

# KONKURRANSEBESTEMMELSER

Konkurranse med forhandling  
etter forskriftens del I og III

Anskaffelse av selvhjelpsverktøy for mestring av  
alkoholproblemer

Saksnummer 26/02136

## Innhold

<b>1</b>	<b>INFORMASJON OM ANSKAFFELSEN</b>	<b>4</b>
1.1	Oppdragsgiver	4
1.2	Anskaffelsens formål og omfang	4
1.3	Verdi	5
1.4	Aktiviteter i anskaffelsesprosessen - viktige datoer	5
1.5	Demonstrasjon av tilbudt selvhjelpsverktøy	5
1.6	Tilleggsopplysninger og kommunikasjon med Oppdragsgiver	6
1.7	Kontraktbestemmelser	6
1.8	Varighet	6
1.9	Konkurransegrunnlaget	6
<b>2</b>	<b>ADMINISTRATIVE BESTEMMELSER</b>	<b>7</b>
2.1	Anskaffelsesprosedyre	7
2.2	Kunngjøring av anskaffelsen	8
2.3	Krav til arbeids- og lønnsvilkår	8
2.4	Skatteattest	8
2.5	Taushetsplikt	8
2.6	Kostnader ved å delta i konkurransen	8
2.7	Avlysning av konkurransen og totalforkastelse	8
2.8	Språk	8
2.9	Offentlighet og taushetsplikt	8
<b>3</b>	<b>DET EUROPEISKE EGENERKLÆRINGSSKJEMAET (ESPD)</b>	<b>9</b>
3.1	Generelt om ESPD	9
3.2	Nasjonale avvisningsgrunner	9
<b>4</b>	<b>KVALIFIKASJONSKRAV</b>	<b>10</b>
4.1	Leverandørens registrering, autorisasjon mv	10
4.2	Leverandørens økonomiske og finansielle kapasitet	10
4.3	Leverandørens tekniske og faglige kvalifikasjoner	11
4.4	Bruk av støttende underleverandører	11
<b>5</b>	<b>KRAV TIL KVALIFIKASJONSSØKNADEN</b>	<b>12</b>
5.1	Innlevering av forespørsel	12
5.2	Språk	12
5.3	Forespørselens utforming	12
5.4	Endring og tilbakekalling av forespørselen	12
5.5	Åpning og vurdering av kvalifikasjoner	13
5.6	Utvelgelseskriterier	13
<b>6</b>	<b>TILBUDSUTFORMING OG INNLEVERING AV TILBUD</b>	<b>13</b>
6.1	Deltilbud	13

6.2	Alternative tilbud.....	13
6.3	Vedståelsesfrist.....	13
6.4	Tilbudets utforming.....	14
6.5	Innlevering av tilbud .....	14
6.6	Endring og tilbakekalling av tilbud .....	14
6.7	Tilbudsåpning og evaluering.....	14
<b>7</b>	<b>TILDELINGSKRITERIER.....</b>	<b>14</b>
7.1	Evalueringsmetode.....	15
7.2	Evaluering av tildelingskriteriet kvalitet .....	15
7.3	Evaluering av tildelingskriteriet pris .....	15
7.4	Unntak klima- og miljøhensyn .....	16
7.5	Vurdering av avvik og forbehold .....	16
<b>8</b>	<b>MEDDELELSE OM VALG AV LEVERANDØR OG KARENSPERIODE.....</b>	<b>16</b>

# 1 INFORMASJON OM ANSKAFFELSEN

## 1.1 Oppdragsgiver

Norsk helsenett (NHN), ved anskaffelsesavdelingen, inviterer til konkurranse med forhandling i forbindelse med anskaffelse av digitalt selvhjelpsverktøy for mestring av alkoholproblemer.

Oppdragsgiver i anskaffelsen er Helsedirektoratet.

NHN bistår Helsedirektoratet i arbeidet med denne anskaffelsen gjennom sin rolle som innkjøpssentral for anskaffelser i den statlige helseforvaltningen.

Helsedirektoratet er et statlig fag- og myndighetsorgan som skal styrke hele befolkningens helse og være en faglig rådgiver, iverksette vedtatt politikk og forvalte lov og regelverk innenfor helsesektoren. I tillegg har Helsedirektoratet et helhetlig ansvar for den nasjonale helseberedskapen. Helsedirektoratet er underlagt Helse- og omsorgsdepartementet.

For mer informasjon om oppdragsgiver, se <https://www.helsedirektoratet.no/>.

For mer informasjon om NHN, se [nhn.no](https://nhn.no)

## 1.2 Anskaffelsens formål og omfang

Formålet med prosessen er å anskaffe en ferdig utviklet app/selvhjelpsverktøy som bidrar til forebygging/mestring av problematisk alkoholbruk. Vi ønsker tilbud på en tjeneste/verktøy som har et godt faglig fundament, er engasjerende og gir en god brukeropplevelse og passer til mange i målgruppa.

Det er ikke et krav at tjenesten har godkjenning som medisinsk utstyr, men det er leverandørens ansvar å vurdere om tjenesten faller inn under regelverket. Dersom tjenesten er omfattet av regelverket for medisinsk utstyr, kreves det at tjenesten er sertifisert etter forskrift. Les mer hos [Direktoratet for medisinske produkter](#).

Verktøyet skal leveres som en tjeneste (SaaS).

Oppdragsgiver skal ha opsjon på oversettelse av verktøyet/tjenesten til nye språk.

Det skal anskaffes ett (1) verktøy. Leverandørene har adgang til å tilby flere verktøy, og oppdragsgiver står fritt til å velge det enkeltstående verktøyet som blir vurdert å være best i henhold til tildelingskriteriene.

Oppdragsgiver har opsjon på inntil ti tusen konsulenttimer for videreutvikling som står i naturlig forbindelse med tjenesten, og som er i tråd med formålet for anskaffelsen.

Se kravspesifikasjonen for nærmere beskrivelse av anskaffelsens formål og omfang.

### 1.3 Verdi

Anskaffelsens verdi anslås til å ligge over EØS-terskelverdien på 1,4 millioner kroner ekskl. mva.

Oppdragsgiver har opsjon på inntil ti tusen konsulenttimer for videreutvikling som står i naturlig forbindelse med tjenesten, og som er i tråd med formålet for anskaffelsen.

### 1.4 Aktiviteter i anskaffelsesprosessen - viktige datoer

Oppdragsgivers tidsplan for prosessen fremkommer av tabellen nedenfor. Alle tidspunktene etter fristen for å levere forespørsel om å bli kvalifisert er foreløpige, og kan bli endret.

Aktivitet	Tidspunkt
<b>Sommerferie 1.7. – 3.8.2026</b>	
<b>Frist for å levere forespørsel om å bli kvalifisert</b>	<b>02.09.2026 klokken 12.00</b>
Meddelelse om resultat av kvalifiseringen og utsendelse av invitasjoner til å inngi tilbud.	09.09.2026
Frist for å stille spørsmål til konkurransegrunnlaget	28.09.2026
Spørsmål til konkurransegrunnlaget blir besvart innen	02.10.2026
<b>Frist for å levere tilbud</b>	<b>09.10.2026 klokken 12.00</b>
Tilbudsåpning	09.10.2026
Demonstrasjon av tilbudt selvhjelpsverktøy, jf. kravspesifikasjonens punkt 7	15. og 16.10.2026
Evaluerings/Forhandling	Uke 43 - 46
Meddelelse om valg av leverandør	Uke 47
Utløp karensperiode	Uke 49
Kontraktsinngåelse	Uke 49
Tilbudets vedståelsesfrist	31.01.2027

Enkelte frister fremkommer også av Merccell. Dersom det er motstrid mellom fristene, er det fristene oppgitt i Merccell som gjelder.

En eventuell forlengelse av vedståelsesfristen kan kun skje med leverandørens samtykke.

### 1.5 Demonstrasjon av tilbudt selvhjelpsverktøy

Innkalling til demonstrasjon av tilbudt selvhjelpsverktøy vil bli sendt ut til tilbyderne kort tid etter tilbudsfrist.

## **1.6 Tilleggsopplysninger og kommunikasjon med Oppdragsgiver**

All kommunikasjon i prosessen skal foregå via konkurransegjennomføringsverktøyet Mercell.

Leverandøren kan skriftlig be om tilleggsopplysninger fra Oppdragsgiver.

All kommunikasjon blir loggført. Når du er inne på konkurransen skal du velge fanebladet Kommunikasjon. Klikk deretter på ikonet "Ny melding" i menylinjen. Skriv inn informasjon til oppdragsgiver og trykk deretter på "Send". Oppdragsgiver mottar så meldingen din. Hvis spørsmålet angår alle tilbydere vil oppdragsgiver besvare dette anonymisert ved å gi svaret som en tilleggsinformasjon. Tilleggsinformasjon er tilgjengelig under fanebladet Kommunikasjon og deretter under fanebladet Tilleggsinformasjon. Du vil også få en e-post med en link til tilleggsinformasjonen.

Dersom leverandøren blir oppmerksom på at konkurransegrunnlaget inneholder mulige feil, uklarheter eller at oversendte filer ikke kan leses, ber vi om at dette formidles skriftlig til Oppdragsgiver gjennom kommunikasjonsmodulen i Mercell-portalen.

Eventuelle endringer eller rettelser i konkurransegrunnlaget vil bli formidlet til leverandørene gjennom Mercell.

## **1.7 Kontraktbestemmelser**

Avtaleforholdet vil bli regulert av avtale om løpende tjenestekjøp (SSA-L):

[Avtale om løpende tjenestekjøp \(SSA-L\) | Anskaffelser.no](#)

Dersom opsjonen utløses, skal Bistandsavtalen (SSA-B) legges til grunn for tjenesten.

Dersom Leverandøren ved utførelsen av tjenesten skal behandle personopplysninger, plikter Leverandøren å inngå en databehandleravtale i samsvar med personopplysningslovgivningen, jf. SSA-L punkt 6.2.

## **1.8 Varighet**

Avtalen gjelder i 3 (tre) år regnet fra leveringsdag. Avtalen fornyes deretter automatisk for 1 (ett) år om gangen med mindre den sies opp av Kunden med tre måneders varsel før fornyelsestidspunktet.

Kunden har et langsiktig perspektiv på denne avtalen.

## **1.9 Konkurransesgrunnlaget**

Konkurransesgrunnlaget består av følgende dokumenter:

Beskrivelse
Konkurransbestemmelser; dette dokumentet
Generelle kontraktsvilkår med bilag
Øvrige dokumenter: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vedlegg 1 Forespørsel om deltakelse i konkurransen</li> <li>- Vedlegg 2 Forpliktelseserklæring, mal</li> <li>- Vedlegg 3 Erfaring fra sammenlignbare leveranser, mal</li> <li>- Vedlegg 4 Tilbudsbrev, mal</li> <li>- Vedlegg 5 Databehandleravtale</li> <li>-</li> </ul>

## 2 ADMINISTRATIVE BESTEMMELSER

### 2.1 Anskaffelsesprosedyre

Anskaffelsen gjennomføres i henhold til lov om offentlige anskaffelser av 17. juni 2016 (LOA) og forskrift om offentlige anskaffelser (FOA) FOR 2016-08-12-974. del I og del III. Kontraktstildeling vil bli foretatt etter prosedyren konkurranse med forhandling etter forutgående kunngjøring, jf. §13-1(2).

**Denne konkurransen innledes med en kvalifiseringsfase. Bare de tilbyderne som oppfyller kvalifikasjonskravene og har blitt invitert vil få anledning til å levere tilbud.**

Oppdragsgiver planlegger å invitere minimum 3 leverandører til å gi tilbud. Dersom flere enn 3 kvalifiserte leverandører leverer forespørsel om deltakelse til konkurransen, vil oppdragsgiver velge ut blant disse leverandørene på grunnlag av utvelgelseskriteriene i punkt 5.6.

Etter forhandlingene, og eventuelle oppdateringer av tilbudene, vil endelig evaluering av tilbudene bli foretatt og kontrakt tildelt. Tilbud som inneholder vesentlige avvik fra anskaffelsesdokumentene skal avvises etter forskrift om offentlige anskaffelser § 24-8(1) b.

Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å redusere antall tilbud som det skal forhandles om, og en første reduksjon vil kunne skje i forkant av forhandlingene. En eventuell reduksjon vil skje på bakgrunn av tildelingskriteriene. Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å gjennomføre forhandlingene i flere faser.

Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å inngå kontrakt uten å gjennomføre forhandlinger, jf. FOA § 23-7.

Det er adgang til å forhandle om endringer eller suppleringer av alle sider ved tilbudene, så som forretningsmessige vilkår, pris og tekniske spesifikasjoner.

## **2.2 Kunngjøring av anskaffelsen**

Anskaffelsen er kunngjort på Doffin ([www.doffin.no](http://www.doffin.no)) samt TED ([www.ted.publications.eu.int/official](http://www.ted.publications.eu.int/official)).

## **2.3 Krav til arbeids- og lønnsvilkår**

Kontrakten vil inneholde krav om lønns- og arbeidsvilkår, dokumentasjon og sanksjoner i samsvar med forskrift om lønns- og arbeidsvilkår av 8. februar 2008 nr. 112.

## **2.4 Skatteattest**

Norske leverandører skal levere attest for skatt og merverdiavgift fra skattemyndighetene, ikke eldre enn 6 måneder regnet fra utløp av frist for mottak av forespørsel om å delta i konkurransen.

## **2.5 Taushetsplikt**

Oppdragsgiver og dennes ansatte plikter å hindre at andre får adgang eller kjennskap til opplysninger om tekniske innretninger og fremgangsmåter eller drifts- og forretningsforhold det vil være av konkurransemessig betydning å hemmeligholde, jf. FOA § 7-4, jf. forvaltningsloven § 13.

## **2.6 Kostnader ved å delta i konkurransen**

Leverandøren utarbeider og leverer søknad om deltakelse og tilbud, samt deltar i forhandlinger for egen regning og risiko. NHN påtar seg intet økonomisk ansvar for nedlagt arbeid eller andre kostnader i forbindelse med deltakelse i konkurransen.

## **2.7 Avlysning av konkurransen og totalforkastelse**

Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å avlyse konkurransen dersom det foreligger saklig grunn, jf. FOA § 25-4.

## **2.8 Språk**

All skriftlig og muntlig kommunikasjon i forbindelse med denne konkurransen skal foregå på norsk språk.

## **2.9 Offentlighet og taushetsplikt**

For allmennhetens innsyn i tilbud og anskaffelsesprotokoll gjelder offentleglova (lov av 19. mai 2006 nr. 16) § 23.

Ved en eventuell anmodning om innsyn i forespørsler eller tilbud, vil i utgangspunktet kun taushetsbelagte opplysninger (forretningshemmeligheter) kunne unntas offentlighet. Leverandørene bes derfor levere en sladdet versjon av forespørsel og tilbud, der de opplysninger leverandøren mener må anses som taushetsbelagte merkes. Vi gjør oppmerksom på at opplysningene leverandøren markerer som



taushetsbelagte kun vil være veiledende for Oppdragsgiver, da Oppdragsgiver er forpliktet til å gjøre en selvstendig vurdering av hvilke opplysninger som kan utgis.

I henhold til anskaffelsesforskriften § 7-3 om offentlighet kan allmennheten i medhold av Lov om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd (lov av 19. mai 2006 nr. 16) kreve innsyn iblant annet innleverte tilbud etter kontraktstildeling.

For at Oppdragsgiver skal kunne oppfylle sin taushetsplikt i henhold til anskaffelsesforskriften § 7-4, forbeholder vi oss etter kontraktstildeling retten til å be om å få oversendt en elektronisk kopi av tilbudet i redigerbart format hvor eventuelle personlige forhold eller forhold som det er av konkurransemessig betydning å hemmeligholde er sladdet, jf. forvaltningsloven § 13. I den forbindelse gjør Oppdragsgiver oppmerksom på at vi har et selvstendig ansvar for å vurdere omfanget av opplysninger som tilbyderne anmoder unntatt offentlighet. Tilsvarende dersom tilbyderne etter Oppdragsgivers forespørsel ikke leverer et spesielt forberedt dokument for offentliggjøring uten ugrunnet opphold.

### **3 DET EUROPEISKE EGENERKLÆRINGSSKJEMAET (ESPD)**

#### **3.1 *Generelt om ESPD***

Leverandøren skal fylle ut det europeiske egenerklæringsskjemaet (ESPD) i Merzell i forbindelse med forespørselen om å delta i konkurransen.

Oppdragsgiver kan på ethvert tidspunkt i konkurransen be leverandøren levere alle eller deler av dokumentasjonsbevisene dersom det er nødvendig for å sikre at konkurransen gjennomføres på riktig måte.

Dersom oppfyllelse av kvalifikasjonskravene og/eller kontrakten baserer seg på kapasiteten fra andre foretak, skal det foruten signert forpliktelseserklæring (vedlegg 2) også leveres egenerklæringsskjema utfyllt av disse underleverandørene.

For nærmere informasjon om ESPD, se <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/veileder-offentlige-anskaffelser/id2581234/sec29>.

Se spesielt pkt. 25.6.3 vedrørende andre virksomheter/ underleverandører.

Manglende oppfyllelse av krav i henhold til ESPD-skjemaet kan føre til at leverandøren blir avvist, jf. FOA § 24-2.

#### **3.2 *Nasjonale avvisningsgrunner***

I henhold til ESPD del III: Avvisningsgrunner, seksjon D: «Andre avvisningsgrunner som er fastsatt i den nasjonale lovgivingen i oppdragsgiverens medlemsstat» De norske anskaffelsesreglene går lenger enn hva som følger av avvisningsgrunnene angitt i EUs direktiv om offentlige anskaffelser og i standardskjemaet for ESPD. Det

presiseres derfor at i denne konkurransen gjelder og alle avvisningsgrunnene i anskaffelsesforskriftens § 24-2, inkludert de rent nasjonale avvisningsgrunner.

Følgende av avvisningsgrunnene i anskaffelsesforskriften § 24-2 er rent nasjonale avvisningsgrunner:

- §24-2(2). I denne bestemmelsen er det angitt at oppdragsgiver skal avvise en leverandør når han er kjent med at leverandøren er rettskraftig dømt eller har vedtatt et forelegg for de angitte straffbare forholdene.
- 24-2(3) bokstav i. Avvisningsgrunnen i ESPD skjemaet gjelder kun alvorlige feil i yrkesutøvelsen, mens den norske avvisningsgrunnen også omfatter andre alvorlige feil som kan medføre tvil om leverandørens yrkesmessige integritet.

## 4 KVALIFIKASJONSKRAV

### 4.1 Leverandørens registrering, autorisasjon mv.

Krav	Dokumentasjonskrav
K1 - Leverandøren skal være registrert i et foretaksregister, faglig register eller et handelsregister i den staten leverandøren er etablert.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Norske selskaper: Firmaattest</li><li>• Utenlandske selskaper: Godtgjørelse på at selskapet er registrert i et foretaksregister, faglig register eller et handelsregister i den staten leverandøren er etablert.</li></ul>

### 4.2 Leverandørens økonomiske og finansielle kapasitet

Krav	Dokumentasjonskrav
K2 - Leverandøren skal ha tilstrekkelig økonomisk og finansiell kapasitet til å kunne oppfylle kontrakten.  God kredittverdighet vil være tilstrekkelig til å oppfylle kravet.	Oppdragsgiver innhenter på egenhånd kredittvurdering fra Experian.  Leverandør som ikke kan kredittvurderes tilfredsstillende, eller som mener at kredittvurderingen vil gi et feilaktig bilde, kan vedlegge alternativ dokumentasjon til kvalifiseringssøknaden, som viser at kvalifikasjonskravet er oppfylt. Oppdragsgiver avgjør hva som er tilstrekkelig dokumentasjon.

### 4.3 Leverandørens tekniske og faglige kvalifikasjoner

Krav	Dokumentasjonskrav
<b>K3 - Erfaring</b> Leverandøren skal ha god/meget god erfaring fra gjennomføring av tilsvarende leveranser.  Tilsvarende skal forstås som verktøy med et liknende bruksområde, for eksempel annen avhengighetsproblematikk, andre levevaner.	Beskrivelse av leverandørens mest relevante leveranser i løpet av de siste 3 årene, sammen med opplysninger om kontraktens verdi, tidspunktet for levering eller utførelse og navn på mottaker.  Det skal oppgis kontaktinformasjon til referanseperson hos oppdragsgiver som kan bekrefte opplysningene.  <b>Besvarelsen gis i vedlegg 3.</b>
<b>K4 - Kapasitet</b> Leverandøren skal ha tilstrekkelig kapasitet for gjennomføring av kontrakten.	Oversikt over teknisk personell som leverandøren disponerer for denne kontrakten.
<b>K5 - Kvalitetssikring</b> Leverandøren skal ha tilstrekkelig gode kvalitetssikringsrutiner.	Beskrivelse av leverandørens kvalitetssikringstiltak.  Dersom leverandøren er sertifisert etter ISO 9001 eller tilsvarende standarder vil det være tilfredsstillende å fremlegge kopi av gyldig sertifikat.

