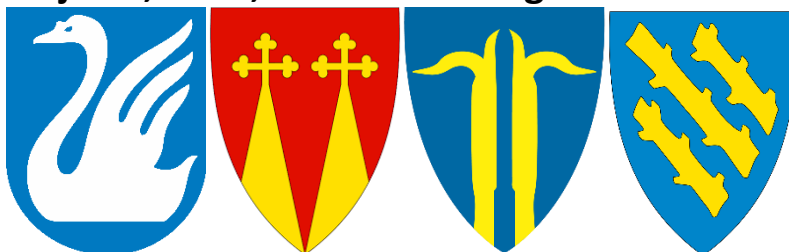


Vedlegg 11 - Vedlikeholdsavtale for velferdsteknologi

Gjøvik, Gran, Nordre Land og Søndre Land



SSA-V, Standardavtale om vedlikehold og service av programvare og
utstyr

Avrop under rammeavtale *RA-26-003-GR-Velferdsteknologi -
Gjøvikregionen og Hadeland.*



Avtale om vedlikehold og service av utstyr og programvare

Avtale om

RA-26-003-GR-Velferdsteknologi - Gjøvikregionen og Hadeland

er inngått mellom:

Gjeldende kommuner i Gjøvikregionen og Hadeland

(Heretter kalt Oppdragsgiver)

Og

[Skriv her]

(Heretter kalt Avtaleparten)

(Hver for seg kalt en Part og i fellesskap Partene)

Sted og dato:

[Skriv sted og dato her]

[Oppdragsgivers navn]

[Avtaleparts navn]

[Oppdragsgivers org.nr.]

[Avtaleparts org.nr.]

Oppdragsgivers underskrift

Avtaleparts underskrift

Avtalen undertegnes i to eksemplarer, ett til hver part.

Henvelnelser

Alle henvelnelser vedrørende denne Avtalen rettes til den person eller rolle som i bilag 6 er utpekt som bemyndiget.

Innhold

1. ALMINNELIGE BESTEMMELSER	5
1.1 AVTALENS OMFANG	5
1.2 BILAG TIL AVTALEN	5
1.3 TOLKNING – RANGORDNING	6
2. GJENNOMFØRING AV LEVERANSEN	7
2.1 PARTENES REPRESENTANTER	7
2.2 KONTRAKTENS FASER OG HOVEDMILEPÆLER	7
2.3 ETABLERING AV VEDLIKEHOLDSTJENESTEN	7
2.3.1 Plan for Etableringsfasen	7
2.3.2 Samhandlingsplan	7
2.4 GJENNOMFØRING AV ORDINÆRT VEDLIKEHOLD	8
2.4.1 Omfanget av vedlikeholdstjenesten	8
2.4.2 Rapportering om utført vedlikehold	8
2.4.3 Oppdatering av dokumentasjon	8
2.4.4 Brukerstøtte	8
2.4.5 Håndtering av feil	8
2.4.6 Installering av programrettelser	10
2.4.7 Nye versjoner	10
2.4.8 Ytterligere utvikling	11
2.4.9 Kompletteringskjøp	11
2.4.10 Tilleggstjenester	12
2.5 RAPPORTERING	12
2.6 AVSLUTNING AV HELE ELLER DELER AV LEVERANSEN	13
2.6.1 Generelt om avslutning av Avtalen	13
2.6.2 Avslutningsplan	13
2.6.3 Øvrige plikter som tilfaller Avtaleparten	13
2.6.4 Vederlag i forbindelse med avslutning av Avtalen	14
3. ENDRINGER ETTER AVTALEINNGÅElsen	14
4. VARIGHET, AVBESTILLING OG MIDLERTIDIG FORLENGELSE	14
4.1 VARIGHET	14
4.2 AVBESTILLING	15
4.3 MIDLERTIDIG FORLENGELSE AV AVTALEN	15
5. PARTENES PLIKTER	16
5.1 OVERORDNET ANSVAR	16
5.1.1 Leverandørens ansvar for leveransen - generelt	16
5.1.2 Oppdragsgivers ansvar og medvirkning	16
5.2 KRAV TIL RESSURSER OG KOMPETANSE	16
5.2.1 Leverandørens ansvar for sine ressurser	16
5.2.2 Nøkkelpersonell	16
5.3 BRUK AV UNDERLEVERANDØRER OG TREDJEPARTER	17
5.3.1 Leverandørens bruk av underleverandører	17
5.3.2 Oppdragsgivers bruk av tredjepart	17
5.4 MØTER	17
5.5 LØNNS- OG ARBEIDSVILKÅR	18
5.5.1 Generelt	18
5.5.2 Dokumentasjon	18
5.5.3 Manglende oppfyllelse	19
5.6 TAUSHETSPLIKT	19
5.7 SKRIFTLIGHET	20

