4 Heving

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

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

Kunden kan heve avtalen for en delleveranse når dagbotperioden for den aktuelle delleveransen er utløpt. Hvis forsinkelsen er av en slik art at leveransen som helhet må anses vesentlig forsinket, f.eks. fordi det som allerede er levert eller senere skal leveres, ikke kan benyttes uten det som er omfattet av hevingsretten, kan Kunden heve med virkning for hele leveransen.

11.5.5 Erstatning

Kunden 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 11.1, med mindre Leverandøren godtgjør at misligholdet eller årsaken til misligholdet ikke skyldes Leverandøren.

Dagbøter og standardiserte økonomiske kompensasjoner kommer til fradrag i eventuell erstatning for samme forsinkelse eller hendelse.

11.5.6 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 med unntak av idømt erstatningsansvar i henhold til punkt 13.4. Tap av data regnes som indirekte tap med unntak av kostnader knyttet til rekonstruksjon av data i henhold til punkt 11.6 og andre direkte kostnader Kunden pådrar seg som følge av tap av data.

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

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

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

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

11.6 REKONSTRUKSJON AV DATA

I tilfelle av 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 blag 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 rekonstruksjonen 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.

12. KUNDENS MISLIGHOLD

12.1 HVA SOM ANSES SOM MISLIGHOLD

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

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

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

12.2 VARSLINGSPLIKT

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

12.3 BEGRENSNING I LEVERANDØRENS TILBAKEHOLDSRETT

Leverandøren kan ikke holde tilbake driftstjenester som følge av Kundens mislighold, med mindre misligholdet er vesentlig og Leverandøren som følge av dette hever avtalen. Leverandøren kan likevel ikke holde tilbake driftstjenesten dersom Kunden benytter sin rett til midlertidig forlengelse av avtalen mot forskuddsbetaling som angitt i punkt 4.5.

12.4 HEVING

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

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

12.5 ERSTATNING

Leverandøren kan kreve erstattet ethvert direkte tap som følger av mislighold iht. punkt 12.1, med mindre Kunden godtgjør at misligholdet eller årsaken til misligholdet ikke skyldes Kunden.

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

13. KRENKELSE AV ANDRES IMMATERIELLE RETTIGHETER (RETTSMANGEL)

13.1 PARTENES RISIKO OG ANSVAR FOR RETTSMANGEL

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

13.2 KRAV FRA TREDJEPART

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

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

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

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

13.3 HEVING

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

13.4 ERSTATNING AV TAP SOM FØLGE AV RETTSMANGEL

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

14. HEVINGSOPPGJØR

Ved heving i etableringsfasen som skyldes Leverandørens mislighold, kan Kunden kreve tilbakebetaling av det som er betalt, med tillegg av renter, tilsvarende NIBOR pluss 1 (én) prosent, fra det tidspunkt betaling er skjedd. Hvis heving skjer etter oppstartsdag, har Leverandøren likevel krav på å få beholde driftsvederlaget for den perioden driftstjenesten har vært i ordinær bruk hos Kunden, med fradrag av prisavslag i henhold til punkt 11.5.3 annet avsnitt.

Ved heving i ordinær drift har Leverandøren krav på vederlag for ytelser som er kontraktsmessig levert frem til hevingstidspunktet.

Hvis det er nødvendig for Kundens virksomhet, har Kunden rett til å utnytte driftsyttelsene som avtalt også etter hevingen, men skal snarest mulig finne en alternativ løsning som erstatning for Leverandørens ytelser. Dersom hevingen skyldes Kundens mislighold, kan Leverandøren gjøre fortsatt utnyttelse betinget av at Kunden stiller tilfredsstillende sikkerhet. Punkt 4.4–4.5 om forlengelse, avslutning, eller overføring av avtalen mv. kommer tilsvarende til anvendelse ved heving.

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

15. ØVRIGE BESTEMMELSER

15.1 RISIKO

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

15.2 FORSIKRINGER

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

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

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

15.3 OVERDRAGELSE AV RETTIGHETER OG PLIKTER

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

Leverandøren kan bare overdra sine rettigheter og plikter etter avtalen med skriftlig samtykke fra Kunden. Dette gjelder også hvis Leverandøren deles i flere selskaper, eller hvis overdragelsen skjer til et datterselskap eller annet selskap i samme konsern, men ikke hvis 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. Slik overdragelse fritar ikke vedkommende part fra hans forpliktelse og ansvar.

15.4 KONKURS, AKKORD E.L.

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

15.5 FORCE MAJEURE

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

Motparten kan i force majeure-situasjoner bare 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 leveransen 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.

16. TVISTER

16.1 RETTSVALG

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

16.2 FORHANDLINGER

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

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

16.3 UAVHENGIG EKSPERT

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

Partene skal på forhånd velge enten

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

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

16.4 MEKLING

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

Mekling kan også benyttes uten forutgående bruk av uavhengig ekspert.

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

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

16.5 FELLESREGLER FOR UAVHENGIG EKSPERT OG MEKLING

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

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

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

- a) ved et forslag til løsning fra eksperten som partene i henhold til punkt 16.3 annet avsnitt,
- b) ved et skriftlig forlik eller avtale mellom partene, basert på eksperts/meklers forslag til løsning
- c) ved at eksperten/mekleren meddeler partene at vedkommende ikke finner det hensiktsmessig å fortsette oppdraget, eller
- d) ved at en part meddeler eksperten/mekleren at parten ønsker å avslutte oppdraget.

16.6 DOMSTOLS- ELLER VOLDGIFTSBEHANDLING

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

Kundens hjemting er vernetting.

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