### 4.4 Bruk av støttende underleverandører

Dersom Leverandøren velger å støtte seg på andre foretaks kapasitet vedrørende finansiell/økonomisk kapasitet og/eller tekniske/faglige kvalifikasjoner, skal det fremlegges

- ✓ dokumentasjon på at leverandøren har rådighet over nødvendige ressurser hos det aktuelle foretaket/underleverandøren ved at Leverandøren legger utfyllt "Vedlegg 2 Forpliktelseserklæring" ved tilbudet.
- ✓ Dokumentasjon for at støttende underleverandør oppfyller relevante kvalifikasjonskrav.
- ✓ I tillegg må leverandøren levere egenerklæringsskjema (ESPD) utfyllt av de foretakene han vil støtte seg på.

## 5 KRAV TIL KVALIFIKASJONSSØKNADEN

### 5.1 Innlevering av forespørsel

Forespørsel om deltakelse i konkurransen leveres via Mercell innen fristen som er angitt i punkt 1.4 ovenfor.

Det vil ikke være mulig å laste inn dokumenter etter søknadsfristens utløp. Tilbyderne oppfordres derfor til å starte innleveringen i god tid før søknadsfristens utløp.

### 5.2 Språk

Forespørselen om deltakelse i konkurransen skal være utformet på norsk språk. Eventuelle tekniske vedlegg fra leverandøren kan være utformet på norsk eller engelsk språk.

### 5.3 Forespørselens utforming

Forespørselen skal ha følgende innhold og disposisjon:

1.	Bekreftelse på at leverandøren forespør om deltakelse i konkurransen, jf. vedlegg 1.
2.	Eventuell(e) forpliktelseserklæring(er) fra annen virksomhet. Denne/disse skal kun leveres dersom leverandøren støtter seg på kapasiteten til annen virksomhet. Denne/disse virksomhetene må i tillegg levere separate egenerklæringer, jf. FOA § 17-1(6).
3.	Utfylt egenerklæringsskjema (ESPD) i Mercell.
4.	Eventuelt utfylt egenerklæringsskjema fra støttende virksomhet(er) i Mercell.
5.	Skatteattest (ikke eldre enn 6 måneder regnet fra søknadsfristen)
6.	Dokumentasjon for oppfyllelse av kvalifikasjonskravene, jf. punkt 4, K1-K6 <ul style="list-style-type: none"><li>- K1 - Firmaattest</li><li>- K3 - Mest relevante leveranser i løpet av de siste 3 årene (<b>besvares i vedlegg 3</b>)</li><li>- K4 - Beskrivelse av teknisk personell som leverandøren råder over til å utføre kontrakten</li><li>- K5 - Beskrivelse av leverandørens kvalitetssikringstiltak eller ISO 9001-sertifikat.</li></ul>

### 5.4 Endring og tilbakekalling av forespørselen

Innlevert søknad om deltakelse kan tilbakekalles eller endres frem til søknadsfristen utløper. Tilbakekalling skal skje i Mercell. Deretter kan nye dokumenter lastes opp.

Endring av søknaden er å betrakte som ny søknad som skal utformes i samsvar med kravene kvalifikasjonssøknaden som er oppstilt ovenfor.

## **5.5 Åpning og vurdering av kvalifikasjoner**

Forespørsler om deltakelse i konkurransen åpnes umiddelbart etter fristens utløp, og behandles i tråd med bestemmelsene nedenfor.

Oppdragsgiver vil vurdere om kvalifikasjonskravene er oppfylt basert på innlevert dokumentasjon. Dersom oppdragsgiver finner det nødvendig vil han kunne be om ettersending og avklaringer av opplysninger og dokumentasjon.

Tilbydere som ikke oppfyller kvalifikasjonskravene vil bli avvist.

Anskaffelsesforskriftens kapittel 24 vil bli lagt til grunn for vurdering av forhold ved leverandøren for øvrig.

## **5.6 Utvelgelseskriterier**

Utvelgelsen av leverandører som inviteres til å inngi tilbud vil være basert på graden av oppfyllelse av følgende kvalifikasjonskrav:

<b>Kvalifikasjonskrav</b>	<b>Vekt</b>
K3 - Erfaring	50 %
K4 - Kapasitet	50 %

Vurderingen av leverandørene vil foregå på følgende måte: Leverandørene gis en karakter for hvert kvalifikasjonskrav på en poengskala fra 0 til 10 der 10 er best. Hver av disse karakterene blir multiplisert med gjeldende vekttall.

Dersom to eller flere leverandører ender helt likt i evalueringen av utvelgelseskriteriene, og dette får betydning for hvem som skal inviteres til å inngi tilbud, vil resultatet mellom disse leverandørene avgjøres på en objektiv måte ved loddtrekning.

# **6 TILBUDSUTFORMING OG INNLEVERING AV TILBUD**

Punkt 6 og 7 er kun relevante for leverandørene som har blitt kvalifisert og har mottatt invitasjon til å inngi tilbud etter endt kvalifiseringsrunde.

## **6.1 Deltilbud**

Det er ikke adgang til å gi tilbud på deler av oppdraget.

## **6.2 Alternative tilbud**

Det er ikke adgang til å inngi alternative tilbud.

## **6.3 Vedståelsesfrist**

Leverandøren må vedstå seg sitt tilbud til det tidspunktet som er angitt i pkt. 1.4 ovenfor.

## 6.4 Tilbudets utforming

Tilbudet skal være utformet på norsk språk, og ha følgende innhold og disposisjon:

Tilbudsbrev (vedlegg 3)
Tilbud i form av utfylte bilag til kontrakten. Følgende bilag skal fylles ut: <ul style="list-style-type: none"><li>• SSA-L Bilag 2: Leverandørens besvarelse</li><li>• SSA-L Bilag 4: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner</li><li>• SSA-L Bilag 6: Samlet pris og prisbestemmelser</li><li>• SSA-L Bilag 9: Vilkår for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveranser</li></ul>

## 6.5 Innlevering av tilbud

Tilbud leveres via Mercell innen frist som er angitt i punkt 1.4 ovenfor. Vennligst merk at tilbudsfristen er absolutt og at det ikke vil være mulig å laste opp dokumenter etter fristens utløp. Tilbyderne oppfordres til å starte opplasting og innlevering i god tid før tilbudsfristens utløp. Tilbyder bærer risikoen for feil eller forsinkelser i opplastningen.

## 6.6 Endring og tilbakekalling av tilbud

Innleverte tilbud kan tilbakekalles eller endres frem til tilbudsfristens utløp. En endring av tilbudet er å anse som et nytt tilbud, og skal utformes i tråd med kravene ovenfor.

## 6.7 Tilbudsåpning og evaluering

Tilbudene åpnes umiddelbart etter tilbudsfristens utløp, og evalueres i tråd med tildelingskriteriene nedenfor.

# 7 TILDELINGSKRITERIER

Tildelingen skjer på basis av hvilket tilbud som har det beste forholdet mellom kvalitet, opplevd brukervennlighet og totalkostnad, basert på følgende kriterier:

Tildelingskriterier	Vekt	Dokumentasjonskrav
Kvalitet	50 %	<p>Leverandørens besvarelse på bør-kravene i kravspesifikasjonens punkt</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 5. Ikke-funksjonelle krav</li><li>• 6. Funksjonelle krav</li><li>• 8. Personvern</li><li>• 9. Sikkerhet</li><li>• 10. Dokumentasjon og rapportering</li><li>• 11. Organisering, bemanning, rutiner og medvirkning fra kunden</li><li>• 12. Tjenestenivå for ytelsen</li></ul> <p>Følgende krav vil ha en høyere vekt enn de øvrige kravene:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 5.12 Forventet effekt</li><li>• 5.13 Dokumentasjon av effekt</li></ul>

Tildelingskriterier	Vekt	Dokumentasjonskrav
Opplevd brukervennlighet	20 %	Leverandørens besvarelse på bør-kravene i kravspesifikasjonens punkt 7.
Totalkostnad	30 %	<ul style="list-style-type: none"> <li>Leverandørens oppgitte leiekostnad, jf. bilag 6 til SSA-L.</li> <li>Leverandørens timepris (opsjon), jf. kravspesifikasjonens punkt 13 og bilag 6 til SSA-L.</li> <li>Eventuell økonomisk konsekvens av forbehold/avvik</li> </ul>

### 7.1 Evalueringsmetode

Ved evalueringen av tilbudene vil det innenfor hvert tildelingskriterium bli gitt en poengscore på 0-10, der 10 er best.

For tildelingskriteriet "Totalkostnad" vil beste tilbud vil få scoren 10, mens det blir gitt en poengscore som gjenspeiler relevante forskjeller i øvrige tilbud.

For tildelingskriteriene "Kvalitet" og "Opplevd brukervennlighet" gis leverandørene en poengscore på en poengskala fra 0 til 10, der 10 er best, som gjenspeiler relevante forskjeller i tilbudene.

Poengscoren for hvert tildelingskriterium multipliseres med den angitte vekten og summeres. Tilbudet med høyeste samlede poengsummen vil bli tildelt kontrakt.

### 7.2 Evaluering av tildelingskriteriet kvalitet

Det vil bli gjort en skjønnsmessig vurdering av hvor godt tilbudene oppfyller oppdragsgivers krav, vist gjennom oppfyllelse av b-kravene i kundens kravspesifikasjon.

### 7.3 Evaluering av tildelingskriteriet pris

Enhet	Pris ekskl. mva.	Omfang*	Sum
Månedlig leiekostnad – tjenesteavgift	<NOK>	48	<NOK>
Opsjon Pris for fullverdig versjon per nye språk	<NOK>	5	<NOK>

Opsjon Timepris seniorkonsulent (over 3 års relevant erfaring og kompetanse)	<NOK>	10 000	<NOK>
			<SUM>

\*Det oppgitte omfanget er kun til evalueringsformål, og innebærer ingen kjøpsforpliktelse.

#### **7.4 Unntak klima- og miljøhensyn**

Anskaffelser som etter sin art har et klimaavtrykk og en miljøbelastning som er uvesentlig, er unntatt fra bestemmelsene i FOA § 7-9 (5). Direktoratet for forvaltning og økonomistyring (DFØ) har gjort en overordnet kartlegging av anskaffelser som etter sin art kan vurderes å ha uvesentlig klimaavtrykk og miljøbelastning. Disse er gjengitt i DFØs veileder til regler om klima- og miljøhensyn i offentlige anskaffelser. Oppdragsgiver har med utgangspunkt i DFØs kartleggingsarbeid vurdert at tjenestene i denne anskaffelsen har et klimaavtrykk og miljøbelastning som er uvesentlig.

#### **7.5 Vurdering av avvik og forbehold**

Oppdragsgiver vil vurdere omfang og konsekvens av eventuelle forbehold mot avtalevilkårene, samt eventuelle forutsetninger og krav fra tilbyder. Disse vil skjønnsmessig bli vurdert under kriteriet "Totalkostnad" om de antas å ha økonomisk betydning, eventuelt under de øvrige kvalitetskriteriene hvis de antas å ha betydning for disse. Det er ikke anledning til å ta vesentlige forbehold mot kontraktvilkårene.

Tilsvarende for avvik fra konkurransegrunnlaget, som enten enkeltvis eller samlet representerer et vesentlig avvik fra kravspesifikasjonen eller konkurransegrunnlaget for øvrig. Eventuelle avvik vil bli vurdert ut fra viktigheten av forholdet det eventuelt avvikes fra, vesentligheten av avviket, avvikets betydning for Oppdragsgiver, samt avvikets betydning for konkurransesituasjonen. En samlet vurdering av avvik vil kunne resultere i en avvisningsrett- og eller plikt for å sikre at Oppdragsgivers behov faktisk dekkes og at evalueringen baseres på sammenlignbare tilbud.

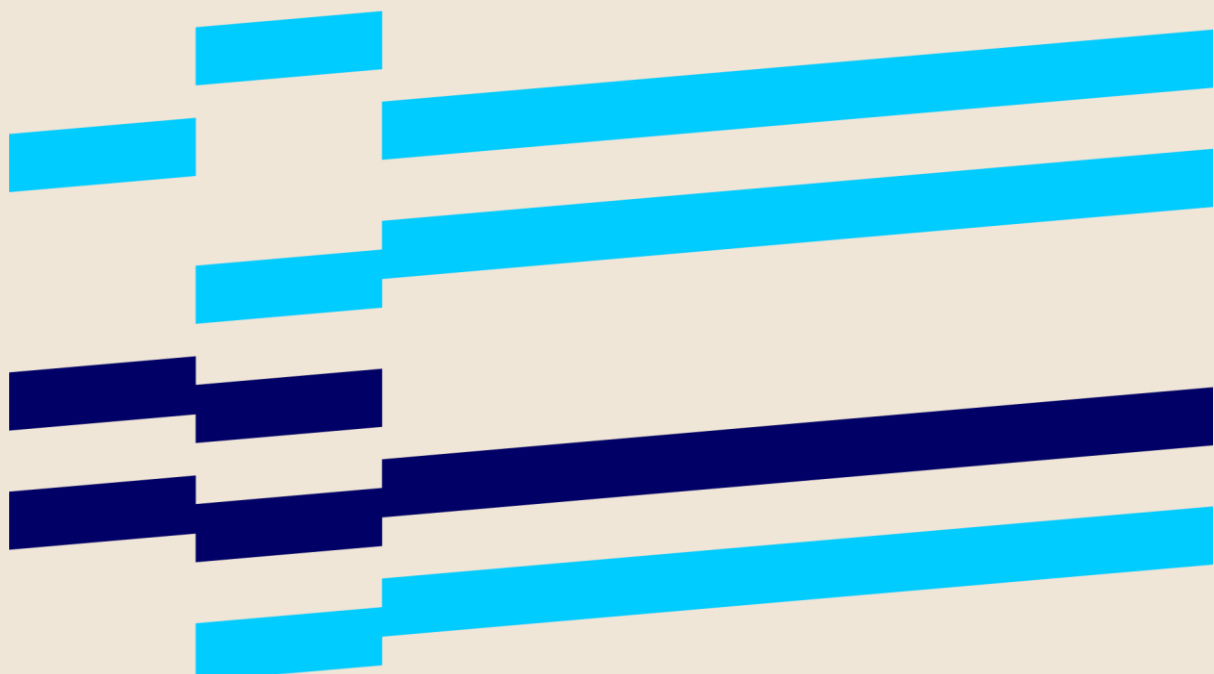
## **8 MEDDELELSE OM VALG AV LEVERANDØR OG KARENSPERIODE**

Oppdragsgiver informerer alle leverandører skriftlig og samtidig om hvem Oppdragsgiver har til hensikt å tildele kontrakt så snart valg av leverandør er gjort. Oppdragsgiver vil gi en begrunnelse for valget, og angi karenperioden i meddelelsen.



# Avtale om løpende tjenestekjøp over internett

Statens standardavtaler for IT-anskaffelser  
SSA-L



## **Avtale om løpende tjenestekjøp over internett (SSA-L)**

### **Avtale om**

[navn på anskaffelsen]

### **er inngått mellom:**

[Skriv her]

---

(heretter kalt Leverandøren)

### **og**

[Skriv her]

---

(heretter kalt Kunden)

### **Sted og dato:**

[Skriv sted og dato her]

---

(NB: For avtalens varighet se punkt 5.1.)

[Kundens navn her]

[Leverandørens navn her]

---

Kundens underskrift

---

Leverandørens underskrift

Avtalen undertegnes i to eksemplarer, ett til hver part.

### **Henvendelser**

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

#### **Hos Kunden**

Navn:

Stilling:

Telefon:

E-post:

#### **Hos Leverandøren**

Navn:

Stilling:

Telefon:

E-post:

## Innhold

<b>1. ALMINNELIGE BESTEMMELSER .....</b>	<b>5</b>
1.1 AVTALENS OMFANG .....	5
1.2 BILAG TIL AVTALEN .....	5
1.3 TOLKNING – RANGORDNING .....	5
1.4 ENDRINGER AV AVTALEN ETTER AVTALEINNGÅElsen .....	6
1.5 PARTENES REPRESENTANTER .....	6
<b>2. PARTENES OVERORDNEDE ANSVAR.....</b>	<b>6</b>
2.1 LEVERANDØRENS ANSVAR FOR TJENESTEN .....	6
2.2 LEVERANDØRENS ANSVAR FOR TREDJEPARTSLEVERANSER .....	7
2.3 KUNDENS MEDVIRKNINGSANSVAR .....	7
<b>3. ETABLERING OG GJENNOMFØRING AV TJENESTEN .....</b>	<b>8</b>
3.1 PLAN FOR ETABLERINGSFASEN .....	8
3.2 LEVERANSEFRIST OG LEVERANSEMELDING.....	8
3.3 GODKJENNINGSPRØVE OG LEVERINGSdag .....	8
3.4 DOKUMENTASJON OG OPPLÆRING .....	9
3.5 OPPGRADERING/VEDLIKEHOLD AV TJENESTEN ETTER LEVERINGSdag .....	9
3.6 YTTERLIGERE UTVIKLING ETTER LEVERINGSdag .....	10
<b>4. VEDERLAG OG BETALINGSBETINGELSER.....</b>	<b>10</b>
4.1 VEDERLAG .....	10
4.2 FAKTURERINGSTIDSPUNKT OG BETALINGSBETINGELSER.....	10
4.3 FØRSINKELSESRENTER .....	11
4.4 BETALINGSMISLIGHOLD .....	11
4.5 PRISENDNINGER.....	11
<b>5. VARIGHET, AVBESTILLING OG AVSLUTNING .....</b>	<b>12</b>
5.1 VARIGHET .....	12
5.2 AVBESTILLING.....	12
5.3 AVSLUTNING AV AVTALEN .....	12
5.4 MIDLERTIDIG FORLENGELSE AV AVTALEN .....	13
<b>6. INFORMASJONSSIKKERHETS- OG PERSONOPPLYSNINGSVERN .....</b>	<b>14</b>
6.1 INFORMASJONSSIKKERHET .....	14
6.2 PERSONOPPLYSNINGER.....	14
<b>7. EIENDOMS- OG DISPOSISJONSRETT.....</b>	<b>15</b>
7.1 PARTENES RETTIGHETER .....	15
7.2 EIENDOMSRETT TIL DATA.....	16
<b>8. REKONSTRUKSJON AV DATA .....</b>	<b>16</b>
<b>9. MISLIGHOLD OG SANKSJONER.....</b>	<b>17</b>
9.1 LEVERANDØRENS MISLIGHOLD.....	17
9.1.1 <i>Varslingsplikt</i> .....	17
9.2 MISLIGHOLDSSANKSJONER.....	17
9.2.1 <i>Avhjelp og prisavslag</i> .....	17
9.2.2 <i>Tilbakehold av tjenester</i> .....	18
9.2.3 <i>Dagbot ved forsinkelse</i> .....	18
9.2.4 <i>Økonomisk kompensasjon for brudd på avtalt tjenestenivå</i> .....	18
9.2.5 <i>Heving</i> .....	18
9.2.6 <i>Erstatning</i> .....	19
9.2.7 <i>Erstatningsbegrensning</i> .....	19
9.2.8 <i>Krenkelse av andres immaterielle rettigheter (rettsmangel)</i> .....	19
9.3 KUNDENS MISLIGHOLD OG MISLIGHOLDSSANKSJONER.....	20

9.3.1	Mislighold og reklamasjon.....	20
9.3.2	Varslingsplikt .....	20
9.3.3	Heving .....	20
9.3.4	Erstatning.....	20
<b>10.</b>	<b>FORCE MAJEURE .....</b>	<b>20</b>
<b>11.</b>	<b>ØVRIGE BESTEMMELSER .....</b>	<b>21</b>
11.1	OVERDRAGELSE AV RETTIGHETER OG PLIKTER .....	21
11.2	LØNNS- OG ARBEIDSVILKÅR .....	21
11.3	TAUSHETSPLIKT .....	22
11.4	SKRIFTLIGHET .....	23
11.5	KONKURS, AKKORD E.L. ....	23
<b>12.</b>	<b>TVISTER .....</b>	<b>23</b>
12.1	RETTSVALG .....	23
12.2	FØRHANDLINGER OG MEKLING .....	23
12.3	DOMS- ELLER VOLDGIFTSBEHANDLING .....	23

## 1. ALMINNELIGE BESTEMMELSER

### 1.1 AVTALENS OMFANG

Avtalen gjelder levering av løpende tjenester over internett («as a service»-leveranser).

Kunden har på bakgrunn av sine formål og behov fremstilt sine krav for tjenesten i bilag 1 (Kundens kravspesifikasjon). Tjenesten kan også omfatte installasjon, konfigurering, tilpasning og/eller integrasjoner dersom dette er spesifisert i bilag 1. Leverandøren har beskrevet sin tjeneste basert på Kundens kravspesifikasjon i bilag 2 (Leverandørens beskrivelse av tjenesten).

Dersom det etter Leverandørens mening er åpenbare feil eller uklarheter i Kundens kravspesifikasjon, skal Leverandøren påpeke dette i bilag 2.

Med avtalen menes denne generelle avtaleteksten med bilag.