6.	VEDERLAG OG BETALINGSBETINGELSER	20
6.1	VEDERLAG	20
6.2	FAKTURERING	20
6.3	FORSINKELSESENTER	21
6.4	BETALINGSMISLIGHOLD	21
6.5	PRISENDRINGER	21
6.5.1	Indeksregulering	21
6.5.2	Endring av offentlige avgifter	21
7.	EKSTERNE RETTSLIGE KRAV, PERSONVERN OG SIKKERHET	22
7.1	EKSTERNE RETTSLIGE KRAV OG TILTAK GENERELT	22
7.2	INFORMASJONSSIKKERHET	22
7.3	PERSONOPPLYSNINGER	23
7.3.1	Plikt til å inngå databehandleravtale	23
7.3.2	Øvrige plikter	23
8.	EIENDOMS- OG DISPOSISJONSRETT	24
8.1	EIENDOMSRETT TIL UTSTYR	24
8.2	RETTIGHETER TIL DATA	24
8.3	DISPOSISJONSRETT TIL PROGRAMVARE, DOKUMENTASJON MED VIDERE	24
8.3.1	Disposisjonsrett	24
8.3.2	Utvidet disposisjonsrett til endringer og programvareutvidelser som utvikles for Oppdragsgiver	25
9.	MISLIGHOLD	25
9.1	HVA SOM ANSES SOM MISLIGHOLD	25
9.1.1	Leverandørens mislighold	25
9.1.2	Oppdragsgivers mislighold	26
9.2	VARSLINGSPLIKT	26
9.2.1	Leverandørens varslingsplikt	26
9.2.2	Oppdragsgivers varslingsplikt	26
9.3	AVHJELP AV MISLIGHOLD	26
9.3.1	Leverandørens avhjelp av mislighold	26
9.3.2	Oppdragsgivers avhjelp av mislighold	26
9.4	SANKSJONER VED MISLIGHOLD	27
9.4.1	Prisavslag	27
9.4.2	Tilbakeholdsrett	27
9.4.3	Standardiserte kompensasjoner og timebot	27
9.4.4	Heving	28
9.5	ERSTATNING	28
9.5.1	Partenes krav på erstatning	28
9.5.2	Erstatningsbegrensning	28
10.	ØVRIGE BESTEMMELSER	28
10.1	FORSIKRINGER	28
10.1.1	Oppdragsgivers forsikringer	28
10.1.2	Leverandørens forsikringer	29
10.2	OVERDRAGELSE AV RETTIGHETER OG PLIKTER	29
10.2.1	Oppdragsgivers overdragelse	29
10.2.2	Leverandørens overdragelse	29
10.3	KONKURS, AKKORD E.L.	29
10.4	FORCE MAJEURE	30
10.5	RISIKO FOR UTSTYR MM.	30
11.	TVISTER	30
11.1	FORHANDLINGER OG MEKLING	30
11.2	LOVVALG OG VERNETING	30

1. ALMINNELIGE BESTEMMELSER

1.1 AVTALENS OMFANG

Avtalen gjelder levering av vedlikeholdstjenester for programvare og eventuelt utstyr som beskrevet i bilag 1, heretter kalt for «leveransen».

Oppdragsgiver har beskrevet sitt behov og fremstilt sine krav i bilag 1 (Oppdragsgivers behovsbeskrivelse og kravspesifikasjon), og beskrevet den programvaren og det utstyr som skal vedlikeholdes i bilag 3 (Utstyr og/eller programvare som skal vedlikeholdes).

Avtaleparten har beskrevet sin løsning og relevante forutsetninger for levering av den i bilag 2 (Leverandørens løsningsspesifikasjon).

Hvis det etter Leverandørens oppfatning er åpenbare feil eller uklarheter i Oppdragsgivers kravspesifikasjon, skal dette angis tydelig i bilag 2.

Omfanget og gjennomføringen av leveransen er nærmere beskrevet i den generelle avtaleteksten og bilagene som er inkludert i avtalen.

Med avtalen menes denne generelle avtaleteksten med bilag.

1.2 BILAG TIL AVTALEN

Alle rubrikker skal være kryssset av (Ja eller Nei)	Ja	Nei
Bilag 1: Oppdragsgivers behovsbeskrivelse og kravspesifikasjon <i>Fylles ut av Oppdragsgiver.</i>	Ja	
Bilag 2: Leverandørens løsningsspesifikasjon <i>Fylles ut av Leverandør.</i>	Ja	
Bilag 3: Utstyr og/eller programvare som skal vedlikeholdes <i>Oppdragsgivers beskrivelse av det som skal vedlikeholdes</i> <i>Fylles ut av Oppdragsgiver</i>	Ja	
Bilag 4: Prosjekt- og fremdriftsplan for etableringsfasen <i>Fylles ut av Avtaleparten basert på de overordnede føringer</i> <i>Oppdragsgiver har gitt.</i>	Ja	
Bilag 5: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner <i>Fylles ut av Avtaleparten basert på de overordnede føringer</i> <i>Oppdragsgiver har gitt.</i>	Ja	
Bilag 6: Administrative bestemmelser <i>Administrative bestemmelser og andre opplysninger relevant for</i> <i>partenes forhold. Fylles ut av Avtaleparten basert på de overordnede</i> <i>føringer Oppdragsgiver har gitt i bilaget.</i>	Ja	

Bilag 7: Samlet pris og prisbestemmelser <i>Oversikt over alle priselementer knyttet til gjennomføringen av denne Avtalen. Fylles ut av Avtaleparten basert på de overordnede føringer Oppdragsgiver har gitt i bilaget.</i>	Ja	
Bilag 8: Endringer i den generelle avtaleteksten	Ja	
Bilag 9: Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen	Ja	
Bilag 10: Standard lisensvilkår/standardvilkår for vedlikehold av tredjeparts programvare <i>Kopi av eller referanse til Standardvilkår.</i>	Ja	
Bilag 11: Databehandleravtale <i>Databehandleravtalen mellom Avtaleparten og Oppdragsgiver og eventuelle øvrige databehandleravtaler som inngås av Oppdragsgiver i forbindelse med Oppdragsgivers bruk av standardprogramvare annet enn inkludert i bilag 10.</i>	Ja	
Andre bilag:		Nei

