

Bilag 8: Endringer i den generelle avtaleteksten

Punkt i avtalen	Erstattes med
2.4.5.2	Leverandøren skal ikke inngå avtaler med programvareprodusenter for oppfyllelse av denne avtalen.
2.4.5.3	<p>Hvis avvikene i leveransen skyldes feil i standardprogramvare (herunder spesifikt Microsoft Dynamics 365 og Microsoft Fabric), som for å kunne rettes krever tilgang til standardprogramvarens kildekode, og Leverandøren ikke selv har tilgang til kildekoden, er Leverandørens feilrettingsplikter begrenset til å:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Plikt til feilsøking og eskalering: Leverandøren skal dokumentere at feilen faktisk ligger i Microsofts standard plattform, og at feilen ikke skyldes feilkonfigurasjon, tilpasninger, integrasjoner eller kode levert av Leverandøren selv. Leverandøren plikter å melde feilen til Microsoft uten ugrunnet opphold, og senest innenfor tidsfristene angitt for ordinær feilretting i Bilag 5. Leverandøren skal benytte sitt høyeste tilgjengelige partner-supportnivå hos Microsoft for å eskalere saken.2. Krav til midlertidige løsninger (Workarounds) i kjernetid: Siden systemene er virksomhetskritiske, skal Leverandøren i rimelig omfang prioritere å finne midlertidige løsninger (for eksempel alternative workflows i Dynamics eller manuelle datakjøringer i Fabric) som gjør det mulig for Kunden å opprettholde drift i avtalt driftstid (hverdager mandag–fredag kl. 08:00–17:00).3. Økonomisk ramme for midlertidige løsninger: Den øvre økonomiske rammen for Leverandørens plikt til å utarbeide midlertidige løsninger settes til 15 timer per hendelse. Timer innenfor denne rammen dekkes i sin helhet av det faste vedlikeholdsvederlaget.

	<p>4. SLA og oppfølgingsansvar: Leverandøren fritas kun for standardiserte kompensasjoner for den tiden tredjepart bruker på å rulle ut den endelige feilrettingen. Leverandøren løper ordinær tjenesteavtalefrister frem til feilen er korrekt dokumentert og meldt til tredjepart, samt under arbeidet med å iverksette og teste feilrettingen eller den midlertidige løsningen etter at den er gjort tilgjengelig.</p> <p>Hvis feil som omfattes av denne bestemmelsens fjerde avsnitt (feil i standard programvare som krever tilgang til kildekode for å kunne rettes), fører til forsinkelse eller avvik fra avtalte tjenestekrav i bilag 5, er Leverandøren ikke ansvarlig for den del av avviket som kan tilskrives feilen i standardprogramvaren, herunder manglende feilretting hos tredjepart.</p> <p>Leverandøren er imidlertid ansvarlig for forsinkelse og avvik fra avtalte tjenestenivå som er forårsaket av at Leverandøren har misligholdt sin plikt til å følge opp feilrettingen, og installere eller tilgjengeliggjøre feilrettingen som angitt i fjerde avsnitt.</p>
2.4.8	N/A – Bestemmelsen utgår i sin helhet.
2.4.9	N/A – Bestemmelsen utgår i sin helhet.