### 1.2 BILAG TIL AVTALEN

Alle rubrikker skal være krysset av (ja eller nei)	Ja	Nei
Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon	X	
Bilag 2: Leverandørens beskrivelse av tjenesten	X	
Bilag 3: Plan for etableringsfasen		X
Bilag 4: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner	X	
Bilag 5: Administrative bestemmelser	X	
Bilag 6: Samlet pris og prisbestemmelser	X	
Bilag 7: Endringer i den generelle avtaleteksten	X	
Bilag 8: Endringer av avtalen etter avtaleinngåelsen	X	
Bilag 9: Vilkår for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveranser	X	
Andre bilag:		

### 1.3 TOLKNING – RANGORDNING

Endringer til den generelle avtaleteksten skal samles i bilag 7 med mindre den generelle avtaleteksten henviser slike endringer til et annet bilag.

Ved motstrid skal følgende tolkningsprinsipper legges til grunn:

1. Den generelle avtaleteksten går foran bilagene.
2. Bilag 1 går foran de øvrige bilagene.
3. I den utstrekning det fremgår klart og utvetydig hvilket punkt eller hvilke punkter som er endret, erstattet eller gjort tillegg til, skal følgende motstridprinsipper gjelde:
  - a. Bilag 2 går foran bilag 1.
  - b. Bilag 7 går foran den generelle avtaleteksten.
  - c. Hvis den generelle avtaleteksten henviser endringer til et annet bilag enn bilag 7, går slike endringer foran den generelle avtaleteksten.
  - d. Bilag 8 går foran de øvrige bilagene.

#### **1.4 ENDRINGER AV AVTALEN ETTER AVTALEINNGÅELEN**

Dersom Kunden etter at avtalen er inngått, har behov for å endre kravene til tjenesten eller andre forutsetninger for avtalen på en slik måte at tjenestens karakter eller omfang blir annerledes enn avtalt, kan Kunden anmode om en endringsavtale.

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

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

#### **1.5 PARTENES REPRESENTANTER**

Hver av partene skal ved inngåelsen av avtalen oppnevne en representant som er bemyndiget til å opptre på vegne av parten i saker som angår avtalen. Bemyndiget representant for partene, og prosedyrer og varslingsfrister for eventuell utskiftning av disse, spesifiseres nærmere i bilag 5.

## **2. PARTENES OVERORDNEDE ANSVAR**

### **2.1 LEVERANDØRENS ANSVAR FOR TJENESTEN**

Leverandøren har ansvaret for at tjenesten som leveres er i henhold til denne avtalen, oppfyller de krav og beskrivelser som er spesifisert i bilag 1 og 2 innen de frister som er avtalt i bilag 3. Leverandøren har også ansvaret for at tjenesten er i henhold til kravene til tjenestenivå. Kravene til tjenestenivå fremgår av bilag 4. Drift av tjenesten er inkludert i vederlaget.

For tjenester der det ikke er angitt eksplisitte krav til tjenestenivå, skal tjenestenivået tilsvare det som kan forventes av en alminnelig god tilsvarende tjeneste i markedet.

Uønskede hendelser etter leveringsdag skal håndteres etter de rutiner og innen de frister som fremgår av bilag 4.

## **2.2 LEVERANDØRENS ANSVAR FOR TREDJEPARTSLEVERANSER**

I den grad tredjepartsleveranser er inkludert i tjenestene fra Leverandøren, skal kopi av vilkårene for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveransene være vedlagt i bilag 9. Vilårene er bindende for Kunden.

Leverandøren skal i bilag 9, så godt som man kan forvente av en profesjonell leverandør, beskrive hvilke forpliktelser vilårene pålegger Kunden og hvilke ansvarsbegrensninger tredjepart forbeholder seg.

Leverandøren er ikke ansvarlig overfor Kunden for feil i tredjepartsleveranser som oppstår etter leveringsdag. Dette innebærer at Kunden ikke kan påberope seg manglende oppfyllelse av avtalte kvalitetskrav etter leveringsdag, herunder krav til tjenestenivå, dersom dette skyldes feil i tredjepartsleveranser. Dette gjelder også tap eller ødeleggelse av data. Ansvarsbegrensningene i dette avsnittet gjelder ikke dersom Leverandøren kunne eller burde ha begrenset omfanget og/eller konsekvensene av slike feil.

Ved feil i tredjepartsleveranser plikter Leverandøren å melde feilen til tredjepart, begrunne overfor Kunden hvorfor han ikke kunne eller burde ha begrenset omfanget og/eller konsekvensene av slike feil og holde Kunden orientert om status for feilrettingen. Dersom Leverandøren er ansvarlig for installasjon av tredjepartsleveranse(r) som del av avtalen, skal Leverandøren teste at tredjepartstjenesten(e) fungerer etter feilretting i henhold til de retningslinjer Kunden eventuelt har angitt i bilag 1, jf. avtalens punkt 1.1.

Dersom avtalt funksjonalitet i bilag 1 og 2 fjernes i tredjepartsleveranser og Leverandøren ikke evner å hindre dette, vil slikt tap av funksjonalitet kunne gi Kunden krav på prisavslag etter punkt 9.2.1 tredje ledd og/eller heving etter punkt 9.2.5 annet ledd. Det samme gjelder dersom avtalt funksjonalitet ikke er til stede i opprinnelig leveranse og dette ikke blir rettet innen rimelig tid, jf. avtalens punkt 9.2.1 fjerde ledd og punkt 9.2.5 tredje ledd.

## **2.3 KUNDENS MEDVIRKNINGSANSVAR**

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

### **3. ETABLERING OG GJENNOMFØRING AV TJENESTEN**

#### **3.1 PLAN FOR ETABLERINGSFASEN**

Der det er behov for en etableringsfase, skal Leverandøren, i samarbeid med Kunden, utarbeide en plan for denne. Planen skal omfatte beskrivelse av roller og ansvar samt fremdriftsplan. I den grad det er avtalt installasjon, konfigurering, tilpasning og/eller integrasjoner skal fremdriftsplan og rollefordeling for dette også beskrives i planen.

Plan for etableringsfasen skal eventuelt inntas i bilag 3.

#### **3.2 LEVERANSEFRIST OG LEVERANSEMELDING**

Fristen for når tjenesten skal være tilgjengelig fremgår av bilag 3.

Leverandøren skal sende skriftlig melding (leveransemelding) til Kunden når tjenesten kan tas i bruk.

#### **3.3 GODKJENNINGSPRØVE OG LEVERINGSDAG**

Dersom ikke annet er avtalt i bilag 3, skal Kunden undersøke tjenesten i en periode på 10 (ti) virkedager fra første virkedag etter at Leverandøren har sendt leveransemelding til Kunden (godkjenningsprøven).

Dersom Kunden godkjenner tjenesten, skal Kunden sende Leverandøren skriftlig melding om det. Leveringsdag anses inntruffet første virkedag etter at melding er sendt. Dersom Kunden underkjenner tjenesten, må melding om dette være sendt Leverandøren innen utløpet av godkjenningsprøven. Dersom melding om underkjenning ikke er sendt innen godkjenningsperiodens avslutning, anses leveringsdag som inntruffet første virkedag etter godkjenningsprøvens avslutning.

Kunden kan ikke underkjenne tjenesten dersom feilen(e) er uvesentlige for Kundens bruk. A- og B-feil anses hver for seg som vesentlige, med unntak av B-feil som ikke er vesentlige for Kundens mulighet til å ta tjenesten i ordinær bruk mens feilretting pågår. C-feil anses som uvesentlige, hvis ikke flere C-feil samlet sett medfører at godkjennelse vil være klart urimelig.

Feil i tredjepartsleveranser gir tilsvarende adgang til å underkjenne tjenesten som øvrige feil. Kunden kan alternativt godkjenne tjenesten med feil i tredjepartsleveranser. Kunden vil i et slikt tilfelle kunne ha krav på prisavslag i henhold til avtalens punkt 9.2.3.



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

Nivå	Kategori	Beskrivelse
<b>A</b>	Kritisk feil	<ul style="list-style-type: none"><li>- Feil som medfører at tjenesten stopper, at data går tapt eller at andre funksjoner, som ut fra en objektiv vurdering er kritiske for Kunden, ikke er levert eller ikke virker som avtalt.</li><li>- Dokumentasjonen er så ufullstendig eller misvisende at Kunden ikke kan bruke tjenesten eller vesentlige deler av tjenesten.</li></ul>
<b>B</b>	Alvorlig feil	<ul style="list-style-type: none"><li>- Feil som fører til at funksjoner, som ut fra en objektiv vurdering er viktige for Kunden, ikke virker som beskrevet i avtalen og som det er tids- og ressurskrevende å omgå.</li><li>- Dokumentasjonen er så ufullstendig eller misvisende at Kunden ikke kan benytte funksjoner som ut fra en objektiv vurdering er viktige for Kunden.</li></ul>
<b>C</b>	Mindre alvorlig feil	<ul style="list-style-type: none"><li>- Feil som fører til at enkeltfunksjoner ikke virker som avtalt, men som Kunden relativt lett kan omgå.</li><li>- Dokumentasjonen er mangelfull eller upresis.</li></ul>

Nærmere beskrivelse av godkjenningssprøven, samt andre godkjenningskriterier eller frister, kan avtales i bilag 3.

### 3.4 DOKUMENTASJON OG OPPLÆRING

Hvis ikke annet er avtalt i bilag 1 og/eller 2, skal Kunden som del av avtalt vederlag for tjenesten, få overlevert eller gis elektronisk tilgang til, slik standard produktbeskrivelse, brukerveiledning og annen dokumentasjon som Leverandøren vanligvis lar følge med ved tjenesten. Fremgår ikke annet av bilag 1 og/eller 2, skal dokumentasjonen være på norsk. Dokumentasjonen skal være datert og være av siste versjon.

Fremgår ikke annet av bilag 3, skal dokumentasjonen leveres senest når Kundens godkjenningssprøve starter, slik at dokumentasjonen kan testes samtidig med tjenesten.

Leverandøren skal bistå med nødvendig opplæring av Kundens personell i den grad det er avtalt i bilag 1 og/eller 2. Priser for eventuell opplæring skal fremgå av bilag 6.

### 3.5 OPPGRADERING/VEDLIKEHOLD AV TJENESTEN ETTER LEVERINGSDAG

Standardoppgraderinger og alminnelig vedlikehold av tjenesten inngår i vederlaget med mindre annet er særskilt angitt i bilag 6.

Med mindre annet er avtalt i bilag 1 og/eller bilag 2, er Leverandøren ansvarlig for å teste og foreta standardoppgraderinger i tjenesten som er nødvendig for at tjenesten skal oppfylle avtalte krav, herunder krav til tjenestenivå i bilag 4, i avtaleperioden. Nærmere krav til testing kan inntas i bilag 1.

Dersom Leverandøren må gjøre endringer i konfigurasjoner, tilpasninger og/eller integrasjoner for Kunden som følge av standardoppgraderinger som skjer i tredjepartsleveranser, er Leverandøren ansvarlig for å teste tjenesten etter at oppgradering(e) og endring(e) er foretatt.

### **3.6 YTTERLIGERE UTVIKLING ETTER LEVERINGS DAG**

Kunden kan bestille videreutvikling av de tjenester som er levert av Leverandøren, innenfor rammene beskrevet i bilag 1 og bilag 2. Vederlaget for slik videreutvikling betales etter medgått tid i henhold til de timesatser som fremgår i bilag 6, med mindre annen vederlagsmodell fremgår av bilag 6. Partene skal bli enige om godkjenningskriterier og fremdriftsplan for slik utvikling. Eventuelle særskilte krav til godkjenningsprøve for slik videreutvikling samt fremdriftsplanen for den denne, skal fremgå av bilag 1 og/eller 3, med mindre partene velger å benytte egen avtale for gjennomføring av slik utvikling.

Partene kan i bilag 1 og/eller 2 avtale at Leverandøren proaktivt og løpende skal vurdere og foreslå endringer i egne tjenester for Kunden. Pris for denne tjenesten skal inntas i bilag 6.

## **4. VEDERLAG OG BETALINGSBETINGELSER**

### **4.1 VEDERLAG**

Alle priser og nærmere betingelser for det vederlaget som Kunden skal betale for Leverandørens tjenester, herunder priser for tredjepartsleveranser som inngår i tjenesten, fremgår av bilag 6.

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

Alle priser er i norske kroner med mindre Kunden i bilag 6 har åpnet for at priser kan oppgis i utenlandsk valuta.

Leverandøren har rett til å gjennomføre revisjon i Kundens tjenestebruk, for å verifisere at vederlaget som betales er i henhold til avtalen med tanke på antall brukere/lokasjoner eller liknende. Slik revisjon skal varsles med rimelig frist, og skal gjennomføres med minst mulig ulempe for Kunden.

### **4.2 FAKTURERINGSTIDSPUNKT OG BETALINGSBETINGELSER**

Løpende vederlag forfaller etter faktura per 30 (tretti) kalenderdager, første gang ikke tidligere enn 30 (tretti) kalenderdager etter leveringsdag.

Det er et krav at leverandøren bruker elektronisk faktura i godkjent standardformat i henhold til forskrift av 2. april 2019 om elektronisk faktura i offentlige anskaffelser.

Dersom leverandøren ikke etterkommer krav om bruk av elektronisk faktura, kan oppdragsgiveren holde tilbake betaling inntil elektronisk faktura i godkjent standardformat leveres. Oppdragsgiveren skal uten unødig opphold gi melding om dette. Dersom slik melding er gitt, løper opprinnelig betalingsfrist fra tidspunktet elektronisk faktura i godkjent standardformat er levert.

Dersom opplysninger i faktura eller fakturagrunnlag inneholder opplysninger som er underlagt lovbestemt taushetsplikt, og det vil være fare for avsløring av slike opplysninger, kan krav om elektronisk faktura fravikes, med mindre det finnes tilfredsstillende tekniske sikringsløsninger som ivaretar konfidensialitet.

Øvrige pris- eller betalingsvilkår skal fremgå av bilag 6.

Leverandøren må selv bære eventuelle kostnader knyttet til elektronisk faktura.

#### **4.3 FORSINKELSESENTER**

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

#### **4.4 BETALINGSMISLIGHOLD**

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

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

#### **4.5 PRISENDINGER**

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

Leverandørens priser kan også endres i den utstrekning regler eller vedtak for offentlige avgifter endres med virkning for Leverandørens vederlag eller kostnader. Leverandøren skal i et slikt tilfelle varsle Kunden om dette. Prisendringene må dokumenteres og gjelder fra Kundens mottak av varsel om prisendringene.

Endringer i priser for tredjepartsleveranser som inngår i tjenesten gir ikke krav på prisendringer for tjenesten med mindre det er særskilt avtalt i bilag 6.

Dersom Kunden åpner for eventuelle andre bestemmelser om prisendringer skal dette fremgå av bilag 6.

## **5. VARIGHET, AVBESTILLING OG AVSLUTNING**

### **5.1 VARIGHET**

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

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

### **5.2 AVBESTILLING**

Kunden kan helt eller delvis avbestille tjenesten under denne avtalen med 3 (tre) måneders skriftlig varsel. Annen frist for varsel om avbestilling kan avtales i bilag 5.

Med mindre annet avbestillingsgebyr er avtalt i bilag 6, skal Kunden ved avbestilling betale:

- a) det beløp som Leverandøren har til gode for den del av tjenesten som allerede er gjennomført.
- b) Leverandørens nødvendige og dokumenterte direkte kostnader knyttet til omdisponering av personell.
- c) andre dokumenterte direkte kostnader som Leverandøren påføres som følge av avbestillingen, herunder utlegg og kostnader som Leverandøren har pådratt seg før avbestillingen ble mottatt, og som Leverandøren ikke kan nyttiggjøre seg i andre sammenhenger.
- d) et avbestillingsgebyr som tilsvarer 10 % av vederlaget Kunden er fakturert de siste tre måneder før avbestillingen.

Ved delvis avbestilling skal avbestillingsgebyret beregnes på grunnlag av en forholdsmessig avregning av gebyret som avtalt i bokstav d.

I den grad det er avtalt at tjenesten er skalerbar med hensyn til betaling ved reduksjon av antall brukere, funksjonalitet eller liknende, vil Kundens bruk av denne avtalte skalerbarheten ikke regnes som avbestilling.

### **5.3 AVSLUTNING AV AVTALEN**

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

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

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

Leverandøren plikter 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, herunder datastrukturer og tilhørende metadata for at Kunden enkelt skal kunne nyttiggjøre seg dataene videre.
2. Lisenser (disposisjonsrett) som Leverandøren administrerer på Kundens vegne når Kunden er lisenstaker.
3. Andre kontrakter som administreres av Leverandøren på vegne av Kunden.
4. Eventuell oversikt over eksterne og interne brukere knyttet til Kundens løsning, som Leverandøren har vedlikeholdt for Kunden.
5. Alle andre data og materiale som tilhører Kunden.

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

Leverandøren har ikke under noen omstendighet rett til å tilbakeholde kundens data, jf. punkt 7.2.

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

Kunden plikter å tilbakelevere eventuell dokumentasjon med videre som tilhører Leverandøren.

#### **5.4 MIDLERTIDIG FORLENGELSE AV AVTALEN**

Leverandøren er forpliktet til å forlenge avtalen på ellers like vilkår i inntil 6 (seks) måneder etter avtalens opphør, dersom Kunden ber om det. Kunden må varsle om dette minimum 60 (seksti) kalenderdager før avtalens utløp.

Dersom Kunden hever avtalen som følge av Leverandørens mislighold, kan varsel som nevnt i avsnittet over gis samtidig med hevningserklæringen.

Dersom avtalens opphør skyldes Kundens mislighold, må Kunden varsle om forlengelse innen 1 (én) uke etter at Kunden har mottatt Leverandørens hevingsvarsel. Kundens rett til forlengelse er i disse tilfeller betinget av at Kunden forskuddsbetaler vederlag for forlengelsesperioden som angitt i første avsnitt ovenfor.

## **6. INFORMASJONSSIKKERHETS- OG PERSONOPPLYSNINGSVERN**

### **6.1 INFORMASJONSSIKKERHET**

Leverandøren skal iverksette forholdsmessige tiltak for å ivareta krav til informasjonssikkerhet i forbindelse med gjennomføring av tjenesten. Dette innebærer at Leverandøren skal iverksette forholdsmessige tiltak for å sikre konfidensialitet av Kundens data samt tiltak for å sikre at data ikke kommer på avveie. Videre skal Leverandøren iverksette forholdsmessige tiltak mot utilsiktet endring og sletting av data samt mot angrep av virus og annen skadevoldende programvare.

Dersom Kunden har nærmere krav til hvorledes informasjonssikkerheten skal ivaretas fra Leverandørens side, skal Kunden angi dette i bilag 1.

Leverandøren plikter å holde Kundens data atskilt fra eventuelle tredjeparters data for å redusere faren for beskadigelse av data og/eller innsyn i data. Med 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.

Dersom Kunden har nærmere krav til hvorledes Leverandøren skal ivareta kravet til atskillelser av data, skal Kunden angi dette i bilag 1.

Leverandøren skal påse at leverandører av tredjepartsleveranser foretar tilstrekkelig og nødvendig sikring av Kundens data.

Dersom Kunden har nærmere krav til hvorledes Leverandøren skal påse at leverandør(er) av tredjepartsleveranser foretar tilstrekkelig og nødvendig sikring av Kundens data, skal Kunden angi dette i bilag 1.

### **6.2 PERSONOPPLYSNINGER**

Dersom Leverandøren ved utførelsen av tjenesten skal behandle personopplysninger, skal Leverandøren i bilag 2 beskrive hvordan tilfredsstillende behandling i tråd med personopplysningsregelverket skal oppnås og gjennomføres. Dette omfatter blant annet krav til innebygget personvern. Dette gjelder uavhengig av om Kunden har stilt krav om dette i bilag 1.

Leverandøren skal gjennom planlagte og systematiske tiltak sørge for tilfredsstillende informasjonssikkerhet med hensyn til konfidensialitet, integritet, tilgjengelighet og robusthet ved behandling av personopplysninger. Dersom Kunden har nærmere krav knyttet til Leverandørens informasjonssikkerhetstiltak, skal Kunden angi dette i bilag 1.

Leverandøren skal dokumentere at informasjonssystemet og sikkerhetstiltakene er tilfredsstillende. Dokumentasjonen skal på forespørsel være tilgjengelig for Kunden og dennes revisorer, samt for Datatilsynet og Personvernemnda. Dersom Kunden har

nærmere dokumentasjonskrav knyttet til informasjonssystemet og sikkerhetstiltakene, skal Kunden angi dette i bilag 1. Dersom Kunden ber om informasjon for å gjennomføre vurdering av personvernkonsekvenser («Data Protection Impact Assessments»), skal Leverandøren bistå med å fremskaffe slik informasjon.

Leverandøren kan ikke overlate personopplysninger til andre for lagring, bearbeidelse eller sletting uten at det på forhånd er innhentet særlig eller generell skriftlig tillatelse til dette fra Kunden. Leverandøren skal sørge for at eventuelle underleverandører Leverandøren benytter, og som behandler personopplysninger, påtar seg tilsvarende forpliktelser som i avtalens punkt 6.2. Dersom det er innhentet særlig eller generell skriftlig tillatelse, skal Leverandøren underrette Kunden om eventuelle planer om å benytte andre databehandlere eller utskifting av databehandlere, og dermed gi Kunden muligheten til å motsette seg slike endringer. Underleverandører som er godkjent av Kunden skal fremgå av bilag 5.