1.3 TOLKNING – RANGORDNING

Endringer til den generelle avtaleteksten skal samles i bilag 8, med mindre den generelle avtaleteksten henviser slike endringer til et annet bilag. Følgende tolkningsprinsipper skal 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 prinsipper gjelde:
 - a) Bilag 2 går foran bilag 1.
 - b) Bilag 8 går foran den generelle avtaleteksten.
 - c) Hvis den generelle avtaleteksten henviser endringer til et annet bilag enn bilag 8, går slike endringer foran den generelle avtaleteksten.
 - d) Bilag 9 går foran de øvrige bilagene.
4. Standard lisensvilkår som fremgår av bilag 10 for vedlikehold av tredjepartsprogramvare er bindende ovenfor Oppdragsgiver når det gjelder krav til vedlikehold, men reduserer ikke Leverandørens plikter etter avtalen her i større utstrekning enn det som fremgår av punkt 2.4.5 eller denne avtalen for øvrig.
5. Bilag 11, Databehandleravtalen går foran den generelle avtaleteksten og de øvrige bilagene når det gjelder bestemmelser knyttet klart og utvetydig til regulering av personvern.

2. GJENNOMFØRING AV LEVERANSEN

2.1 PARTENES REPRESENTANTER

Hver av partene skal ved inngåelsen av avtalen oppnevne en representant som er bemyndiget til å opptre på vegne av partene i saker som angår avtalen. Bemyndiget representant for partene, og prosedyrer og varslingsfrister for eventuell utskiftning av disse, spesifiseres nærmere i bilag 6.

2.2 KONTRAKTENS FASER OG HOVEDMILEPÆLER

Avtalen består av tre faser: etableringsfasen (kapittel 2.3), ordinært vedlikehold (kapittel 2.4) og avslutningsfasen (kapittel 2.6).

2.3 ETABLERING AV VEDLIKEHOLDSTJENESTEN

2.3.1 Plan for Etableringsfasen

Avtaleparten skal i samarbeid med Oppdragsgiver utarbeide en plan med beskrivelse av formål, organisasjon, aktiviteter, detaljerte planer for fremdrift mv. for å etablere vedlikeholdstjenesten. Planen skal omfatte beskrivelse av roller og ansvar samt fremdriftsplan, herunder behov for informasjon og leveranser fra eventuelle tidligere Leverandør av vedlikehold. Planen skal være innenfor rammene av bilag 2.

2.3.2 Samhandlingsplan

Avtaleparten skal utarbeide eller gjøre tilgjengelig en samhandlingsplan. Samhandlingsplanen skal ferdigstilles i samarbeid med Oppdragsgiver. Samhandlingsplanen skal inneholde rutiner og prosedyrer som er nødvendig for samhandlingen mellom Oppdragsgiver og Avtaleparten, herunder:

1. prosedyrer for feilhåndtering (se også punkt 2.4.5),
2. prosedyrer for endringshåndtering for henholdsvis programvaren som vedlikeholdes, og endringer i plattformen,
3. eventuelle rutiner og planer for møter, og
4. samhandling med Oppdragsgivers øvrige leverandører (så som driftsleverandør).

Samhandlingsplanen skal være basert på de krav til samhandling som Oppdragsgiver har angitt i bilag 6, og kravene til vedlikeholdstjenesten i bilag 1.

2.4 GJENNOMFØRING AV ORDINÆRT VEDLIKEHOLD

2.4.1 Omfanget av vedlikeholdstjenesten

Avtaleparten skal levere vedlikeholdstjenester for programvare og utstyr som spesifisert nærmere i bilag 1.

Hvis ikke annet fremgår av bilag 1, skal vedlikeholdstjenesten som et minimum omfatte feilretting og ytelser som er nødvendige for å opprettholde programvarens samvirke med annen programvare som er omfattet av vedlikeholdstjenesten (se bilag 3).

Leveransen skal på en helhetlig måte dekke de funksjoner og krav som er spesifisert i avtalen.

Det kan beskrives i bilag 1 hvor gamle versjoner av den aktuelle programvare og utstyr som vedlikeholdes.

2.4.2 Rapportering om utført vedlikehold

Avtaleparten skal regelmessig gi Oppdragsgiver en oversiktlig rapport som beskriver hvilket vedlikehold og hvilken service som er utført. Med mindre annet er avtalt i bilag 6, benyttes Leverandørens standardformat og -nivå for slik rapportering. Rapporteringsplikten kan beskrives nærmere i samhandlingsplanen.

2.4.3 Oppdatering av dokumentasjon

I den utstrekning utført vedlikehold har betydning for innholdet i tilknyttet dokumentasjon, skal oppdateringer til dokumentasjonen gjøres tilgjengelig for Oppdragsgiver uten ugrunnet opphold. Omfanget av oppdateringsplikten kan reguleres nærmere i bilag 1.

2.4.4 Brukerstøtte

Hvis avtalen omfatter brukerstøtte, skal tjenesten være beskrevet i bilag 5. I bilag 5 kan det også avtales hvilke brukere eller brukergrupper hos Oppdragsgiver som kan søke bistand. Det kan også avtales et maksimalt årlig volum av henvendelser som inngår i fastprisen. Hvis Avtaleparten garanterer svar innenfor gitte frister, skal dette fremgå av tjenestenivåavtale i bilag 5.