Personopplysninger skal ikke overføres til land utenfor EØS-området uten overføringsgrunnlag og dokumentasjon som påviser at vilkårene for å benytte overføringsgrunnlaget er oppfylt. Leverandøren skal i et slikt tilfelle dokumentere dette i bilag 2.

Dersom oppdraget går ut på å behandle personopplysninger på vegne av Kunden, plikter Kunden og Leverandøren å inngå en databehandleravtale i samsvar med personopplysningslovgivningen. Dersom Kunden ikke har utarbeidet et utkast til databehandleravtale, skal Leverandøren legge ved et utkast som vedlegg til bilag 2. Databehandleravtale må være inngått før behandlingen av personopplysninger påbegynnes.

Dersom partene har inngått en databehandleravtale, har databehandleravtalen forrang ved eventuell motstrid med avtalens bestemmelser knyttet til behandling av personopplysninger.

Partenes erstatningsansvar for skade som rammer den registrerte eller andre fysiske personer og som skyldes overtredelse av personvernforordningen (forordning 2016/679), personopplysningsloven med forskrifter eller annet regelverk som gjennomfører personvernforordningen, følger bestemmelsene i personvernforordningen artikkel 82. Erstatningsbegrensningen i punkt 9.2.7 kommer ikke til anvendelse for ansvar som følger av personvernforordningen artikkel 82.

Partene er hver for seg ansvarlige for overtredelsesgebyr ilagt i henhold til personvernforordningens art. 83.

## **7. EIENDOMS- OG DISPOSISJONSRETT**

### **7.1 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 bilag 1 eller 2.

Tilgangen til tjenesten omfatter alle de beføyelser som er nødvendig for å benytte tjenesten i henhold til avtalens formål. Med mindre annet er særskilt avtalt, overdras ingen immaterielle rettigheter til Kunden. Kunden har heller ikke eksklusiv tilgang til tjenesten med mindre dette avtales særskilt.

## **7.2 EIENDOMSRETT TIL DATA**

Kunden beholder eiendomsrett til alle data som overlates til Leverandøren for behandling, og som lagres eller prosesseres ved hjelp av tjenestene 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.

## **8. REKONSTRUKSJON AV DATA**

I tilfelle av tap eller ødeleggelse av data, skal Leverandøren uten ugrunnet opphold gjenopprette disse og om nødvendig rekonstruere data. Dette gjelder ikke dersom tap av data skyldes feil i tredjepartsleveranser, med mindre Leverandøren kunne eller burde ha begrenset omfanget og/eller konsekvensene av slike feil, jf. punkt 2.2 tredje ledd.

I den utstrekning tap eller ødeleggelse av data skyldes forhold som Leverandøren har ansvaret for, skal gjenoppretting og rekonstruering skje uten ytterligere vederlag. Med mindre annet er avtalt i bilag 1 og 2, er Leverandørens ansvar for kostnader begrenset til å gjenopprette data fra siste sikkerhetskopi samt ansvar for merkostnader som påløper dersom Leverandøren ikke har tatt sikkerhetskopi. Kostnader knyttet til rekonstruksjon av data etter siste sikkerhetskopi 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. Dersom rekonstruksjon er nødvendig for at Kundens tjeneste 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. Dersom Kundens personale helt eller delvis forestår rekonstruksjonen, skal Leverandøren dekke direkte lønnskostnader og andre direkte kostnader som påløper, samt Kundens utlegg og andre direkte kostnader som følge av eventuelle tredjeparter som benyttes til arbeidet. Leverandøren er også forpliktet til å dekke 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 merknader som slike forhold måtte medføre. Dette gjelder likevel ikke dersom rekonstrueringen blir vanskeligere eller mer tidkrevende som følge av at Leverandøren ikke har fulgt de rutiner for sikkerhetskopiering som er avtalt. I de tilfeller Kunden skal dekke Leverandørens merknader, skal Leverandøren holde Kunden løpende orientert om hvilke kostnader som pådras, og Kunden skal ha rett til å pålegge Leverandøren å stanse arbeidet med rekonstruksjonen.

## **9. MISLIGHOLD OG SANKSJONER**

### **9.1 LEVERANDØRENS MISLIGHOLD**

Det foreligger mislighold fra Leverandørens side dersom tjenesten ikke er i samsvar med de funksjoner, krav eller frister som er avtalt.

Det foreligger likevel ikke mislighold dersom situasjonen skyldes Kundens forhold eller force majeure, eller dersom forholdet omfattes av de ansvarsbegrensninger vedrørende tredjepartsleveranser som fremgår av punkt 2.2. Forhold som faller inn under punkt 2.2 siste ledd vil likevel anses som mislighold som kan gi grunnlag for misligholdssanksjoner etter punkt 9.2.1 tredje ledd (prisavslag) eller 9.2.5 annet ledd (heving).

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

#### **9.1.1 Varslingsplikt**

Dersom Leverandøren ikke kan oppfylle sine forpliktelser som avtalt, skal Leverandøren så raskt som mulig gi Kunden skriftlig varsel om dette. Varselet skal angi årsaken til problemet og så vidt mulig angi når tjenesten kan leveres. Tilsvarende gjelder dersom det må antas ytterligere forsinkelser etter at første varsel er gitt.

### **9.2 MISLIGHOLDSSANKSJONER**

#### **9.2.1 Avhjelp og prisavslag**

Ved mislighold fra Leverandørens side, er det Leverandørens ansvar å avhjelpe feilen på en slik måte at tjenesten bringes i overensstemmelse med det som er avtalt. Feilen skal avhjelpes så snart som mulig.

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

Dersom avtalt funksjonalitet i bilag 1 og 2 fjernes i tredjepartsleveranser og Leverandøren ikke evner å hindre dette, vil også slikt tap av funksjonalitet, dersom tapet av funksjonalitet betraktes som en alvorlig eller kritisk feil etter avtalens punkt 3.3, eventuelt som definert i bilag 3, gi Kunden krav på forholdsmessig prisavslag. Det samme gjelder dersom avtalt

funksjonalitet ikke er til stede i opprinnelig leveranse og dette ikke blir rettet innen rimelig tid.

#### **9.2.2 Tilbakehold av tjenester**

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

#### **9.2.3 Dagbot ved forsinkelse**

Blir ikke avtalt tidspunkt for levering (leveringsdag), eller annen frist som partene i bilag 3 har knyttet dagbøter til, overholdt, foreligger det forsinkelse fra Leverandørens side som gir grunnlag for dagbot.

Dersom flere dagbotbelagte milepæler er avtalt og Leverandøren er forsinket med en milepæl, forskyves de senere frister tilsvarende det antall kalenderdager dagboten har løpt. Dersom Leverandøren gjennom forsering når milepælen leveringsdag til opprinnelig avtalt tid, bortfaller eventuelle tidligere påløpte dagbøter.

Dagboten påløper automatisk. Dagboten utgjør 0,15 % av avtalt vederlag for de seks første månedene ekskl. merverdiavgift for hver kalenderdag forsinkelsen varer, men begrenset til maksimalt 100 (hundre) kalenderdager.

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

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

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

#### **9.2.4 Økonomisk kompensasjon for brudd på avtalt tjenestenivå**

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

#### **9.2.5 Heving**

Dersom det foreligger vesentlig mislighold fra Leverandørens side, kan Kunden, etter å ha gitt Leverandøren skriftlig varsel og rimelig frist til å bringe forholdet i orden, heve avtalen med umiddelbar virkning.

Dersom avtalt funksjonalitet i bilag 1 og 2 fjernes i tredjepartsleveranser og Leverandøren ikke evner å hindre dette, vil slikt tap av funksjonalitet, dersom tapet av funksjonalitet betraktes som en kritisk feil etter avtalens punkt 3.3, eventuelt som definert i bilag 3, innebære vesentlig mislighold fra Leverandørens side.

Det samme gjelder dersom avtalt funksjonalitet ikke er til stede i opprinnelig leveranse og dette ikke blir rettet innen rimelig tid.

Dersom det vesentlige misligholdet består i at tjenesten er vesentlig forsinket, kan Kunden, etter at Leverandøren er gitt skriftlig varsel og rimelig frist til å bringe forholdet i orden, heve hele eller deler av avtalen med umiddelbar virkning. Vesentlig forsinkelse foreligger når levering ikke er skjedd når maksimal dagbot er nådd, eller etter utløpet av en tilleggsfrist dersom denne utløper senere.

#### **9.2.6 Erstatning**

Kunden kan ved mislighold fra Leverandørens side, kreve erstattet ethvert direkte tap. Direkte tap omfatter, men er ikke begrenset til: merkostnader Kunden får ved dekningskjøp, erstatningsansvar Kunden blir idømt som følge av rettsmangler Leverandøren hefter for, tap som skyldes merarbeid og andre direkte kostnader i forbindelse med Leverandørens mislighold.

Dagbøter og standardiserte økonomiske kompensasjoner kommer til fradrag i eventuell erstatning for samme forsinkelse/feil.

Kunden kan ikke kreve erstatning for indirekte tap. Indirekte tap omfatter, men er ikke begrenset til, tapt fortjeneste av enhver art, tapte besparelser eller krav fra tredjeparter, herunder krav fra tredjepartsleverandør som følge av Kundens brudd på tredjepartsvilkår.

#### **9.2.7 Erstatningsbegrensning**

Samlet erstatning Kunden kan kreve i avtaleperioden er begrenset til et beløp som tilsvarer vederlaget Kunden er fakturert de siste 12 månedene før reklamasjonsdato. Dersom tjenesten ikke har løpt i 12 måneder før reklamasjonsdato, er samlet erstatningsbeløp Kunden kan kreve begrenset til et beløp som tilsvarer det beløp Kunden allerede er fakturert for, oppjustert til 12 måneder.

Erstatningsbegrensningen gjelder imidlertid ikke dersom Leverandøren eller noen denne svarer for, har utvist grov uaktsomhet eller forsett. Erstatningsbegrensningen gjelder heller ikke dersom Kunden er idømt erstatningsansvar for rettsmangler som Leverandøren hefter for, jf. punkt 9.2.8.

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

Dersom Leverandøren ved utførelsen av tjenesten krenker opphavsrett eller andre immaterielle rettigheter som tilhører andre, er Leverandøren forpliktet til å skaffe den rettigheten som mangler, eller å skaffe Kunden minst likeverdig tjeneste på annet vis.

Dersom tredjepart gjør gjeldende mot Kunden at tjenesten medfører rettsmangel, skal Kunden informere Leverandøren skriftlig snarest mulig. Leverandøren skal for egen regning håndtere kravet og holde Kunden skadesløs. Kunden skal i rimelig utstrekning bistå Leverandøren med dette.

### **9.3 KUNDENS MISLIGHOLD OG MISLIGHOLDSSANKSJONER**

#### **9.3.1 Mislighold og reklamasjon**

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

Ved betalingsmislighold fra Kundens side, se punkt 4.3 og punkt 4.4.

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

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

#### **9.3.2 Varslingsplikt**

Dersom Kunden ikke kan oppfylle sine forpliktelser som avtalt, skal Kunden så raskt som mulig gi Leverandøren skriftlig varsel om dette. Varselet skal angi årsaken til problemet og så vidt mulig angi når ytelsen kan leveres. Tilsvarende gjelder hvis det må antas ytterligere forsinkelser etter at første varsel er gitt.

#### **9.3.3 Heving**

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

#### **9.3.4 Erstatning**

Leverandøren kan kreve erstattet ethvert direkte tap som følger av mislighold iht. punkt 9.3.1, med mindre Kunden godtgjør at misligholdet eller årsaken til misligholdet ikke skyldes Kunden.

Avtalens bestemmelse om erstatningsbegrensning, jf. punkt 9.2.7, gjelder tilsvarende.

## **10. FORCE MAJEURE**

Skulle det inntreffe en ekstraordinær situasjon, 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 egne kostnader knyttet til avslutning av avtaleforholdet. Kunden betaler avtalt pris for den del av tjenesten som var kontraktsmessig

levert før avtalen ble avsluttet. Partene kan ikke rette andre krav mot hverandre som følge av avslutning av avtalen etter denne bestemmelsen.

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.

## **11. ØVRIGE BESTEMMELSER**

### **11.1 OVERDRAGELSE AV RETTIGHETER OG PLIKTER**

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

Leverandøren kan kun overdra sine rettigheter og plikter etter avtalen med skriftlig samtykke fra Kunden. Dette gjelder også dersom Leverandøren deles i flere selskaper, eller dersom overdragelsen skjer til et datterselskap eller annet selskap i samme konsern, men ikke dersom Leverandøren slås sammen med et annet selskap. Samtykke kan ikke nektes uten saklig grunn.

Dersom Kunden er forpliktet etter anskaffelsesregelverket, gjelder retten til overdragelse i avsnittet over kun dersom den nye leverandøren oppfyller de opprinnelige kvalifikasjonskravene, det ikke foretas vesentlige endringer i kontrakten og overdragelse ikke skjer for å omgå regelverket om offentlige anskaffelser.

Retten til vederlag etter denne avtalen kan fritt overdras, men fritar ikke Leverandøren for forpliktelser og ansvar Leverandøren har i henhold til denne avtalen.

### **11.2 LØNNS- OG ARBEIDSVILKÅR**

Dersom det foreligger allmenngjort tariffavtale eller landsomfattende tariffavtale for den aktuelle bransje, kommer påfølgende avsnitt til anvendelse.

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

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

Dersom Leverandøren ikke oppfyller denne forpliktelsen, har Kunden rett til å holde tilbake deler av kontraktssummen, tilsvarende ca. 2 (to) ganger innsparingen for Leverandøren, inntil det er dokumentert at forholdet er bragt i orden.

Oppfyllelse av Leverandørens forpliktelser som nevnt ovenfor skal dokumenteres i bilag 5 ved enten en egenerklæring eller tredjepartserklæring om at det er samsvar mellom aktuell tariffavtale og faktiske lønns- og arbeidsvilkår for oppfyllelse av Leverandørens og eventuelle underleverandørers forpliktelser.

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

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

### **11.3 TAUSHETSPLIKT**

Taushetsbelagt 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.

Dersom Kunden er en offentlig virksomhet, er Kundens taushetsplikt etter denne bestemmelsen ikke mer omfattende enn det som følger av lov 10. februar 1967 om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven) eller tilsvarende sektorspesifikk regulering.

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

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

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

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

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 5 (fem) år etter avtalens opphør, med mindre annet følger av lov eller forskrift.

#### **11.4 SKRIFTLIGHET**

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

#### **11.5 KONKURS, AKKORD E.L.**

Dersom 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.

### **12. TVISTER**

#### **12.1 RETTSVALG**

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

#### **12.2 FORHANDLINGER OG MEKLING**

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

#### **12.3 DOMS- ELLER VOLDGIFTSBEHANDLING**

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

Kundens hjemting er verneting.

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

\*\*\*\*\*



**Difi**

Direktoratet for  
forvaltning og ikt

# Bilag til avtale om løpende tjenestekjøp over internett

Selvhjelpsverktøy for mestring av alkoholproblemer

Saksnummer 26/02136

Statens standardavtaler for IT-anskaffelser  
bilag til SSA-L-versjon





## Bilag til SSA-L – Avtale om løpende tjenestekjøp over internett– versjon 2018

1. Oppdragsgiver.....	3
2. Bakgrunn og Formål.....	3
3. Omfang.....	4
4. Klassifisering av krav .....	4
5. Ikke-funksjonelle krav .....	4
6. Funksjonelle krav.....	8
7. Opplevd brukervennlighet .....	9
11. Organisering, bemanning, rutiner og medvirkning fra kunden .....	14
12. Tjenestenivå for ytelsen .....	15
13. Opsjon .....	15
Bilag 2: Leverandørens beskrivelse av tjenesten .....	16
Bilag 3 Plan for etableringsfasen.....	28
Bilag 4 Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner .....	29
Bilag 5 Administrative bestemmelser .....	30
Bilag 6 Samlet pris og prisbestemmelser .....	31
Bilag 7: Endringer i den generelle avtaleteksten .....	32
Bilag 8: Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen .....	33
Bilag 9: Vilkår for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveranser.....	34

# Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon

## 1. Oppdragsgiver

Oppdragsgiver for denne anskaffelsen er Helsedirektoratet.

Helsedirektoratet skal styrke hele befolkningens helse gjennom helhetlig og målrettet arbeid på tvers av tjenester, sektorer og forvaltningsnivåer. Dette skal vi gjøre med utgangspunkt i rollen som fag- og myndighetsorgan. Det betyr blant annet at vi skal være en faglig rådgiver, iverksette vedtatt politikk og forvalte lov og regelverk innenfor helsesektoren. I tillegg har Helsedirektoratet et helhetlig ansvar for den nasjonale helseberedskapen.

Helsedirektoratets målgrupper er befolkningen (de som trenger informasjon om helse, rettigheter og helse- og omsorgstjenester) og de som jobber med helse og omsorg (for eksempel Helse- og omsorgsdepartementet, de regionale helseforetakene, Statsforvalteren, kommuneledelse og ansatte i helse- og omsorgstjenesten).

## 2. Bakgrunn og Formål

### 2.1 Bakgrunn

Digitale selvhjelpsverktøy (e-læring, apper, spill, mm.) kan bidra til å forebygge, lindre og mestre ulike plager og utfordringer. For folk flest er det i dag vanskelig å vurdere hva som er gode og sikre verktøy. En del verktøy har også brukerbetaling. For helsepersonell og andre tjenesteytere vil det være nyttig å kunne anbefale et offentlig kvalitetsvurdert, og gratis, digitalt verktøy, både som støtte til annen behandling eller som frittstående støtte til forebygging/mestring.

Per juni 2023 er 29 ulike verktøy kvalitets- og sikkerhetsvurdert og tilgjengelige i verktøykatalogen på [helsenorge.no](https://helsenorge.no).

### 2.2 Formål med anskaffelsen

Formålet med denne prosessen er å anskaffe en ferdig utviklet app/selvhjelpsverktøy som bidrar til forebygging/mestring av problematisk alkoholbruk.

Verktøyet skal leveres som en tjeneste (SaaS).

Oppdragsgiver skal ha opsjon på oversettelse av verktøyet/tjenesten til nye språk.

### 2.3 Behovsbeskrivelse

Det anslås at mellom 2 og 400 000 i Norge har et problematisk drikkemønster eller alkoholavhengighet, og det er antydning at kun om lag 7 prosent søker og mottar behandling. Målgruppen er alle som ønsker å jobbe selvstendig med digital støtte for å justere/begrense sin alkoholbruk.

Mange opplever alkoholen tar for mye plass, de greier ikke stoppe å drikke når de har begynt, de drikker når det ikke passer, og de kan oppleve at alkoholbruken går ute over

arbeid, utdanning, familie/parforhold og venner/relasjoner. Mange har lett for å undervurdere eller nekte for problemene sine, og mange klarer også å skjule problemet. Det er vanlig at folk med alkoholproblemer opplever skam og skyld, og det kan gjøre terskelen høyere for å søke hjelp.

De med et alkoholproblem kan ha større psykiske utfordringer enn befolkningen generelt, og det er vanlig å oppleve angst eller depresjoner i sammenheng med høyt eller hyppig inntak av alkohol. Det er også vanlig med plager som usikkerhet, lite søvn, nedstemthet, økonomiske utfordringer og andre utfordringer med kortere eller lengre varighet.

Det finnes kunnskap, metoder og teknikker som kan gjøre folk bedre rustet til å møte slike utfordringer og plager, og det finnes gode digitale verktøy som i en engasjerende og pedagogisk innpakning bidrar til å lære, mestre eller øve på relevante metoder og teknikker.

Det er behov for å gjøre et godt verktøy tilgjengelig for flest mulig.

### 3. Omfang

Det skal anskaffes ett (1) verktøy. Verktøyet vil bli tilgjengeliggjort for befolkningen fra Helsenorge.no.

### 4. Klassifisering av krav

Hvordan de ulike kravene er klassifisert, fremgår av kravtabellene. Kravtypene er som følger:

- **A: Absolutt krav.** Kravet må innfris. Dersom ett eller flere A-krav ikke er oppfylt, vil tilbudet bli avvist.
- **B: Bør-krav** er viktige krav, og vil bli evaluert.

For A-krav er ordlyden "Skal" og for B er ordlyden "Bør". I de tilfeller det er uklarheter, er det klassifisering (A, B) av kravet som gjelder.

I kolonnen JA/NEI, skal leverandøren svare om kravet er oppfylt.

<Tekst i kursiv> i kolonnen "Dokumentasjonskrav" er instruksjoner til tilbyderer i tilbudsfasen og erstattes med tilbyderens besvarelse i bilag 2.

Der leverandøren gir sin besvarelse i eget vedlegg, skal nøyaktig plassering oppgis (kapittel, avsnitt, punkt etc.).