2.4.5 Håndtering av feil

2.4.5.1 Generelt om håndtering av feil

Oppdragsgiver skal melde feil uten ugrunnet opphold. Avtaleparten skal bistå med feilsøking og med å rette feilen innenfor de rammer som er definert i bilag 2, og ut fra de rammer som er angitt i tjenestenivåavtalen i bilag 5. Hvis avtalte frister ikke overholdes, kan Oppdragsgiver kreve standardisert kompensasjon som angitt i tjenestenivåavtalen i bilag 5.

Hvis ikke annet er avtalt i bilag 5, benyttes følgende definisjon av feil:

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

2.4.5.2 Vedlikeholdsavtaler med tredjepart

I den utstrekning tjenesten omfatter vedlikehold av standardprogramvare som Avtaleparten ikke har utviklet eller vedlikeholder selv, eller det på annen måte leveres tjenesteelementer fra tredjepart og Oppdragsgiver ikke selv har inngått vedlikeholdsavtale med programvareprodusenten, skal Avtaleparten inngå nødvendig avtale med programvareprodusenten.

Vedlikeholdsbetingelser som er avtalt mellom Avtaleparten og programvareprodusenten skal være uttrykkelig angitt i eget kapittel i bilag 2, og kopier av vedlikeholdsbetingelsene skal være vedlagt som bilag 10. Hvis Oppdragsgiver selv har inngått vedlikeholdsavtale med programvareprodusenten som nevnt, skal disse være vedlagt avtalen som bilag 10.

Avtaleparten kan be om at Oppdragsgiver gjør gjeldende, eller etter nærmere avtale med Oppdragsgiver gjøre gjeldende, Oppdragsgivers rettigheter overfor programvareprodusenten i henhold til standard vedlikeholdsavtale for tredjeparts programvare.

2.4.5.3 Feil i standardprogramvare levert av tredjepart

Hvis avvikene i leveransen skyldes feil i standardprogramvare som for å kunne rettes krever tilgang til standardprogramvarens kildekode, og Avtaleparten ikke selv har tilgang til kildekoden, er Leverandørens feilrettingsplikter begrenset til å:

1. melde feilen til programvareprodusenten,
2. etter beste evne søke å få prioritet for retting av feilen,

3. holde Oppdragsgiver orientert om status for feilrettingen og
4. sørge for korrekt installering når feilen i standardprogramvaren er rettet av programvareprodusenten, alternativt tilgjengeliggjøre feilrettingen for Oppdragsgiver om Avtaleparten ikke er ansvarlig for installering etter pkt. 2.2.6.

Avtaleparten skal i rimelig omfang søke å finne en midlertidig løsning mens feilretting hos programvareprodusenten pågår. Det kan i bilag 7 avtales en øvre økonomisk ramme for Leverandørens plikt til å utarbeide midlertidige løsninger som dekker feil i standard programvare.

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 Avtaleparten ikke ansvarlig for den del av avviket som kan tilskrives feilen i standardprogramvaren, herunder manglende feilretting hos tredjepart.

Avtaleparten er imidlertid ansvarlig for forsinkelse og avvik fra avtalte tjenestenivå som er forårsaket av at Avtaleparten har misligholdt sin plikt til å følge opp feilrettingen, og installere eller tilgjengeliggjøre feilrettingen som angitt i fjerde avsnitt.

2.4.6 Installering av programrettelser

Avtaleparten er ansvarlig for å installere programrettelser hvis det ikke fremgår av bilag 1 at dette skal gjøres av Oppdragsgiver selv eller Oppdragsgivers driftsleverandør. Installasjonen av programrettelser følger reguleringen for installasjon av nye versjoner i punkt 2.4.7 annet avsnitt. Installering av programrettelser inngår i det faste vedlikeholdsvederlaget med mindre det er priset særskilt i bilag 7.

Er det avtalt i bilag 5 at Avtaleparten kan rette feilen ved å sende eller gjøre tilgjengelig for Oppdragsgiver en programrettelse, skal dette skje etter avtalte rutiner angitt i bilag 5. Avtaleparten skal i så fall gi Oppdragsgiver instruksjon om hvordan rettelsen skal installeres. Oppdragsgiver skal installere programrettelse e.l. så raskt som praktisk mulig, eller etter Leverandørens instruksjon. Eventuelle frister skal fremgå av bilag 5.

Hvis rettelsen består av ny versjon av programmet, er også den nye versjonen inkludert i det faste vedlikeholdsvederlaget. Avtaleparten kan bare rette feil ved levering av ny versjon hvis Oppdragsgiver kan benytte denne på Oppdragsgivers eksisterende tekniske plattform. Hvis den nye versjonen bare kan benyttes hvis det foretas oppgradering av Oppdragsgivers tekniske plattform, eller det gjøres endringer i Oppdragsgivers andre systemer, har Oppdragsgiver rett til å kreve at feilen rettes på annen måte, med mindre annet fremgår av bilag 1.

2.4.7 Nye versjoner

Nye versjoner av programvare som er spesifisert i bilag 3 er inkludert i avtalen, med mindre annet fremgår av bilag 1 og 2. Nye versjoner inngår i det faste

vedlikeholdsvederlaget, med mindre det er priset særskilt i bilag 7 (f.eks. for større oppgraderinger).

Når en ny versjon av et program kan gjøres tilgjengelig for Oppdragsgiver, skal Avtaleparten varsle Oppdragsgiver om dette. Oppdragsgiver har rett til å be Avtaleparten om bistand til installasjon av den nye versjonen. Med mindre annet fremgår av bilag 7, utføres installasjonsarbeidet i henhold til Leverandørens timepriser for slikt arbeid i bilag 7.

Eventuelle tilpasninger som er gjort for Oppdragsgiver i den versjonen som skal skiftes ut, skal Avtaleparten implementere i den nye versjonen før den gjøres tilgjengelig for Oppdragsgiver. Med mindre annet fremgår av bilag 7, utføres tilpasnings- og implementeringsarbeidet i henhold til Leverandørens timepriser for slikt arbeid i bilag 7.

Avtaleparten har plikt til, i minst fire år etter at avtalen trådte i kraft, å gjøre tilgjengelig nye versjoner av programvare mv. som denne avtalen omfatter, jf. bilag 3, jevnlig slik at Oppdragsgiver kan følge anbefalt oppgraderingstakt når det gjelder nye versjoner av alminnelig brukt programvare som inngår i Oppdragsgivers tekniske plattform. Spesifikke tidsfrister kan avtales i bilag 5, og programvare som er unntatt fra denne bestemmelsen, kan spesifiseres i bilag 5.

2.4.8 Ytterligere utvikling

Oppdragsgiver kan bestille videreutvikling av programvaren som omfattes av vedlikeholdsavtalen, innenfor rammene beskrevet i bilag 1, herunder utvikling av tillegg av moderat omfang.

Vederlaget for slik ytterligere utvikling er Leverandørens ordinære timepris som fremgår i bilag 7, med mindre annen vederlagsmodell fremgår av bilag 7. Partene skal bli enige om en fremdriftsplan for slik utvikling og akseptansekriterier.

Programvaren som blir utviklet etter dette punktet, blir en del av den programvaren som skal vedlikeholdes under denne avtalen. Hvis vedlikeholdsvederlaget skal endres, skal dette fremgå klart av avtalen om utviklingsoppdraget.

2.4.9 Kompletteringskjøp

Oppdragsgiver kan gjennom hele avtaleperioden foreta kompletteringskjøp og lisensutvidelser i den utstrekning det ligger innenfor, og er nødvendig for å opprettholde eller oppnå, det samlede målbildet for leveransen som er beskrevet i bilag 1.

Med «kompletteringskjøp» menes utskiftning eller supplering av utstyr som inngår i den løsningen som skal vedlikeholdes, når slik utskiftning eller supplering er nødvendig for å holde løsningen driftssikker eller tidsmessig, samt i forbindelse med utvidelser til nye lokasjoner og lignende.

Det samme gjelder utskiftning som er nødvendig for å oppfylle nye regulatoriske krav eller myndighetskrav til den løsningen som skal vedlikeholdes.

Med «lisensutvidelser» menes rett til å benytte allerede anskaffet programvare (inkludert nye versjoner) for flere brukere, instanser, flere lokasjoner eller i større omfang enn opprinnelig avtalt, samt kjøp av nye lisenser når slike lisenser er nødvendig for å sikre fortsatt samvirke med løsningen for øvrig, eller for å oppfylle nye regulatoriske krav eller myndighetskrav til den løsningen som skal vedlikeholdes, eller for å komplettere løsningen innenfor rammen av målbildet som er angitt i bilag 1.

Ved kompletteringskjøp og lisensutvidelser skal Oppdragsgiver betale Leverandørens listepriis på kjøpstidspunktet fratrullet den rabatt som fremgår i bilag 7.

Ved utvidelse av eksisterende lisenser gjelder Oppdragsgivers eksisterende avtale om disposisjonsrett for vedkommende lisens, med mindre annet avtales i det enkelte tilfelle.

For kjøp av nye lisenser i henhold til tredje avsnitt gjelder lisensgivers standardvilkår for slike kjøp med mindre annet følger av annen avtale eller avtales i det enkelte tilfelle.

Utstyr og programvare som anskaffes etter dette punktet, blir en del av det som skal vedlikeholdes under denne avtalen. Hvis vedlikeholdsvederlaget skal endres, skal dette fremgå klart av avtalen om kompletteringskjøp eller lisensutvidelse.

2.4.10 Tilleggstjenester

Oppdragsgiver har anledning til å bestille tilleggstjenester som står i naturlig forbindelse med vedlikeholdet, som f.eks. perioder med utvidet beredskap, overvåking, bistand til testing av endringer og nye versjoner mv. Tjenestene og vederlaget for disse skal være beskrevet i Leverandørens tjenestekatalog som er en del av bilag 7.

Tilleggstjenester skal registreres i bilag 9.

2.5 RAPPORTERING

Hvis det er avtalt tjenestenivå for vedlikeholdet i bilag 5, skal Oppdragsgiver motta jevnlige rapporter som dokumenterer at Leveransen holder avtalt nivå, og viser eventuelle avvik.

Hvis ikke annet er bestemt, skal rapportering skje månedlig. Rapporteringen skal dekke alle vesentlige punkter i reguleringen av tjenestenivå. Hvordan målingen av tjenestenivå er utført, skal være angitt i rapporten. I tillegg skal den inneholde følgende:

1. Antall meldte feil med beskrivelse og angivelse av responstid og hvor lang tid det tok å løse dem.

2. Beskrivelse av eventuelle oppgraderinger og andre endringer som er foretatt i rapporteringsperioden.
3. Hvis brukerstøtte er en del av avtalen, antall brukerstøttehenvendelser, med beskrivelse og angivelse av svartid og resultat.

2.6 AVSLUTNING AV HELE ELLER DELER AV LEVERANSEN

2.6.1 Generelt om avslutning av Avtalen

Bestemmelser om Avslutning kommer til anvendelse når en Leveransen i henhold til denne Avtalen helt eller delvis termineres i henhold til denne Avtalens bestemmelser om oppsigelse, avbestilling eller heving.