### 5. Ikke-funksjonelle krav

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.1	<b>Type tjeneste</b> Det tilbudte verktøyet skal leveres som en skytjeneste (SaaS).	A		<Leverandøren bes beskrive hvilken drifts- og forvaltningsmodell som tilbys>
5.2	<b>Type tjeneste</b> Tjenesten skal være designet og utviklet primært for mobile enheter (fortrinnsvis IOS-app og Android-native app, eventuelt PWA)	A		<Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivarettatt.>
5.3	<b>Gratis</b> Tjenesten skal være gratis å laste ned og å bruke i avtaleperioden.	A		<Beskriv hvordan kravet er oppfylt>
5.4	<b>Reklame</b> Tjenesten skal ikke inneholde reklame/markedsføring eller lenke til eksterne tjenester eller produkter med kommersielt innhold.	A		<Beskriv hvordan kravet er oppfylt>
5.5	<b>Behov</b> Den tilbudte tjenesten skal bidra til å oppfylle formålet med anskaffelsen, jf. punkt 2.	A		<Leverandøren skal her gi en overordnet beskrivelse av tilbudt verktøy. Besvarelsen kan gis i eget vedlegg som er tydelig merket >
5.6	<b>Klar til bruk</b> Tjenesten skal være ferdig utviklet og klar til bruk.	A		<Beskriv hvordan kravet er oppfylt>
5.7	<b>Er det vurdert om tjenesten er medisinsk utstyr?</b> Leverandøren skal ha gjennomført vurdering om den tilbudte tjenesten omfattes av regelverket for medisinsk utstyr.  Dersom tjenesten er omfattet av regelverket for medisinsk utstyr, skal tjenesten være sertifisert etter forskrift.  Mer informasjon finnes hos <a href="#">Direktoratet for medisinske produkter</a> .	A		<p>&lt;Leverandøren bes om</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• å beskrive vurderingen som er gjort, og begrunnelsen for konklusjonen.</li> <li>• Dersom tjenesten er medisinsk utstyr, bes leverandøren om å levere dokumentasjon på sertifiseringen. &gt;</li> </ul>

Bilag til SSA-L - Bilag 1

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.8	<b>Størrelse på målgruppen</b> Tilbudt tjeneste bør være relevant for en høy andel i målgruppen.	B		<Leverandøren bes om å beskrive målgruppen og anslå størrelsen på målgruppen>
5.9	<b>Brukerinnsikt</b> Tjenesten bør være basert på et dokumentert behov hos målgruppen, jf. punkt 2.	B		<Leverandøren bes om å beskrive hvilket behov som dekkes i tilbudt tjeneste>
5.10	<b>Brukerinvolvering</b> Målgruppen bør ha vært godt involvert i utvikling og utforming og design av appen.	B		<Leverandøren bes om å beskrive i hvilken grad personer fra målgruppen har vært involvert i utforming og design av appen, og hvordan de har påvirket utforming av løsningen.>
5.11	<b>Kvalitet</b> Det helsefaglige innholdet i tjenesten skal være kvalitetssikret av personer med relevant faglig bakgrunn.	A		<Leverandøren bes om å beskrive den faglige bakgrunnen til personen(e) som har kvalitetssikret det helsefaglige innholdet i tjenesten>
5.12	<b>Forventet effekt</b> Tjenesten bør bidra å fremme mestring, til å forebygge eller redusere symptomer, samt øke brukertilfredshet, livskvalitet og funksjonsnivå hos målgruppen, jf. punkt 2.2.	B		<Leverandøren bes om å beskrive hvilken nytte/helsefordeler brukerne kan forvente ved å bruke tjenesten, samt gjennomføre en digital produktpresentasjon. >
5.13	<b>Dokumentasjon av effekt</b> Løsningen bør ha dokumentert effekt.	B		<p>&lt;Leverandøren bes om å dokumentere forskning eller uavhengige tester/evalueringer som dokumenterer at appen/tjenesten gir de intenderte gevinstene gjennom ett eller flere av følgende punkter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publiserte studier med egnet design</li> <li>• Evalueringsrapporter fra uavhengig og anerkjent fagmiljø</li> <li>• Studier av metode (eks CBT, evt. algoritmer, gjennomført i intervensjoner/tjenester i andre formater.</li> </ul>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt? ja/nei	Dokumentasjonskrav
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Positive evalueringer fra brukerpaneler /brukertester&gt;</li> </ul>
5.14	<b>Bi-effekter</b> Leverandøren bør ha gjort vurderinger av risiko/bi-effekter for både brukeren, helsepersonell og samfunnet knyttet til bruken av tjenesten.	B		<Leverandøren bes om å beskrive vurderingene som er gjort.>
5.15	<b>Brukerinvolvering og videreutvikling</b> Brukerne i målgruppen for tjenesten bør ha påvirkning på hvordan tilbudte produkter videreutvikles, og brukerinnsikt bør brukes til å forbedre tilbudt tjeneste.	B		<Leverandøren bes om å beskrive hvordan involveringen gjennomføres, beskrive verktøy for innhenting av brukerinnsikt samt hvordan brukerinnsikt brukes til å forbedre tilbudt tjeneste.>
5.16	<b>Informasjon om tjenesten</b> I all informasjonen om tjenesten (eksempelvis i nedlastningsplattformen eller i selve tjenesten) skal det fremgå tydelig at tjenesten er <i>kvalitetsvurdert av Helsedirektoratet</i>  Med <i>kvalitetsvurdert av Helsedirektoratet</i> mener vi at Helsedirektoratet har evaluert løsningen opp mot kravene i denne anskaffelsen, det omfatter eksempelvis krav om dokumenter effekt, brukerinnsikt og brukerinvolvering, brukervennlighet, sikkerhet og personvern.  I informasjonen om personvern skal det fremgå tydelig at Helsedirektoratet er <i>dataansvarlig</i> .	A		<Bekreft>
5.17	<b>Markedsføring og kommunikasjon</b> Leverandøren bør bidra til å markedsføre tjenesten i egnede kanaler og med virkemidler og i et omfang som bidrar til at flest mulig i den tiltenkte målgruppen tar tjenesten i bruk.  Markedsføringen skal være i tråd med de bestemmelser som gjelder for reklame og markedsføring i Norge.	B		<Leverandøren bes beskrive hvilke markedsføringstiltak som det planlegges med i avtaleperioden>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.18	<b>Markedsføring og kommunikasjon</b> Dersom leverandøren omtaler Helsedirektoratet i forbindelse med markedsføring av tjenesten skal det avgrenses til at tjenesten er finansiert av, og <i>kvalitetsvurdert</i> av, Helsedirektoratet.	A		<Bekreft>
5.19	<b>Publisering og markedsføring</b> Helsedirektoratet kan tilgjengeliggjøre og markedsføre tjenesten på informasjonskanaler som benyttes av staten, for eksempel nettsiden Ung.no og Helsenorge.no.	A		<Bekreft>

## 6. Funksjonelle krav

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt? ja/nei	Dokumentasjonskrav
6.1	<b>Utforming</b> Tjenesten skal ivareta relevante krav til universell utforming i henhold til Forskrift om universell utforming av informasjons- og kommunikasjonsteknologiske (IKT)-løsninger - Lovdata <a href="https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2013-06-21-732?q=universell%20utforming%20ikt">https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2013-06-21-732?q=universell utforming ikt</a> ( <a href="https://www.uutilsynet.no/regelverk/universell-utforming-av-apper/230">https://www.uutilsynet.no/regelverk/universell-utforming-av-apper/230</a> )	A		< Leverandøren skal bekrefte at løsningen som leveres er universelt utformet, og tilfredsstiller krav i WCAG 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines) på AA-nivå.>
6.2	<b>Språk og formater</b> Norsk språk skal benyttes i den tilbudte tjenesten.	A		<Beskriv hvordan kravet er oppfylt eller at eventuelle oversettelsesbehov er inkludert i prisen.>
6.3	<b>Språk</b> Det skal være mulig å oversette tjenesten til andre språk.	A		<Leverandøren bes om å beskrive hvordan kravet er oppfylt.>
6.4	<b>Språk</b> Den tilbudte tjenesten bør være tilgjengelig på flere språk, spesielt samisk.	B		<List opp hvilke språk som tilbys.>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt? ja/nei	Dokumentasjonskrav

## 7. Opplevd brukervennlighet

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt? ja/nei	Dokumentasjonskrav
7.1	<b>Navigering og flyt</b> Den tilbudte tjenesten bør ha enkel og logisk navigering mellom elementer og en god og intuitiv flyt som sikrer høy gjennomføringsgrad.	B		<ul style="list-style-type: none"> <li>En rapport/oppsummering av test gjennomført i et panel med representanter fra målgruppa</li> <li>Produktdemonstrasjon</li> </ul>
7.2	<b>Brukergrensesnitt</b> Den tilbudte tjenesten bør ha et interaktivt og engasjerende brukergrensesnitt.	B		<Lenke til en testbruker for tilbudt selvhjelpsverktøy>

## 8 Personvern

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt? ja/nei	Dokumentasjonskrav
8.1	<b>Formål</b> Personopplysninger skal kun innhentes og behandles for det formål å kunne tilby helsefremmende selvhjelpsressurser hos målgruppen. Personopplysninger skal kun benyttes til evaluering og forbedringer, ikke til kommersielle formål.	A		<Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette ivaretas.
8.2	<b>Formål</b> Leverandør av løsningen og eventuelle underleverandører kan behandle helse og personopplysninger i løsningen til	A		<Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette ivaretas.



Bilag til SSA-L - Bilag 1

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt? ja/nei	Dokumentasjonskrav
	<p>forsøksformål, dersom brukeren samtykker til dette.</p> <p>Helse og personopplysninger i løsningen kan ikke benyttes til leverandørens egne formål utover dette.</p>			
8.3	<p><b>Avtale - revisjon</b> Leverandøren bør akseptere at Kunden skal kunne gjennomføre sikkerhetstesting av løsningen i hele avtaleperioden</p> <p>Leverandøren forplikter seg til å legge til rette for Kundens gjennomføring av sikkerhetstesting.</p> <p>Med sikkerhetstesting, menes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sårbarhetsscanning</li> <li>- penetrasjonstesting</li> <li>- web applikasjonstesting</li> </ul>	B		<p>&lt;Leverandøren bes beskrive hvordan de kan tilrettelegge for denne typen tester, alternativt beskrive hvordan kunde får tilgang til rapporter fra gjennomførte sikkerhetstester av uavhengig 3.part.&gt;</p>
8.4	<p><b>Databehandleravtale</b> Leverandøren skal akseptere å inngå databehandleravtale med Kunden basert på vedlagte databehandleravtale med vedlegg.</p>	A		<p>&lt;Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette ivaretas.&gt;</p>
8.5	<p><b>Personvern</b> Behandling av personopplysninger skal kun foregå i EU/EØS.</p>	A		<p>&lt;Leverandøren bes om å redegjøre for hvor personopplysninger behandles i tjenesten.&gt;</p>
8.6	<p><b>Protokoll</b> Leverandøren skal føre protokoll over behandlingsaktiviteter i rollen som databehandler.</p>	A		<p>&lt;Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette ivaretas.&gt;</p>
8.7	<p><b>Personvern</b> Løsningen bør ha innebygd personvern slik at løsningen bl.a. ivaretar de registrertes rettigheter.</p>	B	-	<p>Beskriv hvordan kravet ivaretas. Se Datatilsynets beskrivelse: <a href="https://www.datatilsynet.no/rettigheter-og-plikter/virksomhetenes-">https://www.datatilsynet.no/rettigheter-og-plikter/virksomhetenes-</a></p>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt? ja/nei	Dokumentasjonskrav
				<a href="#">plikter/innebygd-personvern-og-personvern-som-standard/</a>  Eksempler på funksjonalitet som er innebygd personvern: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dataminimering</li> <li>• Kryptering av data</li> <li>• Anonymisering eller pseudonymisering</li> <li>• Håndtering av innsynsforespørsler</li> </ul>
8.8	<b>Innsyn</b> Løsningen skal ha en mulighet for registrerte å begjære innsyn og få innsyn i de opplysninger som er lagret på den registrerte.	A		<i>&lt;Leverandøren bes om å beskrive hvordan innsynsbegjæringer er ivaretatt i løsningen.&gt;</i>

## 9. Sikkerhet

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt? ja/nei	Dokumentasjonskrav
9.1	<b>Sikkerhetsovervåking</b> Leverandøren bør ha gode rutiner for sikkerhetsovervåking.	B		<i>&lt;Leverandøren bes om å beskrive sine rutiner.&gt;</i>
9.2	<b>Kontinuitetsplanlegging</b> Leverandøren bør ha gode rutiner for kontinuitetsplanlegging.	B		<i>&lt;Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette blir ivaretatt.&gt;</i>
9.3	<b>Sikkerhet</b> Leverandøren bør ha en strategi for hvordan kunden på en sikker måte kan fase ut eller flytte den tilbudte løsningen dersom regulatoriske endringer, sikkerhetsmessige forhold eller andre vesentlige risikofaktorer gjør det nødvendig.	B		<i>&lt;Leverandøren bes om å beskrive sin strategi for flytting av løsningen.&gt;</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt? ja/nei	Dokumentasjonskrav
9.4	<b>Sikkerhet</b> Tjenesten bør ivareta konfidensialitet, tilgjengelighet, robusthet og integritet.	B		<p>&lt;Leverandøren bes beskrive hvordan konfidensialitet, tilgjengelighet, robusthet og integritet er ivaretatt i tjenesten. Områder som ønskes beskrevet er følgende (listen er ikke uttømmende):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sporbarhet</li> <li>• Segregering</li> <li>• Tilgangsstyring</li> <li>• Tilgangskontroll</li> <li>• Autentisering</li> <li>• Kryptering av data (data at rest, data in use, data in transit)</li> <li>• Nøkkelhåndtering</li> <li>• Patching og vedlikehold</li> <li>• Sikkerhetsoppdatering</li> </ul> <p>Dersom Leverandøren anser det som nødvendig, kan det vedlegges utvidet besvarelse. Leverandøren skal angi navn på vedlegg og hvor i vedlegget utvidet besvarelse kan finnes for Kundens evaluering.&gt;</p>
9.5	<b>Kryptering</b> Løsningen skal støtte SSL-kryptering for alle webgrensesnitt, minimum TLS v1.2.	A		<Beskriv>
9.6	<b>Innlogging</b> Løsningen skal i utgangspunktet ikke basere seg på at bruker logger inn. Eventuelle brukerdata skal linkes mot en tilfeldig ID/GUID som genereres i appen/enhet.  Om løsningen krever innlogging skal innlogging skje via Helsenorge-integrasjon. Se <a href="#">krav til integrasjon</a> .	A		<Leverandøren bes om å beskrive sin løsning>
9.7	<b>Underleverandører</b> Hvis leverandøren benytter seg av underleverandører for å levere løsningen (f.eks. skyleverandører), skal leverandøren bekrefte at Kundens sikkerhetskrav i denne kravspesifikasjonen ivaretas i leverandørkjeden.	A		<Beskriv hvordan dette ivaretas.>

## 10. Krav til Dokumentasjon og Rapportering

Nr.	Krav	Krav type A/B	Krav oppfylt? ja/nei	Dokumentasjon
10.1	<p><b>Månedlig rapportering med brukerstatistikk</b></p> <p>Leverandøren skal tilby månedlig rapportering med brukerstatistikk.</p> <p>Statistikken skal minst inneholde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Antall nye brukere som har tatt i bruk tjenesten, det vil si antall unike brukere som lastet ned/startet tjenesten (i løpet forrige måned og akkumulert siden oppstart av leieperioden)</li> <li>- Aktive brukere i perioden, det vil si antall unike brukere som har benyttet tjenesten i løpet forrige måned,</li> <li>- Aktive brukere akkumulert, det vil si antall unike brukere som har benyttet tjenesten siden oppstart av leieperioden</li> </ul>	A		<p>&lt;Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivaretatt, dokumentere og vedlegge et eksempel på rapportering&gt;</p>
10.2	<p><b>Kvartalsvis rapportering med brukerstatistikk</b></p> <p>Leverandøren bør tilby kvartalsvis rapportering. Statistikken bør inneholde:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Brukergruppen – Hvem bruker appen? (Kjønn og alder)</li> <li>2. Opplevd helsenytt – Bidrar appen til reduksjon i symptomer, økt funksjonsnivå og økt livskvalitet, for eksempel ved å benytte validerte <a href="#">skjema</a> som PHQ-4, SSS-8 og EQ-VAS</li> <li>3. Frafall og gjennomstrømming/faktisk bruk</li> <li>4. Brukertilfredshet</li> </ol>	B		<p>&lt;Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette vil bli ivaretatt, dokumentere og vedlegge et eksempel på rapportering&gt;</p>
10.3	<p><b>Brukerinnsikt</b></p> <p>Leverandøren bør gi Kunden innsikt i brukerens evaluering av tjenesten, for eksempel med en digital brukerevaluering (for eksempel 1 til 5 stjerner)</p>	B		<p>&lt;Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivaretatt&gt;</p>

10.4	<b>Evalueringsav effekt for bruker i avtaleperioden</b> Leverandøren bør ha rutiner for regelmessige evalueringer og forbedringer av tjenesten i avtaleperioden.	B		<Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivaretatt for eksempel gjennom evalueringsdesign og involvering av relevante fagmiljøer.>
10.5	<b>Systemdokumentasjon</b> Den tilbudte tjenestens arkitektur, teknologi og systemgrensesnitt skal dokumenteres.  Systemdokumentasjon kan leveres på norsk eller engelsk.	A		<Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivaretatt.>
10.6	<b>Systemdokumentasjon</b> Løsningens arkitektur og informasjonsflyt bør være dokumentert ved hjelp av skisser.	B		<Leverandøren bes om å vedlegge arkitekturskisser.>
10.7	<b>Avvik</b> Ved sikkerhetshendelser, avvik og brudd på personopplysningssikkerhet skal Kunden varsles innen 36 timer.	A		<Beskriv rutinen for varsling, herunder hvor fort Kunden varsles (f.eks. 24 timer) etter at ett brudd er oppdaget.>

## 11. Organisering, bemanning, rutiner og medvirkning fra kunden

Nr.	Krav	Krav type A/B	Krav oppfylt? ja/nei	Beskriv
11.1	<b>Kontaktperson</b> Leverandøren skal oppnevne én fast kontaktperson som oppdragsgiveren skal kunne forholde seg til i avtaleperioden.	A		<Leverandøren bes bekrefte at kravet er oppfylt.>
11.2	<b>Medvirkning</b> Oppdragsgiveren bør ha mulighet til å komme med ønsker om justeringer (for eksempel om begrepsbruk) og mulighet til å medvirke i videreutviklingen.	B		<Leverandøren bes beskrive hvordan dette er ivaretatt.>

11.3	<b>Endringer</b> Løsningen bør være enkel å endre dersom oppdragsgiver ønsker å bestille det.	B		<i>&lt;Leverandøren bes beskrive prosessen for endringshåndteringen, samt avhengigheter som må hensyntas&gt;</i>
11.4	<b>Varslingsrutiner</b> Leverandøren bør ha gode rutiner for varsling av Oppdragsgiver ved endringer som påvirker brukerne.	B		<i>&lt;Leverandøren bes beskrive rutinen for varsling.&gt;</i>

## 12. Tjenestenivå for ytelsen

Nr.	Krav	Krav type A/B	Krav oppfylt? ja/nei	Dokumentasjon
12.1	<b>Ytelse</b> Ytelse er sentralt for brukeropplevelsen, og tjenesten bør ha rask responstid.	B		<i>&lt;Leverandøren bes beskrive hvordan dette er ivare tatt.&gt;</i>
12.2	<b>SLA</b> Leverandørens standard tjenestenivåer legges til grunn for tjenesten.	A		<i>&lt;Leverandøren skal vedlegge den tjenestenivåavtale som skal gjelde for leveransen i bilag 4.&gt;</i>
12.3	<b>Tilgjengelighet</b> Leverandøren bør garantere en høy oppetid / tilgjengelighet på programvaren. Nedetid som skyldes forhold utenfor programvare utviklet av Leverandøren, eller planlagte ekstraordinære driftstanser omfattes ikke av tilgjengelighetsgarantien.	B		<i>&lt;Beskriv garantert oppetid og tilgjengelighet.&gt;</i>

## 13. Opsjon

Oppdragsgiver har opsjon på inntil ti tusen konsulenttimer for videreutvikling som står i naturlig forbindelse med tjenesten, og som er i tråd med formålet for anskaffelsen.

Dersom opsjonen utløses, skal vilkårene i SSA-B legges til grunn for tjenesten.

## Bilag 2: Leverandørens beskrivelse av tjenesten

<Her skal Leverandøren beskrive hvordan han oppfyller Kundens krav og behov i Bilag 1. Instruksjonene til tilbyderer i kolonnen Dokumentasjonskrav er erstattet med tilbyderens besvarelse.>

Navn leverandør	Produktnavn
<Oppgis her>	<Oppgis her>

### 1.3 Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

**1.4** Dersom det etter Leverandørens mening er åpenbare feil eller uklarheter i Kundens kravspesifikasjon skal Leverandøren påpeke dette her.

## 5. Ikke-funksjonelle krav

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.1	<b>Type tjeneste</b> Det tilbudte verktøyet skal leveres som en skytjeneste (SaaS).	A		<Leverandøren bes beskrive hvilken drifts- og forvaltningsmodell som tilbys>
5.2	<b>Type tjeneste</b> Tjenesten skal være designet og utviklet primært for mobile enheter (fortrinnsvis IOS-app og Android-native app, eventuelt PWA)	A		<Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivaretatt.>
5.3	<b>Gratis</b> Tjenesten skal være gratis å laste ned og å bruke i avtaleperioden.	A		<Beskriv hvordan kravet er oppfylt>
5.4	<b>Reklame</b> Tjenesten skal ikke inneholde reklame/markedsføring eller lenke til eksterne tjenester eller produkter med kommersielt innhold.	A		<Beskriv hvordan kravet er oppfylt>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.5	<b>Behov</b> Den tilbudte tjenesten skal bidra til å oppfylle formålet med anskaffelsen, jf. punkt 2.	A		<Leverandøren skal her gi en overordnet beskrivelse av tilbudt verktøy. Besvarelsen kan gis i eget vedlegg som er tydelig merket >
5.6	<b>Klar til bruk</b> Tjenesten skal være ferdig utviklet og klar til bruk.	A		<Beskriv hvordan kravet er oppfylt>
5.7	<b>Er det vurdert om tjenesten er medisinsk utstyr?</b> Leverandøren skal ha gjennomført vurdering om den tilbudte tjenesten omfattes av regelverket for medisinsk utstyr.  Dersom tjenesten er omfattet av regelverket for medisinsk utstyr, skal tjenesten være sertifisert etter forskrift.  Mer informasjon finnes hos <a href="#">Direktoratet for medisinske produkter</a> .	A		<Leverandøren bes om <ul style="list-style-type: none"> <li>• å beskrive vurderingen som er gjort, og begrunnelsen for konklusjonen.</li> <li>• Dersom tjenesten er medisinsk utstyr, bes leverandøren om å levere dokumentasjon på sertifiseringen. &gt;</li> </ul>
5.8	<b>Størrelse på målgruppen</b> Tilbudt tjeneste bør være relevant for en høy andel i målgruppen.	B		<Leverandøren bes om å beskrive målgruppen og anslå størrelsen på målgruppen>
5.9	<b>Brukerinnsikt</b> Tjenesten bør være basert på et dokumentert behov hos målgruppen, jf. punkt 2.	B		<Leverandøren bes om å beskrive hvilket behov som dekkes i tilbudt tjeneste>
5.10	<b>Brukerinvolvering</b> Målgruppen bør ha vært godt involvert i utvikling og utforming og design av appen.	B		<Leverandøren bes om å beskrive i hvilken grad personer fra målgruppen har vært involvert i utforming og design av appen, og hvordan de har påvirket utforming av løsningen.>



Bilag til SSA-L - Bilag 1

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.11	<b>Kvalitet</b> Det helsefaglige innholdet i tjenesten skal være kvalitetssikret av personer med relevant faglig bakgrunn.	A		<i>&lt;Leverandøren bes om å beskrive den faglige bakgrunnen til personen(e) som har kvalitetssikret det helsefaglige innholdet i tjenesten&gt;</i>
5.12	<b>Forventet effekt</b> Tjenesten bør bidra å fremme mestring, til å forebygge eller redusere symptomer, samt øke brukertilfredshet, livskvalitet og funksjonsnivå hos målgruppen, jf. punkt 2.2.	B		<i>&lt;Leverandøren bes om å beskrive hvilken nytte/helsefordeler brukerne kan forvente ved å bruke tjenesten, samt gjennomføre en digital produktpresentasjon. &gt;</i>
5.13	<b>Dokumentasjon av effekt</b> Løsningen bør ha dokumentert effekt.	B		<i>&lt;Leverandøren bes om å dokumentere forskning eller uavhengige tester/evalueringer som dokumenterer at appen/tjenesten gir de intenderte gevinstene gjennom ett eller flere av følgende punkter:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>• Publiserte studier med egnet design</i></li> <li><i>• Evalueringsrapporter fra uavhengig og anerkjent fagmiljø</i></li> <li><i>• Studier av metode (eks CBT, evt. algoritmer, gjennomført i intervensjoner/tjenester i andre formater.</i></li> <li><i>• Positive evalueringer fra brukerpaneler /brukertester&gt;</i></li> </ul>
5.14	<b>Bi-effekter</b> Leverandøren bør ha gjort vurderinger av risiko/bi-effekter for både brukeren, helsepersonell og samfunnet knyttet til bruken av tjenesten.	B		<i>&lt;Leverandøren bes om å beskrive vurderingene som er gjort.&gt;</i>
5.15	<b>Brukerinvolvering og videreutvikling</b> Brukerne i målgruppen for tjenesten bør ha påvirkning på hvordan tilbudte produkter videreutvikles, og brukerinnsikt bør brukes til å forbedre tilbudt tjeneste.	B		<i>&lt;Leverandøren bes om å beskrive hvordan involveringen gjennomføres, beskrive verktøy for innhenting av brukerinnsikt samt hvordan brukerinnsikt brukes til å forbedre tilbudt tjeneste.&gt;</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.16	<p><b>Informasjon om tjenesten</b> I all informasjonen om tjenesten (eksempelvis i nedlastningsplattformen eller i selve tjenesten) skal det fremgå tydelig at tjenesten er <i>kvalitetsvurdert av Helsedirektoratet</i></p> <p>Med <i>kvalitetsvurdert av Helsedirektoratet</i> mener vi at Helsedirektoratet har evaluert løsningen opp mot kravene i denne anskaffelsen, det omfatter eksempelvis krav om dokumenter effekt, brukerinnsikt og brukerinvolvering, brukervennlighet, sikkerhet og personvern.</p> <p>I informasjonen om personvern skal det fremgå tydelig at Helsedirektoratet er <i>dataansvarlig</i>.</p>	A		<Bekreft>
5.17	<p><b>Markedsføring og kommunikasjon</b> Leverandøren bør bidra til å markedsføre tjenesten i egnede kanaler og med virkemidler og i et omfang som bidrar til at flest mulig i den tiltenkte målgruppen tar tjenesten i bruk.</p> <p>Markedsføringen skal være i tråd med de bestemmelser som gjelder for reklame og markedsføring i Norge.</p>	B		<Leverandøren bes beskrive hvilke markedsføringstiltak som det planlegges med i avtaleperioden>
5.18	<p><b>Markedsføring og kommunikasjon</b> Dersom leverandøren omtaler Helsedirektoratet i forbindelse med markedsføring av tjenesten skal det avgrenses til at tjenesten er finansiert av, og <i>kvalitetsvurdert av</i>, Helsedirektoratet.</p>	A		<Bekreft>
5.19	<p><b>Publisering og markedsføring</b> Helsedirektoratet kan tilgjengeliggjøre og markedsføre tjenesten på informasjonskanaler som benyttes av staten, for eksempel nettsiden Ung.no og Helsenorge.no.</p>	A		<Bekreft>

## 6. Funksjonelle krav

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt? ja/nei	Dokumentasjonskrav
6.1	<b>Utforming</b> Tjenesten skal ivareta relevante krav til universell utforming i henhold til Forskrift om universell utforming av informasjons- og kommunikasjonsteknologiske (IKT)-løsninger - Lovdata <a href="https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2013-06-21-732?q=universell%20utforming%20ikt">https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2013-06-21-732?q=universell utforming ikt</a> ( <a href="https://www.uutilsynet.no/regelverk/universell-utforming-av-apper/230">https://www.uutilsynet.no/regelverk/universell-utforming-av-apper/230</a> )	A		< Leverandøren skal bekrefte at løsningen som leveres er universelt utformet, og tilfredsstiller krav i WCAG 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines) på AA-nivå.>
6.2	<b>Språk og formater</b> Norsk språk skal benyttes i den tilbudte tjenesten.	A		<Beskriv hvordan kravet er oppfylt eller at eventuelle oversettelsesbehov er inkludert i prisen.>
6.3	<b>Språk</b> Det skal være mulig å oversette tjenesten til andre språk.	A		<Leverandøren bes om å beskrive hvordan kravet er oppfylt.>
6.4	<b>Språk</b> Den tilbudte tjenesten bør være tilgjengelig på flere språk, spesielt samisk.	B		<List opp hvilke språk som tilbys.>

## 7. Opplevd brukervennlighet

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt? ja/nei	Dokumentasjonskrav
7.1	<b>Navigering og flyt</b> Den tilbudte tjenesten bør ha enkel og logisk navigering mellom elementer og en god og intuitiv flyt som sikrer høy gjennomføringsgrad.	B		<ul style="list-style-type: none"> <li>En rapport/oppsummering av test gjennomført i et panel med representanter fra målgruppa</li> <li>Produktdemonstrasjon</li> </ul>

7.2	<b>Brukergrensesnitt</b> Den tilbudte tjenesten bør ha et interaktivt og engasjerende brukergrensesnitt.	B		<Lenke til en testbruker for tilbudt selvhjelpsverktøy>
-----	---	---	--	---

## 8 Personvern

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt? ja/nei	Dokumentasjonskrav
8.1	<b>Formål</b> Personopplysninger skal kun innhentes og behandles for det formål å kunne tilby helsefremmende selvhjelpsressurser hos målgruppen. Personopplysninger skal kun benyttes til evaluering og forbedringer, ikke til kommersielle formål.	A		<Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette ivaretas.
8.2	<b>Formål</b> Leverandør av løsningen og eventuelle underleverandører kan behandle helse og personopplysninger i løsningen til forskningsformål, dersom brukeren samtykker til dette.  Helse og personopplysninger i løsningen kan ikke benyttes til leverandørens egne formål utover dette.	A		<Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette ivaretas.
8.3	<b>Avtale - revisjon</b> Leverandøren bør akseptere at Kunden skal kunne gjennomføre sikkerhetstesting av løsningen i hele avtaleperioden  Leverandøren forplikter seg til å legge til rette for Kundens gjennomføring av sikkerhetstesting.  Med sikkerhetstesting, menes: - sårbarhetsscanning - penetrasjonstesting - web applikasjonstesting	B		<Leverandøren bes beskrive hvordan de kan tilrettelegge for denne typen tester, alternativt beskrive hvordan kunde får tilgang til rapporter fra gjennomførte sikkerhetstester av uavhengig 3.part.>

Bilag til SSA-L - Bilag 1

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt? ja/nei	Dokumentasjonskrav
8.4	<b>Databehandleravtale</b> Leverandøren skal akseptere å inngå databehandleravtale med Kunden basert på vedlagte databehandleravtale med vedlegg.	A		<Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette ivaretas.>
8.5	<b>Personvern</b> Behandling av personopplysninger skal kun foregå i EU/EØS.	A		<Leverandøren bes om å redegjøre for hvor personopplysninger behandles i tjenesten.>
8.6	<b>Protokoll</b> Leverandøren skal føre protokoll over behandlingsaktiviteter i rollen som databehandler.	A		<Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette ivaretas.>
8.7	<b>Personvern</b> Løsningen bør ha innebygd personvern slik at løsningen bl.a. ivaretar de registrertes rettigheter.	B	-	<p>Beskriv hvordan kravet ivaretas. Se Datatilsynets beskrivelse: <a href="https://www.datatilsynet.no/rettigheter-og-plikter/virksomhetenes-plikter/innebygd-personvern-og-personvern-som-standard/">https://www.datatilsynet.no/rettigheter-og-plikter/virksomhetenes-plikter/innebygd-personvern-og-personvern-som-standard/</a></p> <p>Eksempler på funksjonalitet som er innebygd personvern:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dataminimering</li> <li>• Kryptering av data</li> <li>• Anonymisering eller pseudonymisering</li> <li>• Håndtering av innsynsforespørsler</li> </ul>
8.8	<b>Innsyn</b> Løsningen skal ha en mulighet for registrerte å begjære innsyn og få innsyn i de opplysninger som er lagret på den registrerte.	A		<Leverandøren bes om å beskrive hvordan innsynsbegjæringer er ivaretatt i løsningen.>

## 9. Sikkerhet

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt? ja/nei	Dokumentasjonskrav
9.1	<b>Sikkerhetsovervåking</b> Leverandøren bør ha gode rutiner for sikkerhetsovervåking.	B		<Leverandøren bes om å beskrive sine rutiner.>
9.2	<b>Kontinuitetsplanlegging</b> Leverandøren bør ha gode rutiner for kontinuitetsplanlegging.	B		<Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette blir ivaretatt.>
9.3	<b>Sikkerhet</b> Leverandøren bør ha en strategi for hvordan kunden på en sikker måte kan fase ut eller flytte den tilbudte løsningen dersom regulatoriske endringer, sikkerhetsmessige forhold eller andre vesentlige risikofaktorer gjør det nødvendig.	B		<Leverandøren bes om å beskrive sin strategi for flytting av løsningen.>
9.4	<b>Sikkerhet</b> Tjenesten bør ivareta konfidensialitet, tilgjengelighet, robusthet og integritet.	B		<p>&lt;Leverandøren bes beskrive hvordan konfidensialitet, tilgjengelighet, robusthet og integritet er ivaretatt i tjenesten. Områder som ønskes beskrevet er følgende (listen er ikke uttømmende):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sporbarhet</li> <li>• Segregering</li> <li>• Tilgangsstyring</li> <li>• Tilgangskontroll</li> <li>• Autentisering</li> <li>• Kryptering av data (data at rest, data in use, data in transit)</li> <li>• Nøkkelhåndtering</li> <li>• Patching og vedlikehold</li> <li>• Sikkerhetsoppdatering</li> </ul> <p>Dersom Leverandøren anser det som nødvendig, kan det vedlegges utvidet besvarelse. Leverandøren skal angi navn på vedlegg og hvor i vedlegget utvidet besvarelse kan finnes for Kundens evaluering.&gt;</p>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt? ja/nei	Dokumentasjonskrav
9.5	<b>Kryptering</b> Løsningen skal støtte SSL-kryptering for alle webgrensesnitt, minimum TLS v1.2.	A		<Beskriv>
9.6	<b>Innlogging</b> Løsningen skal i utgangspunktet ikke basere seg på at bruker logger inn. Eventuelle brukerdata skal linkes mot en tilfeldig ID/GUID som genereres i appen/enhet.  Om løsningen krever innlogging skal innlogging skje via Helsenorge-integrasjon. Se <a href="#">krav til integrasjon</a> .	A		<Leverandøren bes om å beskrive sin løsning>
9.7	<b>Underleverandører</b> Hvis leverandøren benytter seg av underleverandører for å levere løsningen (f.eks. skyleverandører), skal leverandøren bekrefte at Kundens sikkerhetskrav i denne kravspesifikasjonen ivaretas i leverandørkjeden.	A		<Beskriv hvordan dette ivaretas.>

## 10. Krav til Dokumentasjon og Rapportering

Nr.	Krav	Krav type A/B	Krav oppfylt? ja/nei	Dokumentasjon
10.1	<b>Månedlig rapportering med brukerstatistikk</b> Leverandøren skal tilby månedlig rapportering med brukerstatistikk.  Statistikken skal minst inneholde: - Antall nye brukere som har tatt i bruk tjenesten, det vil si antall unike brukere som lastet ned/startet tjenesten (i løpet forrige måned og akkumulert siden oppstart av leieperioden) - Aktive brukere i perioden, det vil si antall unike brukere som har benyttet tjenesten i løpet forrige måned,	A		<Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivarettatt, dokumentere og vedlegge et eksempel på rapportering>

	- Aktive brukere akkumulert, det vil si antall unike brukere som har benyttet tjenesten siden oppstart av leieperioden			
10.2	<b>Kvartalsvis rapportering med brukerstatistikk</b> Leverandøren bør tilby kvartalsvis rapportering. Statistikken bør inneholde: <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Brukergruppen – Hvem bruker appen? (Kjønn og alder)</li> <li>7. Opplevd helsenytte – Bidrar appen til reduksjon i symptomer, økt funksjonsnivå og økt livskvalitet, for eksempel ved å benytte validerte <a href="#">skjema</a> som PHQ-4, SSS-8 og EQ-VAS</li> <li>8. Frafall og gjennomstrømming/faktisk bruk</li> <li>9. Brukertilfredshet</li> </ol>	B		<Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette vil bli ivare tatt, dokumentere og vedlegge et eksempel på rapportering>
10.3	<b>Brukerinnsikt</b> Leverandøren bør gi Kunden innsikt i brukerens evaluering av tjenesten, for eksempel med en digital brukerevaluering (for eksempel 1 til 5 stjerner)	B		<Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivare tatt>
10.4	<b>Evalueringsdesign og involvering av relevante fagmiljøer.</b> Leverandøren bør ha rutiner for regelmessige evalueringer og forbedringer av tjenesten i avtaleperioden.	B		<Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivare tatt for eksempel gjennom evalueringsskisser og involvering av relevante fagmiljøer>.
10.5	<b>Systemdokumentasjon</b> Den tilbudte tjenestens arkitektur, teknologi og systemgrensesnitt skal dokumenteres.  Systemdokumentasjon kan leveres på norsk eller engelsk.	A		<Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivare tatt.>
10.6	<b>Systemdokumentasjon</b> Løsningens arkitektur og informasjonsflyt bør være dokumentert ved hjelp av skisser.	B		<Leverandøren bes om å vedlegge arkitekturskisser.>



10.7	<b>Avvik</b> Ved sikkerhetshendelser, avvik og brudd på personopplysningssikkerhet skal Kunden varsles innen 36 timer.	A		<Beskriv rutinen for varsling, herunder hvor fort Kunden varsles (f.eks. 24 timer) etter at ett brudd er oppdaget.>
------	---	---	--	---

## 11. Organisering, bemanning, rutiner og medvirkning fra kunden

Nr.	Krav	Krav type A/B	Krav oppfylt? ja/nei	Beskriv
11.1	<b>Kontaktperson</b> Leverandøren skal oppnevne én fast kontaktperson som oppdragsgiveren skal kunne forholde seg til i avtaleperioden.	A		<Leverandøren bes bekrefte at kravet er oppfylt.>
11.2	<b>Medvirkning</b> Oppdragsgiveren bør ha mulighet til å komme med ønsker om justeringer (for eksempel om begrepsbruk) og mulighet til å medvirke i videreutviklingen.	B		<Leverandøren bes beskrive hvordan dette er ivaretatt.>
11.3	<b>Endringer</b> Løsningen bør være enkel å endre dersom oppdragsgiver ønsker å bestille det.	B		<Leverandøren bes beskrive prosessen for endringshåndteringen, samt avhengigheter som må hensyntas>
11.4	<b>Varslingsrutiner</b> Leverandøren bør ha gode rutiner for varsling av Oppdragsgiver ved endringer som påvirker brukerne.	B		<Leverandøren bes beskrive rutinen for varsling.>

## 12. Tjenestenivå for ytelsen

Nr.	Krav	Krav type A/B	Krav oppfylt? ja/nei	Dokumentasjon
12.1	<b>Ytelse</b> Ytelse er sentralt for brukeropplevelsen, og tjenesten bør ha rask responstid.	B		<Leverandøren bes beskrive hvordan dette er ivaretatt.>
12.2	<b>SLA</b> Leverandørens standard tjenestenivåer legges til grunn for tjenesten.	A		<Leverandøren skal vedlegge den tjenestenivåavtale som skal gjelde for leveransen i bilag 4.>
12.3	<b>Tilgjengelighet</b> Leverandøren bør garantere en høy oppetid / tilgjengelighet på programvaren. Nedetid som skyldes forhold utenfor programvare utviklet av Leverandøren, eller planlagte ekstraordinære driftsstanser omfattes ikke av tilgjengelighetsgarantien.	B		<Beskriv garantert oppetid og tilgjengelighet.>

## 13. Opsjon

Oppdragsgiver har opsjon på inntil ti tusen konsulenttimer for videreutvikling som står i naturlig forbindelse med tjenesten, og som er i tråd med formålet for anskaffelsen.

Dersom opsjonen utløses, skal vilkårene i SSA-B legges til grunn for tjenesten.

## Bilag 3 Plan for etableringsfasen

### **Avtalens punkt 3.1 Plan for etableringsfasen**

*Ikke aktuelt*

### **Avtalens punkt 3.2 Leveransefrist og leveransemelding**

Leverandøren skal sende skriftlig melding (leveransemelding) til Kunden når tjenesten kan tas i bruk, og senest 20 virkedager etter at avtalen er signert.