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

I tillegg har Oppdragsgiver krav på oppfølgende bistand i inntil 60 (seksti) dager etter at vedlikeholdstjenesten er etablert hos ny Avtalepart eller Oppdragsgiver selv, også om dette skjer etter at avtalen for øvrig opphører.

2.6.2 Avslutningsplan

Oppdragsgiver skal utarbeide en fremdriftsplan for avslutningsperioden, kalt «avslutningsplan». Oppdragsgiver kan la eventuell ny Avtalepart lage slik plan på Oppdragsgivers vegne.

Avtaleparten skal uten ugrunnet opphold bistå med:

1. informasjon og kompetanse som er nødvendig for at Oppdragsgiver skal kunne utarbeide planen,
2. gi innspill om konkrete aktiviteter som er nødvendig fra Leverandørens side,
3. tidsrammene for aktivitetene og for øvrig beskrive det nødvendige samspillet mellom Avtaleparten og Oppdragsgiver ved avslutningen
4. Avtaleparten skal videre legge til rette for at Oppdragsgiver uten ugrunnet opphold får tilgang til den informasjon som Oppdragsgiver trenger fra eventuelle underleverandører av Avtaleparten.

2.6.3 Øvrige plikter som tilfaller Avtaleparten

Ved avslutning av avtalen, uansett årsak, skal Avtaleparten som del av Leveransen stille nødvendige tjenester til rådighet i avslutningsperioden og samarbeide med eventuell ny leverandør, slik at nødvendige handlinger kan gjennomføres med minst mulig forstyrrelser for Oppdragsgivers virksomhet. Ved avslutning av avtalen, uansett årsak, skal Avtaleparten som del av Leveransen stille nødvendige tjenester til rådighet i avslutningsperioden og samarbeide med eventuell ny leverandør, slik at nødvendige handlinger kan gjennomføres med minst mulig forstyrrelser for Oppdragsgivers virksomhet.

Avtaleparten er også forpliktet til å bidra med nødvendig kompetanseoverføring til ny vedlikeholdsleverandør, tjenestens art tatt i betraktning. Avtaleparten skal bistå Oppdragsgiver i forbindelse med forberedelsene til inngåelse av ny avtale og levere den informasjon som er nødvendig i forbindelse med slik forberedelse. Avtaleparten er ikke pliktig til å bistå med grunnleggende kompetanseoverføring eller med kompetanseoverføring eller informasjon knyttet til Leverandørens forretningshemmeligheter.

Avtaleparten skal uten ugrunnet opphold komplettere og oppdatere vedlikeholds-dokumentasjonen, samt uten ugrunnet opphold overføre til Oppdragsgiver alle data og alt materiale som Avtaleparten har i sin besittelse, og som tilhører Oppdragsgiver.

2.6.4 Vederlag i forbindelse med avslutning av Avtalen

Oppdragsgiver plikter å betale vederlag for de ytelser som er nevnt under dette punktet i henhold til Leverandørens timepriser som angitt i bilag 7, eventuelt i henhold til særskilte priser for slike tjenester angitt i bilag 7. Oppdragsgiver skal likevel ikke betale slikt vederlag hvis avtalen heves som følge av vesentlig mislighold fra Leverandørens side.

For å muliggjøre eventuell sanksjonering av manglende ytelser i forbindelse med avslutning av avtalen, har Oppdragsgiver rett til å holde tilbake et beløp tilsvarende 1 (en) måneds vederlag i inntil 2 (to) måneder etter avtalens opphør.

3. ENDRINGER ETTER AVTALEINNGÅElsen

Hvis Oppdragsgiver etter at Avtalen er inngått, har behov for å endre kravene til Leveransen eller Avtalen for øvrig, kan Oppdragsgiver anmode om en endringsavtale.

Avtaleparten 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 Oppdragsgivers anmodning om endringsavtale.

Endringer av Avtalen skal skje skriftlig og skal undertegnes av bemyndiget representant for partene. Avtaleparten skal føre en fortløpende katalog over endringene som utgjør bilag 9, og uten opphold gi Oppdragsgiver en oppdatert kopi.

4. VARIGHET, AVBESTILLING OG MIDLERTIDIG FORLENGELSE

4.1 VARIGHET

Avtalen trer i kraft den dato den er undertegnet av partene. Ikrafttredelsesdato fremgår av Avtalens forside.

Hvis ikke annen varighet eller annet oppstartstidspunkt er avtalt i bilag 4, gjelder avtalen i 3 (tre) år regnet fra det tidspunktet som fremgår på avtalens side to (oppstartsdato).

Avtalen fornyes deretter automatisk for 1 (ett) år om gangen med mindre den sies opp av Oppdragsgiver med 3 (tre) måneders varsel før fornyelsestidspunktet. Avtaleparten kan si opp avtalen med 12 (tolv) måneders varsel før fornyelsestidspunktet.

Hvis Avtaleparten i praksis er alene om å levere vedlikehold av vesentlige deler av den programvare som omfattes av avtalen, kan oppsigelse skje med 24 (tjuefire) måneders varsel og første gang etter 4 (fire) år, slik at samlet avtaletid blir minimum 6 (seks) år.

4.2 AVBESTILLING

Oppdragsgiver kan helt eller delvis avbestille leveransen under denne avtalen med 3 (tre) måneders skriftlig varsel.