## Bilag 4 Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner

*<Leverandørens standard tjenestenivå avtale legges til grunn for tjenesten, jf. krav 12.2, bilag 1.  
Leverandøren skal legge ved sin standard tjenestenivåavtale her>*

## Bilag 5 Administrative bestemmelser

### **1.6 Avtalens punkt 1.5 Partenes representanter**

*<Fylles ut i forbindelse med avtalesignering>*

### **1.8 Avtalens punkt 6.2 Personopplysninger**

*<Navn på Leverandørens underleverandører som behandler personopplysninger skal oppgis her>*

### **1.9 Avtalens punkt 11.2. Lønns- og arbeidsvilkår**

*<Dokumentasjon av Leverandørens oppfyllelse av forpliktelser som nevnt i avtalens punkt 11.2 (Lønns- og arbeidsvilkår): Egenerklæring.>*

## Bilag 6 Samlet pris og prisbestemmelser

<navn på tilbudt selvhjelpsverktøy oppgis her>

### 6.1 Priser

Enhet	Pris ekskl. mva.
Månedlig leiekostnad – tjenesteavgift	<NOK>
Opsjon Pris for fullverdig versjon per nye språk	<NOK>
Opsjon Timepris seniorkonsulent (over 3 års relevant erfaring og kompetanse)	<NOK>

### 6.3 Fakturering

Fakturaadresse: Elektronisk faktura adresseres Helsedirektoratet og sendes til DFØ i EHF-format og med adresse 983 544 622

Organisasjonsnummer: 983 544 622

Faktura skal merkes med: 1220samey

Navn: Sabine Meyer

## Bilag 7: Endringer i den generelle avtaleteksten

Henvisning til avtalens punkt og evt. avsnitt	Endring
6.1. Informasjonssikkerhet	<p><b>Følgende tekst kommer i tillegg som siste ledd:</b>                      Kunden vil kunne gjennomføre en Risikovurdering innen sikkerhet (ROS) inkl. landvurdering i avtaleperioden i tråd med NSMs anbefaling for tjenesteutsetting: <a href="#">Nasjonal sikkerhetsmyndighet</a>.</p> <p>Leverandør skal på forespørsel bistå Kunden med opplysninger.</p>
9.1 Leverandørens mislighold	<p><b>Følgende tekst kommer i tillegg som siste ledd:</b>                      Som mislighold regnes også at leverandør omfattes av forbud i forskrift om restriktive tiltak vedrørende handlinger som undergraver eller truer Ukrainas territoriale integritet, suverenitet, uavhengighet og stabilitet (Sanksjonsforskrift Ukraina (territoriell integritet mv.)) § 8n, jf. § 3</p> <p>Oppdragsgiver vil i kontraktperioden gjennomføre nødvendig kontroll for å sikre oppfyllelse av sanksjonsforskriften. Leverandør forventes å bistå i arbeidet.</p> <p>Dersom det i kontraktperioden viser seg at leverandør omfattes av forbudet i sanksjonsforskriften, kan kontrakten heves med øyeblikkelig virkning.</p>
9.2.5 Heving	<p><b>Følgende tekst kommer i tillegg som siste ledd:</b>                      Dersom det i kontraktperioden viser seg at leverandør omfattes av forbudet i sanksjonsforskriften, jf. punkt 9.1, anses dette som vesentlig mislighold, som gir grunnlag for heving av kontrakten med øyeblikkelig virkning.</p> <p>Betalt vederlag skal i så fall tilbakeføres til Kunden og eventuelt fryses i henhold til sanksjonsforskriften § 3.</p>

## Bilag 8: Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen

Endringsnummer	Beskrivelse av endringen samt eventuell vederlagsjustering og justering av tidsplan	Ikraftsettelsesdato



## Bilag 9: Vilkår for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveranser

### 1.10 Avtalens punkt 2.2 Leverandørens ansvar for tredjepartsleveranser

[Eventuell tekst]

I den grad tredjepartsleveranser er inkludert i tjenestene fra Leverandøren, skal kopi av vilkårene for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveransene være vedlagt her. Alternativt kan Leverandøren angi en lenke til vilkårene her. Vilårene er bindende for Kunden. I en anskaffelse kan vilkårene gjøres til gjenstand for evaluering.

Eksempel på tabell over tredjepartsleveranser

Tredjepart	Kort beskrivelse av tjenesten som fra tredjepart vilkår som	Referanse til leveres er bindende for kunden (kan være en lenke)

Leverandøren skal her, så godt som man kan forvente av en profesjonell leverandør, beskrive hvilke forpliktelser vilkårene pålegger Kunden og hvilke ansvarsbegrensninger tredjepart forbeholder seg. Dette skal ikke være urimelig byrdefullt for Leverandøren og må tilpasses den enkelte leveranses kompleksitet. Det må også tilpasses den enkelte tredjepartsleveranse og hvor kritisk/risikofull denne er inn i leveransen. Leverandøren skal spesielt påpeke i hvilken grad og i hvilke situasjoner tredjepart vil foreta feilretting, samt hvilke garantier og SLA-krav som gjelder. Det er også viktig å påpeke eventuelle uvanlige eller byrdefulle reguleringer.

Alle leverandører som leverer forespørsel om deltakelse i konkurransen skal fylle ut og legge dette skjemaet med forespørselen.

**Leverandøren skal fylle ut tabellen og signere under tabellen.**

Firmanavn:			
Org.nr:			
Postadresse:			
Besøksadresse:			
Telefonnummer:			

Kontaktperson:			
Telefonnummer:		Mobilnummer:	
E-postadresse:			

Ovennevnte leverandør forespør med dette om deltakelse i konkurransen.

Sted	Dato	Underskrift
		_____ Navn med blokkbokstaver

## Forpliktelseserklæring – Støtte fra andre virksomheter

### Forskrift om offentlige anskaffelser § 16-10 (2)

Denne erklæringen gjelder følgende virksomhet

<b>Firma</b>	
<b>Organisasjonsnummer</b>	
<b>Adresse</b>	
<b>Postnummer, sted</b>	
<b>Land</b>	
<b>Kontaktperson</b>	
<b>Fødselsdato</b>	
<b>E-post</b>	
<b>Telefon</b>	
<b>Stilling/opptrer i egenskap av</b>	

som forplikter seg til å stille sin kapasitet til rådighet for leverandør

<b>Firma</b>	
<b>Organisasjonsnummer</b>	
<b>Adresse</b>	
<b>Postnummer, sted</b>	
<b>Land</b>	

i forbindelse med gjennomføringen av kontrakt "selvhjelpsverktøy for mestring av alkoholproblemer".

Støtten gjelder (sett kryss)

#### Økonomisk og finansiell kapasitet

☐ Det bekreftes herved at støttende virksomhet forplikter seg til å stille finansielle og økonomiske ressurser til disposisjon for leverandør i det omfang det er nødvendig for å sikre at leverandør har den nødvendige kapasitet til å utføre sine forpliktelser under avtalen.

Legg inn beskrivelse her av støttens innhold og omfang

#### Tekniske og faglige kvalifikasjoner

☐ Det bekreftes herved at støttende virksomhet forplikter seg til å stille følgende tekniske og faglige ressurser til disposisjon for leverandør for oppfyllelse av forpliktelser under avtalen.

Legg inn beskrivelse her av faglige og tekniske ressurser, med angivelse av støttens innhold og omfang

**formaterte:** Skrift: (Standard) Calibri, 10 pkt, Skriftfarge: Svart, Ikke kontroller staving eller grammatikk

#### Forpliktelseserklæring

---

Dersom leverandøren støtter seg på kapasiteten til underleverandøren for å oppfylle kravene til tekniske og faglige kvalifikasjoner, skal underleverandøren utføre tjenestene eller bygge- og anleggsarbeidene som krever slike kvalifikasjoner.

#### **Det europeiske egenerklæringsskjemaet**

Undertegnede erklærer at opplysningene angitt i del II-IV i Det europeiske egenerklæringsskjemaet (ESPD) er nøyaktige og korrekte, og at de har blitt avgitt i fullt kjennskap til konsekvensene av å oppgi uriktige opplysninger.

Daglig leder (sign.)

Sted/dato:

**formaterte:** Skrift: (Standard) Calibri, 10 pkt, Skriftfarge: Svart, Ikke kontroller staving eller grammatikk

**Vedlegg 3: Beskrivelse av leverandørens mest relevante leveranser i løpet av de siste 3 årene**

<b>Leveranse 1</b>
<b>Kunde:</b>
<b>Oppdragets varighet fra – til:</b>
<b>Oppdragets omfang:</b>
<b>Leverandørens roller / ansvarsområde i kontrakten:</b>
<b>Navn og kontaktinformasjon til kontaktperson hos referansekunden som kan bekrefte opplysningene:</b>
<b>En kortfattet beskrivelse av oppdraget / prosjektet.</b>
<b>Leveranse 2</b>
<b>Kunde:</b>
<b>Oppdragets varighet fra – til:</b>
<b>Oppdragets omfang:</b>
<b>Leverandørens rolle / ansvarsområde:</b>
<b>Navn og kontaktinformasjon til kontaktperson hos referansekunden:</b>
<b>En kortfattet beskrivelse av oppdraget / prosjektet.</b>
<b>Leveranse 3</b>
<b>Kunde:</b>

<b>Oppdragets varighet fra – til:</b>
<b>Oppdragets omfang:</b>
<b>Leverandørens rolle / ansvarsområde:</b>
<b>Navn og kontakinformasjon til kontaktperson hos referansekunden:</b>
<b>En kortfattet beskrivelse av oppdraget / prosjektet. Det skal gjøres tydelig rede for Leverandørens bidrag:</b>
<b>Osv....</b>

# SAKSNR. .... NAVN PÅ ANSKAFFELSEN – TILBUDSBREV

## 1 BEKREFTELSE PÅ TILBUD

### LEVERANDØR

Firmanavn <sup>1</sup> :	
Org. Nummer:	
Postadresse:	
Besøksadresse:	
Telefonnummer:	

<sup>1</sup> Firmanavn og organisasjonsnummer må være i samsvar med firmaattest.

### KONTAKTINFORMASJON FOR TILBUDET

Navn kontaktperson:			
Stilling/tittel:			
Telefonnummer:		Mobilnummer:	
E-postadresse:			

### FULLMAKT TIL Å SIGNERE TILBUDET

Navn fullmektig:	
Stilling/tittel:	

Leverandør bekrefter å ha lest og satt seg grundig inn i konkurransedokumentene. Leverandør bekrefter at tilbudet er i overensstemmelse med konkurransegrunnlaget og at alle forhold, krav og vilkår er akseptert med mindre det er tatt forbehold som framkommer klart i og eventuelt i vedlegg til punkt 5 i dette tilbuds brevet.

Leverandør vedstår seg tilbudet til den dato som er angitt i konkurransegrunnlaget. Tilbudet kan aksepteres av oppdragsgiver når som helst fram til utløp av vedståelsesfristen.

## 2 STØTTE FRA ANDRE VIRKSOMHETER

- ☐ Leverandør støtter seg ikke på andre virksomheter for å oppfylle kvalifikasjonskrav om økonomisk og finansiell kapasitet eller tekniske og faglige kvalifikasjoner, jf. § 16-10
- ☐ Leverandør støtter seg på andre virksomheter for å oppfylle kvalifikasjonskrav om økonomisk og finansiell kapasitet
- ☐ Leverandør støtter seg på andre virksomheter for å oppfylle tekniske og faglige kvalifikasjoner

Støttende virksomhet	Beskriv økonomisk og finansiell kapasitet eller tekniske og faglige kvalifikasjoner

(legg til rader i tabellen om nødvendig)

Dersom Leverandør støtter seg på ett eller flere virksomheter så må hver virksomhet signere en forpliktelseserklæring og levere eget ESPD skjema.

### 3 BRUK AV UNDERLEVERANDØRER

- ☐ Leverandør har ikke til hensikt å benytte underleverandører i leveransen.
- ☐ Leverandør har til hensikt å benytte seg av følgende underleverandører i leveransen

Samarbeidende foretak	Beskrivelse av den del av leveransen som forestås av underleverandør

Ref. FOA § 19-2. (legg til rader i tabellen om nødvendig)

### 4 FORBEHOLD TIL KONKURRANSEGRUNNLAGET

SETT ETT KRYSS:

- ☐ Leverandør har ingen forbehold til konkurransegrunnlaget.
- ☐ Leverandør tar følgende forbehold til konkurransegrunnlaget (legg til rader i tabellen om nødvendig):

Ref. til konkurransegrunnlaget	Beskrivelse av forbehold/avvik	Årsak til forbehold/avvik	Konsekvenser for ytelsen (pris, risiko, fremdrift mv.)

Eventuelle forbehold vil bli vurdert iht. LOA § 4 og FOA § 9-6 og 24-8. (legg til rader i tabellen om nødvendig)

### 5 TAUSHETSBELAGTE OPPLYSNINGER

SETT ETT KRYSS:

- ☐ Tilbudet inneholder ingen opplysninger som er unntatt fra innsyn etter offentleglova § 13, jf. Forvaltningsloven § 13.
- ☐ Tilbudet inneholder følgende taushetsbelagte opplysninger som skal være unntatt fra innsyn etter offentleglova § 13<sup>2</sup>, jf. Forvaltningsloven § 13

Ref.nr i tilbudet	Begrunnelse for at det skal nektes innsyn i disse

<sup>2</sup> Merk at ved krav om innsyn skal oppdragsgiveren på selvstendig grunnlag vurdere hvor vidt opplysningene er av en slik art at Oppdragsgiver plikter å nekte innsyn i disse, jf. offentleglova § 29. (legg til rader i tabellen om nødvendig).

### 6 SANKSJONSFORSKRIFT UKRAINA – FORBUD MOT TILDELING AV OFFENTLIGE KONTRAKTER

Oppdragsgiver gjør oppmerksom på at det er forbudt å tildele eller fortsette gjennomføringen av offentlige kontrakter over EØS-terskelverdi til, og med, definerte fysiske og juridiske personer med relasjoner til Russland. Forbudet følger av forskrift om restriktive tiltak vedrørende handlinger som undergraver eller truer Ukrainas



territorielle integritet, suverenitet, uavhengighet og stabilitet (Sanksjonsforskrift Ukraina (territoriell integritet mv.)) § 8n, jf. lov -2021-04-16-18 om gjennomføring av internasjonale sanksjoner (sanksjonsloven). Forbudet gjøres tilsvarende gjeldende for denne anskaffelse.

- ☐ **Leverandør bekrefter at det ikke foreligger involvering av fysiske og juridiske personer som innebærer forbud mot tildeling av kontakt under anskaffelsen iht. sanksjonsforskriftens § 8n.**

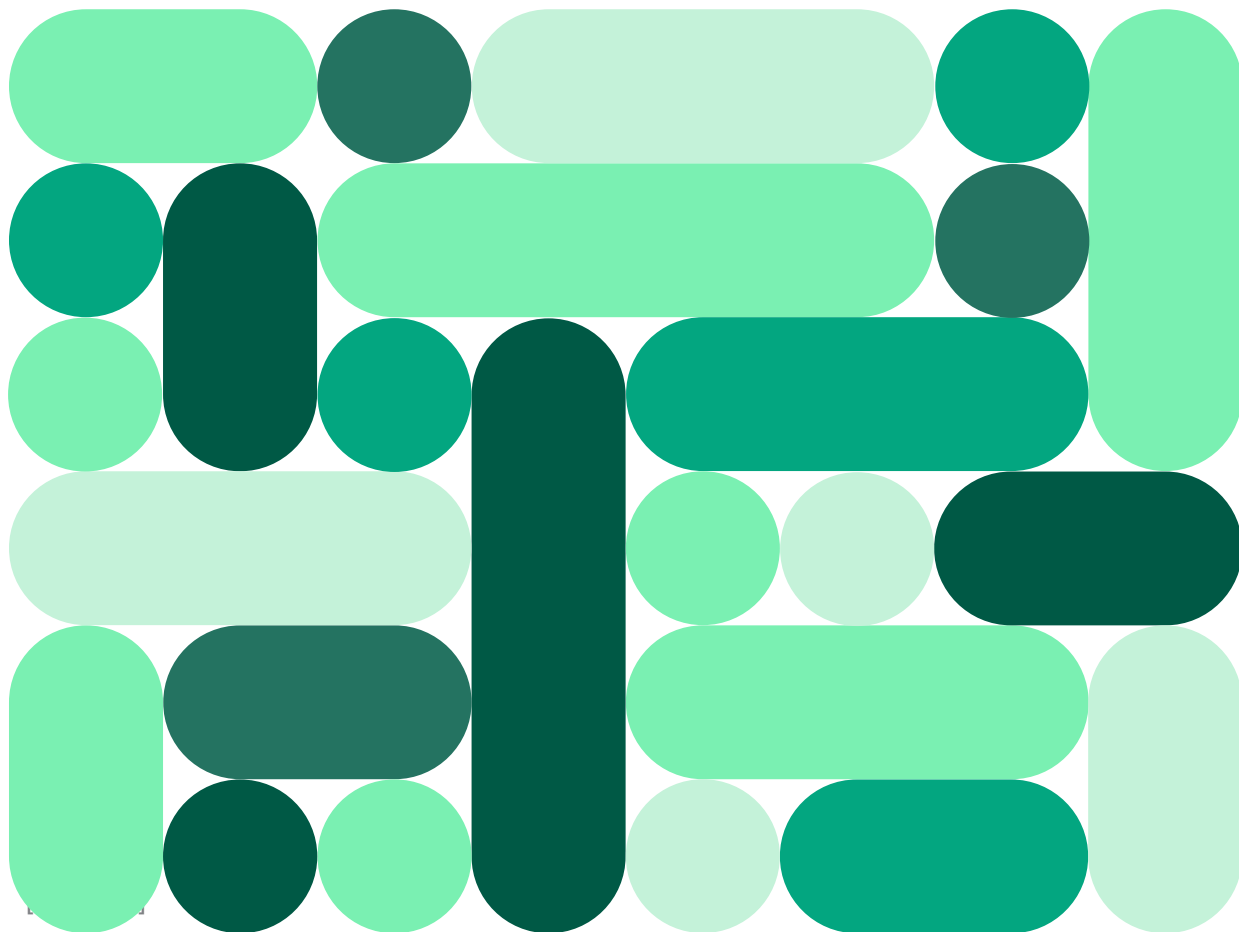
Manglende bekreftelse kan medføre avvisning.

Signeres elektronisk ved innsendelse av tilbudet.

# Databehandleravtale for behandling av personopplysninger

Sett inn dato

I henhold til personopplysningsloven og EUs Personvernforordning (EU) 2016/679  
mellom



**Virksomhetens navn:** [XXXXXX]

Org.nr.: [XXX XXX XXX]

Behandlingsansvarlig

og

**Virksomhetens navn:** [XXXXXX]

Org.nr.: [XXX XXX XXX]

Databehandler

Denne databehandleravtalen er knyttet til følgende tjeneste/oppdragsavtale mellom partene:

Tjeneste/oppdragsavtalens tittel	Tjeneste/oppdragsavtalens dato	Tjeneste/oppdragsavtalens saksreferanse
Fyll ut	Fyll ut	Fyll ut

Databehandleravtalen undertegnes i to eksemplarer, ett til hver part.

Sted og dato:

[XXXXXX]

For Behandlingsansvarlig	For Databehandler
Navn: Fyll ut	Navn: Fyll ut

Underskrift:

-----

Underskrift:

-----

## Innhold

1. Om avtalen.....	4
2. Definisjoner .....	5
3. Avtalens formål .....	5
4. Omfang .....	5
5. Behandlingens formål, opplysninger og behandlinger.....	5
6. Rammene for behandling av personopplysninger .....	6
7. Behandlingsansvarliges plikter .....	6
8. Databehandlers plikter .....	6
9. Bruk av underleverandør .....	10
10. Overføring av personopplysninger til utlandet .....	11
11. Taushetsplikt.....	11
12. Revisjon .....	12
13. Varighet og opphør .....	13
14. Endring av avtale .....	13
15. Lovvalg, tvister og vernetting .....	13
Vedlegg 1 – behandlingens formål, opplysninger og behandlinger.....	13
Vedlegg 2 – detaljerte krav til informasjonssikkerhet .....	16
Vedlegg 3 – administrative bestemmelser.....	17
Vedlegg 4 – underleverandører .....	18
Vedlegg 5 – endringer i den generell avtaleteksten ved avtaleinngåelsen .....	19
Vedlegg 6 – endringer etter avtaleinngåelsen .....	20

## 1. Om avtalen

Denne databehandleravtalen med vedlegg (heretter omtalt som "Avtalen") regulerer rettigheter og plikter mellom Behandlingsansvarlig og Databehandler (heretter omtalt som "partene") etter:

- Lov om behandling av personopplysninger av 15.juni 2018 nr. 38 (personopplysningsloven);
- EU forordning 2016/679/EC av 27.april 2016 om vern av fysiske personer i forbindelse med behandling av personopplysninger og om fri utveksling av slike opplysninger (General Data Protection Regulation) (heretter omtalt som "personvernforordningen");
- Enhver lov, forskrift eller annet regelverk som endrer eller erstatter disse.

Ved motstrid mellom Avtalens regulering og de rammer som følger av personvernregelverket viker Avtalens regulering. I tilfelle konflikt mellom denne Avtalen og Tjeneste/oppdragsavtalen, skal denne Avtalen gjelde.

### Vedlegg til avtalen:

- Vedlegg 1: Behandlingens formål, opplysninger og behandlinger
- Vedlegg 2: Detaljerte krav til informasjonssikkerhet
- Vedlegg 3: Administrative bestemmelser
- Vedlegg 4: Underleverandører
- Vedlegg 5: Endringer i den generelle avtaleteksten ved avtaleinngåelsen
- Vedlegg 6: Endringer etter avtaleinngåelsen

Endringer til den generelle avtaleteksten skal samles i vedlegg 5. Slike endringer erstatter den opprinnelige avtaleteksten.

## 2. Definisjoner

Begrepene "personopplysninger", "behandling", "behandlingsansvarlig", "databehandler", "brudd på opplysningssikkerhet" skal forstås slik de er definert i personvernforordningen artikkel 4.

## 3. Avtalens formål

Formålet med Avtalen er å sikre de registrertes rettigheter og partenes etterlevelse av artikkel 28 nummer 3 i personvernforordningen.

## 4. Omfang

Denne Avtalen kommer til anvendelse på all behandling av personopplysninger som Databehandler foretar på vegne av Behandlingsansvarlig på grunnlag av Tjeneste/oppdragsavtalen.

Denne Avtalen vil i tillegg gjelde for ytterligere behandling av personopplysninger basert på eventuelle skriftlige avtaler mellom partene som inngås i løpet av denne Avtalens varighet og som innebærer at Databehandler behandler helse- og personopplysninger på vegne av Behandlingsansvarlig (heretter omtalt som "senere skriftlige avtaler mellom partene"). Slike tillegg skal fremgå av **Vedlegg 6**. Avtalens øvrige vedlegg skal oppdateres i samsvar med endringen.

## 5. Behandlingens formål, opplysninger og behandlinger

Formålet med og varigheten av behandling av personopplysninger, hvilke personopplysninger som behandles, kategorier av de registrerte og behandlingens art er angitt i **Vedlegg 1**.

## 6. Rammene for behandling av personopplysninger

Behandlingsansvarlig har til enhver tid full rådighet over de personopplysningene som Databehandler behandler etter denne Avtalen. Databehandler har ikke selvstendig råderett over personopplysningene, og kan ikke behandle disse til egne formål.

Behandlingsansvarlig har, med mindre annet er avtalt eller følger av lov, rett til tilgang til og innsyn i personopplysningene som behandles hos Databehandleren.

## 7. Behandlingsansvarliges plikter

Behandlingsansvarlig skal etterleve de forpliktelser som følger av personvernregelverket, jf. personvernforordningen artikkel 24, og annen særlovgivning, samt denne Avtalen.

Behandlingsansvarlig er ansvarlig for at personvernprinsippene overholdes, jf. personvernforordningen artikkel 5, og skal blant annet sørge for at behandlingen av opplysninger er formålsbestemt og basert på et gyldig rettsgrunnlag.

## 8. Databehandlers plikter

### 8.1. Generelt

Databehandler forplikter seg til å behandle personopplysninger kun i samsvar med gjeldende regelverk, denne avtalen, Tjeneste-/oppdragsavtalen, Behandlingsansvarliges dokumenterte instruksjoner og andre gjeldende avtaler mellom partene. Databehandler skal ikke ved noen handling eller unnlattelse, sette Behandlingsansvarlig i en slik situasjon at Behandlingsansvarlig bryter gjeldende regelverk som angitt i Avtalen punkt 1.

#### 8.1.1 Databehandler skal ikke:

- a. behandle personopplysninger for andre formål eller i større grad enn det som følger av denne avtalen, Tjeneste-/oppdragsavtale og eventuelle senere skriftlige avtaler mellom partene;
- b. behandle personopplysninger utover det som er nødvendig for å oppfylle databehandlers forpliktelser i henhold til de til enhver tid gjeldende avtaler;

- c. utlevere, overlate eller overføre personopplysninger i noen form på eget initiativ med mindre det er avtalt på forhånd med Behandlingsansvarlig eller Behandlingsansvarlig har godkjent dette skriftlig;

### 8.1.2 Databehandler skal:

- a. ha løpende kontroll på alle kategorier av behandlingsaktiviteter utført på vegne av Behandlingsansvarlig, jf. personvernforordningen artikkel 30 nr. 2, jf. også **Vedlegg 1**;
- b. gi Behandlingsansvarlig tilgang til og innsyn i personopplysninger som behandles hos Databehandleren på vegne av Behandlingsansvarlig;
- c. treffe alle rimelige tiltak for å bistå Behandlingsansvarlig med å sikre at personopplysningene til enhver tid er korrekte og oppdaterte;
- d. etablere rutiner for å slette opplysninger i henhold til instruks eller retningslinjer fastsatt av Behandlingsansvarlig;
- e. påse at samtlige personer som gis tilgang til personopplysninger som behandles på vegne av Behandlingsansvarlig er kjent med denne Avtalen og gjeldende avtaler mellom partene, og er underlagt disse avtalenes bestemmelser;
- f. gi Behandlingsansvarlig nødvendig bistand slik at Behandlingsansvarlig skal kunne oppfylle sine forpliktelser overfor de registrerte, herunder å svare på anmodninger fra den registrerte som vil utøve sine rettigheter fastsatt i personvernforordningen kapittel III;
- g. uten ugrunnet opphold varsle den Behandlingsansvarlige dersom Databehandler mener at en instruks er i strid med personvernforordningen eller andre bestemmelser om vern av personopplysninger;
- h. bistå Behandlingsansvarlig for å sikre overholdelse av forpliktelsene i personvernforordningen artiklene 35-36 som omhandler vurdering av personvernkonsekvenser og forhåndsdrøftinger med Datatilsynet.
- i. Databehandler skal umiddelbart varsle Behandlingsansvarlig hvis den mottar forespørsel fra en myndighet om å utlevere personopplysninger som er behandlet under Databehandleravtalen. Med mindre utleveringen er lovpålagt, skal Databehandler ikke etterkomme en slik forespørsel uten skriftlig forhåndsgodkjenning fra Dataansvarlig.



## 8.2 Tekniske, organisatoriske og sikkerhetsmessige tiltak

Databehandler plikter å treffe og gjennomføre alle tekniske, organisatoriske og sikkerhetsmessige tiltak slik at det til enhver tid er et sikkerhetsnivå som er egnet med hensyn til risikoen ved behandling av personopplysninger.

Databehandleren skal:

- a. etablere og etterkomme nødvendige tekniske og organisatoriske tiltak med hensyn til vedvarende konfidensialitet, integritet, tilgjengelighet og robusthet ved behandling av personopplysninger for å sikre tilfredsstillende informasjonssikkerhet i henhold til personopplysningslovgivningens bestemmelser, herunder kravene etter personvernforordningen artikkel 32,
- b. sikre at krav til innebygd personvern og personvern som standardinnstilling innfris i Databehandlers løsninger. Dette inkluderer å bygge inn funksjonalitet for å oppfylle personvernprinsipper samt funksjonalitet for å sikre den registrertes rettigheter, herunder retten til begrenset behandling;
- c. ha rutiner for internkontroll;
- d. ha rutiner for autorisasjon og styring som sikrer at bare de av Databehandlers medarbeidere som har tjenstlig behov for tilgang til systemer og opplysningene for å ivareta nødvendige oppgaver for gjennomføring av Tjeneste/oppdragsavtalen får slik tilgang. Tilgangsnivået skal være i henhold til tjenstlig behov knyttet til å gjennomføre oppdraget.
- e. etablere nødvendige systemer og rutiner for å ivareta informasjonssikkerheten og følge opp avvik, som skal omfatte blant annet rutiner for avviksmelding, rutiner for backup, gjenoppretting av normalsituasjonen, fjerne årsaken til avviket og hindre gjentakelse. På forespørsel, skal Databehandler gi Behandlingsansvarlig tilgang til relevant sikkerhetsdokumentasjon for behandling av personopplysninger;
- f. avdekke, registrere, rapportere og lukke avvik knyttet til informasjonssikkerhet, herunder loggføre og dokumentere ethvert forsøk på ikke-autorisert tilgang og andre brudd på personopplysningssikkerheten i datasystemene. Slik dokumentasjon skal oppbevares hos Databehandler;
- g. ved mistanke om eller konstatering av brudd på personopplysningssikkerheten, uten ugrunnet opphold varsle Behandlingsansvarlig. I varselet opplyses avviket med forklaring om årsak, tidsrom og tidspunktet avviket ble oppdaget, kategoriene av og omtrentlig antall registrerte som er berørt, kategoriene av og omtrentlig antall registreringer av personopplysninger som er berørt, navnet på og kontaktopplysningene til personvernombudet eller et annet kontaktpunkt der mer informasjon kan innhentes, antatte konsekvenser av avviket og hvilke

- umiddelbare tiltak som er igangsatt eller vurderes igangsatt for å håndtere avviket. Dersom og i den grad det ikke er mulig å gi all informasjon samtidig, kan den gis trinnvis uten ytterligere ugrunnet opphold;
- h. dokumentere ethvert avvik, herunder de faktiske forhold knyttet til avviket, dets virkninger og eventuelle iverksatte utbedringstiltak;
  - i. uten utgrunnet opphold varsle Behandlingsansvarlig ved uautorisert utlevering av personopplysninger;
  - j. registrere all autorisert og uautorisert tilgang til personopplysninger. Alle oppslag som gjøres skal registreres slik at de kan spores til den enkelte bruker (dvs. ansatte hos Databehandler, underleverandører og Behandlingsansvarlig). Loggene skal oppbevares til det ikke lenger antas å være bruk for dem eller i henhold til det Avtalen eller Tjeneste/oppdragsavtalen spesifiserer;
  - k. bistå Behandlingsansvarlig med å sikre overholdelse av forpliktelsene i personvernforordningen artiklene 32–34, herunder, men ikke begrenset til:
    - sikkerhet ved behandlingen;
    - melding til tilsynsmyndigheten om brudd på personopplysningssikkerheten;
    - underretning av den registrerte om brudd på personopplysningssikkerheten;
  - l. varsle Behandlingsansvarlig om forhold relatert til Databehandlers forpliktelser under Tjeneste/oppdragsavtalen som medfører eller kan anses å medføre svekkelse av informasjonssikkerheten;
  - m. innhente skriftlig godkjenning av Behandlingsansvarlig før gjennomføring av enhver endring av databehandlingen hos Databehandler som har eller kan ha betydning for informasjonssikkerheten ved behandlingen etter denne Avtalen.

Nærmere krav til databehandlerens informasjonssikkerhet er angitt i **Vedlegg 2**

Ved brudd på denne Avtalen eller på bestemmelsene i personvernregelverket, eller annen relevant lovgivning kan Behandlingsansvarlig kreve endringer i behandlingsmåten eller pålegge Databehandler å stoppe den videre behandlingen av opplysningene med øyeblikkelig virkning.

Databehandler skal dokumentere sine rutiner og alle tiltak truffet for å oppfylle kravene angitt ovenfor. Denne dokumentasjonen skal på forespørsel gjøres tilgjengelig for Behandlingsansvarlig.

## 9 Bruk av underleverandør

Behandlingsansvarlig tillater at Databehandler benytter underleverandører for oppfyllelse av forpliktelsene under Avtalen. Databehandler benytter kun de underleverandører som er angitt i **Vedlegg 4** for de der angitte tjenester.

Databehandler skal:

- a. sikre at underleverandøren påtar seg tilsvarende forpliktelser som Databehandler under Avtalen og gjeldende lovgivning;
- b. holde en oppdatert liste over identiteten til og stedlig plassering av underleverandører som angitt i **Vedlegg 4** og hvor disse behandler personopplysninger. Oppdatert liste skal være tilgjengelig for Behandlingsansvarlig;
- c. gjennomføre en risikovurdering av bruk av underleverandør og betydningen for tjenesten før det inngås avtale med underleverandør og på Behandlingsansvarliges forespørsel, dele vurderingen med Behandlingsansvarlig;
- d. på Behandlingsansvarliges forespørsel, legge frem kopi av avtalen(e) som er inngått med underleverandørene (med unntak av merkantile betingelser). Slike avtaler skal senest være inngått før underleverandørene starter med behandling av personopplysninger;
- e. underrette Behandlingsansvarlig om eventuelle planer om å benytte andre underleverandører eller skifte ut underleverandører. Slike bytter skal varsles i god tid slik at Behandlingsansvarlig gis mulighet til å motsette seg endringen. Ved bytte av underleverandør skal **Vedlegg 4** oppdateres og oversendes Behandlingsansvarlig før ny underleverandør starter opp. Endringene føres opp i **Vedlegg 6**;
- f. sikre at Behandlingsansvarlig og tilsynsmyndighetene har samme rett til innsyn og kontroll med behandling av personopplysninger hos en underleverandør som Behandlingsansvarlig har overfor Databehandler etter Avtalens punkt 12;
- g. ved opphør av Avtalen, sikre at underleverandører oppfyller plikten til å tilbakeføre, slette eller forsvarlig destruere alle personopplysningene og alle eventuelle kopier og sikkerhetskopier av opplysningene, slik som det framgår av Avtalens punkt 13.

Databehandler er til enhver tid fullt ut ansvarlig overfor Behandlingsansvarlig for alt arbeid som utføres av underleverandører og for underleverandørenes etterlevelse av bestemmelsene i denne Avtalen.

## 10 Overføring av personopplysninger til utlandet

Partene i denne Avtalen er enige om at ingen av personopplysningene som behandles under denne Avtalen skal føres ut av Norge, med mindre det er særskilt avtalt mellom partene. Eventuelle unntak som innebærer overføring til utlandet, skal godkjennes eksplisitt av Behandlingsansvarlig før behandlingen starter.

Databehandler bekrefter at ingen av underleverandørene overfører personopplysninger som omfattes av denne avtalen til utlandet, med unntak for slike overføringer som er angitt i **Vedlegg 4**. Dette omfatter også fjerntilgang fra utlandet.

Bruk av underleverandører som overfører personopplysninger til land utenfor EU/EØS (tredjeland) skal avtales skriftlig med Behandlingsansvarlig på forhånd. Ved overføring av personopplysninger til land utenfor EU/EØS (tredjeland) skal Databehandler benytte godkjente EU-overføringsmekanismer.

Ved overføring til utlandet, uavhengig av om det er innenfor EU/EØS eller utenfor EU/EØS (tredjeland), skal Databehandler gi nødvendig dokumentasjon om sikkerhet, risiko og etterlevelseshnivå knyttet til aktuelle underleverandører slik at Behandlingsansvarlig får nødvendig informasjon for å kunne gjennomføre en særskilt risikovurdering. Behandlingsansvarlig kan nekte samtykke til den aktuelle overføringen basert på spesifikke risikoer som fremkommer av Behandlingsansvarliges egen risikovurdering.

## 11 Taushetsplikt

Databehandlers ansatte og andre som opptrer på Databehandlers vegne i forbindelse med behandling av personopplysninger i henhold til denne Avtalen, Tjeneste/oppdragsavtale og senere skriftlige avtaler mellom partene, skal underlegges taushetsplikt etter denne Avtalen og gjeldende regelverk. Personer som er autorisert til å behandle personopplysningene forplikter seg til å behandle opplysningene fortrolig. Det samme gjelder eventuelle underleverandører.

Ansatte og andre som opptrer på Databehandlers vegne i forbindelse med behandling av personopplysninger skal ha undertegnet taushetserklæring. Bestemmelsen gjelder tilsvarende for underleverandører.

Databehandler skal påse at alle som behandler personopplysninger under Avtalen er kjent med taushetsplikten.

Partene har i tillegg taushetsplikt om konfidensiell informasjon knyttet til hverandres virksomhet, som er formidlet i forbindelse med oppdraget.

Partene plikter å ta de forholdsregler som er nødvendige for å sikre at materiale eller opplysninger ikke blir gjort kjent for andre i strid med dette punktet.

Taushetsplikten gjelder også etter Avtalens opphør.

## 12 Revisjon

Databehandler skal på forespørsel gjøre tilgjengelig for den Behandlingsansvarlige, all informasjon som er nødvendig for å påvise at Databehandlers forpliktelser fastsatt i personvernforordningen artikkel 28 og denne Avtalen er oppfylt.

Databehandler skal muliggjøre og bidra ved inspeksjoner og revisjoner som gjennomføres av eller på oppdrag fra Behandlingsansvarlig. Databehandler skal framlegge interne revisjonsrapporter, interne prosedyrer, rutiner, sikkerhetsarkitektur, risiko og sårbarhetsanalyser med tiltak og andre dokumenter av betydning for revisjonen;

Databehandler skal også muliggjøre og bidra ved inspeksjoner fra aktuelle tilsynsmyndigheter. Den Behandlingsansvarliges tilsyn med eventuelle underleverandører skal skje gjennom Databehandleren med mindre annet er særskilt avtalt.

Nærmere rutiner for gjennomføring av revisjoner kan avtales i **Vedlegg 3**.

Dersom en revisjon avdekker avvik fra forpliktelsene i gjeldende personvernregler eller Avtalen, skal Databehandler uten ugrunnet opphold utbedre avviket. Behandlingsansvarlig kan kreve at Databehandleren midlertidig stopper hele eller deler av behandlingsaktivitetene frem til utbedringen er godkjent av Behandlingsansvarlig.

Hver av partene dekker sine egne kostnader forbundet med inspeksjoner fra aktuelle tilsynsmyndigheter og inntil én årlig revisjon initiert av Behandlingsansvarlig. Hvis en revisjon avdekker vesentlige brudd på forpliktelsene etter gjeldende personvernregler eller Avtalen, skal Databehandleren likevel dekke Behandlingsansvarliges rimelige kostnader forbundet med revisjonen.

## 13 Varighet og opphør

Databehandleravtalen gjelder fra den er signert av begge parter og gjelder så lenge Databehandler behandler personopplysninger på vegne av Behandlingsansvarlig.

I denne perioden gjelder Avtalen med mindre andre bestemmelser som regulerer Databehandlers behandling av personopplysninger på vegne av Behandlingsansvarlig avtales mellomartene.

Ved opphør av Avtalen skal Databehandler tilrettelegge for og medvirke til tilbakeføring av alle personopplysninger som Databehandler har mottatt og behandlet på vegne av Behandlingsansvarlig. Partene avtaler nærmere hvordan overføring konkret skal skje.

Etter at alle opplysningene er overført til Behandlingsansvarlig og bekreftet mottatt av denne, skal Databehandler irreversibelt slette eller forsvarlig destruere alle opplysningene og alle eventuelle kopier og sikkerhetskopier av opplysningene i sine systemer, med mindre annet regelverk krever at og personopplysningene fortsatt lagres.

Benyttes delt infrastruktur der direkte sletting ikke er teknisk mulig skal Databehandler sørge for at data gjøres utilgjengelig inntil disse dataene er overskrevet av systemet.

Databehandler skal gi Behandlingsansvarlig skriftlig bekreftelse på at opplysningene er overført og slettet som angitt over.

## 14 Endring av avtale

I tilfelle endringer i det rettslige rammeverket eller endringer i tjenester i Tjeneste/oppdragsavtalen som krever endringer av denne Avtalen, skal partene samarbeide for å oppdatere Avtalen tilsvarende.

Endringer etter avtaleinngåelsen listes opp i **Vedlegg 6**. Databehandler er ansvarlig for at det føres en slik endringskatalog og at denne holdes oppdatert.

## 15 Lovvalg, tvister og verneting

Avtalen er underlagt norsk rett. Tvister løses i samsvar med Tjeneste/oppdragsavtalens bestemmelser, herunder eventuelle bestemmelser om verneting.

## Vedlegg 1 – behandlingens formål, opplysninger og behandlinger

[Versjon nr. XX, dato/måned/år]

Tabellene oppdateres ved endringer. Alle endringer skal føres opp i endringskatalogen i **Vedlegg 6**

### A. Formålet med og varigheten av behandlingen(e)

(Dersom databehandleravtalen knytter seg til flere tjenesteavtaler, må det spesifiseres hvilken avtale det gjelder.)

Formålet med og varigheten av behandling av personopplysninger er

Navn på tjeneste	Formålet med behandlingen	Varigheten av behandlingen

### B. Behandling av personopplysninger

Følgende behandlinger omfattes av avtalen:

Behandling	Behandlingsaktiviteter


### C. Typer av opplysninger

Følgende helse- og personopplysninger behandles:

Navn på tjeneste	Personopplysninger	Særlige kategorier av personopplysninger:

### D. Kategorier av registrerte

Følgende kategorier av personer behandles det opplysninger om (registrerte):

Kategorier av registrerte



## Vedlegg 2 – detaljerte krav til informasjonssikkerhet

[Versjon nr. XX, dato/måned/år]

Følgende krav til informasjonssikkerhet er avtalt i tillegg til bestemmelsene i Avtalen og Tjeneste/oppdragsavtalen:

Nummer	Tema	Krav

## Vedlegg 3 – administrative bestemmelser

[Versjon nr. XX, dato/måned/år]

### Kontaktopplysninger:

Meddelelser, underretting, varsel eller annen kommunikasjon mellom Behandlingsansvarlig og Databehandler skal gis skriftlig, eller bekreftes skriftlig til:

Behandlingsansvarlig	Databehandler
<b>Virksomhetens navn:</b>	<b>Virksomhetens navn:</b>
<b>Adresse:</b>	<b>Adresse:</b>
Navn:	Navn:
Rolle:	Rolle:
E-post:	E-post:
Telefonnummer:	Telefonnummer:

### Øvrige administrative bestemmelser:

Partene har avtalt at:

Administrative bestemmelser

## Vedlegg 4 – underleverandører

[Versjon nr. XX, dato/måned/år]

Tabellen oppdateres ved endringer. Alle endringer skal føres opp i endringskatalogen i **Vedlegg 6**.

Databehandler benytter følgende underleverandører:

Navn	Org.nr	Adresse	Leveransetype (behandling)	Behandlingssted

## Vedlegg 5 – endringer i den generelle avtaleteksten ved avtaleinngåelsen

[Versjon nr. XX, dato/måned/år]

Partene har avtalt følgende endringer i den generelle avtaleteksten:

Endringstabell:

Punkt i avtalen	Erstattes med

## Vedlegg 6 – endringer etter avtaleinngåelsen

[Versjon nr. XX, dato/måned/år]

Katalog over endringer:

Nr.	Dato	Endring	Ev. vedlegg	Gjelder fra