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

1. det beløp som Avtaleparten har til gode for den del av Leveransen som allerede er gjennomført
2. Leverandørens nødvendige og dokumenterte direkte kostnader knyttet til omdisponering av personell
3. andre dokumenterte direkte kostnader som Avtaleparten påføres som følge av avbestillingen, herunder utlegg og kostnader som Avtaleparten har pådratt seg før avbestillingen ble mottatt, og som Avtaleparten ikke kan nyttiggjøre seg i andre sammenhenger.

I tillegg skal Oppdragsgiver betale et avbestillingsgebyr på 4 (fire) prosent av årlig vederlag.

Ved delvis avbestilling skal avbestillingsgebyret beregnes på grunnlag av det avbestiltes andel av kontraktssummen. Konsekvensene som delvis avbestilling har for gjenstående deler av leveransen, herunder virkningen på kontraktssummen, skal håndteres som en endring henhold til kap. 3.

Det samlede avbestillingsvederlaget kan aldri overstige resten av det beløp som Avtaleparten ville ha krav på frem til neste ordinære fornyelse av avtalen.

4.3 MIDLERTIDIG FORLENGELSE AV AVTALEN

Avtaleparten har plikt til å forlenge avtalen på ellers like vilkår i inntil 6 (seks) måneder etter tidspunktet for avtalens opphør, hvis Oppdragsgiver ber om det. Oppdragsgiver må varsle om dette minimum 60 (seksti) dager før avtalens utløp.

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

5. PARTENES PLIKTER

5.1 OVERORDNET ANSVAR

5.1.1 Leverandørens ansvar for leveransen - generelt

Avtaleparten har ansvar for at den samlede leveransen (den helhetlige løsningen) dekker de funksjoner og krav som er spesifisert i avtalen.

Avtaleparten skal sørge for at det personalet som utfører vedlikehold og service, har den nødvendige kompetanse.

5.1.2 Oppdragsgivers ansvar og medvirkning

Oppdragsgiver skal foreta det daglige ettersyn. Dette inkluderer sikkerhetskopiering av program og data samt å påse at utstyr og programmer benyttes og lagres slik utstyrs- eller programleverandøren har foreskrevet.

Oppdragsgiver skal legge forholdene til rette for at Avtaleparten skal få utført sine plikter, for eksempel ved å gi Avtaleparten nødvendig tilgang, fysisk og/eller elektronisk og ved å sørge for at Oppdragsgivers øvrige leverandører gir nødvendig informasjon og tilgang til Avtaleparten.

5.2 KRAV TIL RESSURSER OG KOMPETANSE

5.2.1 Leverandørens ansvar for sine ressurser

Avtaleparten skal sørge for at leveransen blir gjennomført med tilstrekkelig kvalitative og kvantitative ressurser og kompetanse, ut fra kravene i avtalen.

5.2.2 Nøkkelpersonell

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

5.3 BRUK AV UNDERLEVERANDØRER OG TREDJEPARTER

5.3.1 Leverandørens bruk av underleverandører

Benytter Avtaleparten en underleverandør medvirker direkte til leveransen i henhold til denne Avtalen, er Avtaleparten fullt ut ansvarlig for utførelsen av disse oppgaver på samme måte som om Avtaleparten selv stod for utførelsen. Leverandørens underleverandører som er godkjent av Oppdragsgiver fremgår av bilag 6.

Programvareprodusent til standardprogramvare, hvor standardvilkår for vedlikehold av tredjeparts programvare er inntatt i bilag 10, anses ikke som underleverandør.

Avtaleparten kan ikke skifte ut underleverandører som medvirker direkte til leveransen uten skriftlig forhåndssamtykke fra Oppdragsgiver med mindre annet er avtalt i bilag 6.

Oppdragsgiver kan uansett ikke nekte utskiftning uten saklig grunn.

5.3.2 Oppdragsgivers bruk av tredjepart

Oppdragsgiver kan fritt engasjere bistand fra tredjepart i forbindelse med utførelsen av sine oppgaver under denne Avtalen. Oppdragsgiver er fullt ut ansvarlig for utførelsen av disse oppgaver på samme måte som om Oppdragsgiver selv stod for utførelsen.

Oppdragsgivers tredjeparter fremgår av bilag 6. Avtaleparten skal varsles om Oppdragsgivers skifte eller valg av nye tredjeparter.

Avtaleparten skal samarbeide med Oppdragsgivers andre leverandører og tredjeparter, herunder eventuell drifts Avtalepart og leverandører av tredjeparts programvare som omfattes av vedlikeholdsavtalen, hvor dette er nødvendig for utførelse av denne Avtalen. Samhandlingen beskrives nærmere i samhandlingsplanen, jf. punkt 2.3.2.

Avtaleparten er imidlertid fritatt for slike plikter hvis han sannsynliggjør at slikt samarbeid vil innebære en vesentlig ulempe for hans eksisterende underleverandører eller øvrige forretningsforbindelser eller kan påvise at dette medfører vesentlig forretningsmessig ulempe for Avtaleparten.

5.4 MØTER

Hvis en part finner det nødvendig, kan parten med minst 3 (tre) virkedagers varsel innkalle til møte med den annen part for å drøfte avtaleforholdet og måten avtaleforholdet blir gjennomført på.

Annen frist og rutiner for møtene kan avtales i bilag 6.

5.5 LØNNS- OG ARBEIDSVILKÅR

5.5.1 Generelt

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

1. Avtaleparten 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.
2. På områder som ikke er dekket av allmenngjort tariffavtale, skal Avtaleparten 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 Avtaleparten inngår, og som innebærer utførelse av arbeid som direkte medvirker til å oppfylle Leverandørens forpliktelser under denne avtalen, skal inneholde tilsvarende betingelser.

5.5.2 Dokumentasjon

Avtaleparten skal på skriftlig forespørsel fra Oppdragsgiver legge frem dokumentasjon om de lønns- og arbeidsvilkår som blir benyttet. Oppdragsgiver og Avtaleparten kan hver for seg kreve at opplysningene skal legges frem for en uavhengig tredjepart som Avtaleparten har gitt i oppdrag å undersøke om kravene i denne bestemmelsen er oppfylt. Avtaleparten 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.

Avtaleparten plikter på skriftlig forespørsel med en rimelig frist å dokumentere lønns- og arbeidsvilkårene for egne arbeidstakere, arbeidstakere hos eventuelle underleverandører (herunder innleide) som direkte medvirker til å oppfylle kontrakten.

Ved brudd på dokumentasjonsplikten har oppdragsgiver rett til å ilegge en dagbot som ikke skal være mindre enn kr 1500 per dag. Høyere dagbot kan avtales i bilag 6.

Hvis Avtalepart eller underleverandør får pålegg fra Arbeidstilsynet som gjelder lønns- og/eller arbeidsvilkår, skal Avtaleparten uten opphold informere Oppdragsgiver ved kopi av pålegget. Hvis Avtaleparten eller underleverandøren ikke utbedrer forholdene i pålegget innen Arbeidstilsynets frister, vil dette bli ansett som mislighold av kontrakten.

5.5.3 Manglende oppfyllelse

Ved brudd på kravene til lønns- og arbeidsvilkår, skal Avtaleparten rette forholdet. Der bruddet har skjedd hos en underleverandør (herunder bemanningsselskaper) er rettingsplikten begrenset til krav som er fremmet skriftlig innen tre måneder etter lønnens forfallsdato, både for krav som følger av allmenngjort tariffavtale og landsomfattende tariffavtale. De vilkår og begrensninger som følger av lov om allmenngjøring av tariffavtaler mv. av 4. juni 1993 § 13 skal gjelde i begge disse tilfellene.

Dersom Avtaleparten ikke oppfyller denne forpliktelsen, har Oppdragsgiver rett til å holde tilbake deler av kontraktssummen, tilsvarende 2 (to) ganger innsparingen for Avtaleparten. Tilbakeholdsretten opphører så snart retting etter foregående ledd er dokumentert.

Oppfyllelse av Leverandørens forpliktelser som nevnt ovenfor skal dokumenteres i bilag 6. Dersom dokumentasjonen er lagt frem for en uavhengig tredjepart, kan en erklæring fra tredjeparten aksepteres som dokumentasjon om at det er samsvar mellom aktuell tariffavtale og faktiske lønns- og arbeidsvilkår for oppfyllelse av Leverandørens og eventuelle underleverandørers forpliktelser.

Nærmere presiseringer om gjennomføring av dette punkt 5.5 kan avtales i bilag 6.

5.6 TAUSHETSPLIKT

Informasjon som Partene blir kjent med i forbindelse med Avtalen og gjennomføringen av Avtalen, skal behandles konfidensielt og ikke gjøres tilgjengelig for utenforstående uten samtykke fra den annen Part med mindre det ikke er en berettiget interesse som tilsier at informasjonen holdes hemmelig. Som utenforstående regnes alle som ikke har saklig behov for tilgang til informasjonen for å utføre sine oppgaver i henhold til Avtalen.

Hvis Oppdragsgiver er en offentlig virksomhet, er Oppdragsgivers 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 griper ikke inn i lovbestemt innsynsrett.

Taushetsplikten gjelder Partenes ansatte, underleverandører, og andre parter som handler på Partenes vegne eller medvirker i forbindelse med gjennomføring av Avtalen.

Taushetsplikten opphører fem (5) år etter Avtalens opphør, med mindre annet er avtalt i bilag 6, eller følger av lov eller forskrift.

5.7 SKRIFTLIGHET

Alle varsler, krav eller andre meddelelser knyttet til denne avtalen skal gis skriftlig til den postadressen eller elektroniske adressen som er oppgitt i bilag 6 for den aktuelle type henvendelse.

6. VEDERLAG OG BETALINGSBETINGELSER

6.1 VEDERLAG

Alle priser og nærmere betingelser for det vederlaget Oppdragsgiver skal betale for Leveransen, fremgår av bilag 7.

Utlegg, inklusive reise- og diettkostnader, dekkes bare i den grad de er avtalt. Hvis reise- og diettkostnader er avtalt dekket, skal dette spesifiseres særskilt og dekkes etter statens gjeldende satser hvis ikke andre satser er avtalt. Reisetid faktureres bare hvis det er avtalt i bilag 7.

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

Hvis det etter Leverandørens vurdering bør foretas vedlikehold og service som ikke er dekket av den inngåtte avtalen, skal samtykke til dette på forhånd innhentes hos Oppdragsgiver hvis vedlikeholdet skal faktureres i tillegg til det vederlaget som er satt opp i avtalen.

6.2 FAKTURERING

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

Hvis spesielle pris- og/eller betalingsvilkår skal gjelde for denne avtalen, skal det være oppgitt i bilag 7.

Leverandørens fakturaer skal spesifiseres og dokumenteres slik at Oppdragsgiver enkelt kan kontrollere fakturaen i forhold til det avtalte vederlag. Alle fakturaer for løpende timer skal være vedlagt detaljert spesifikasjon over påløpte timer. Utlegg skal angis særskilt.

Er Oppdragsgiver en offentlig virksomhet, er det et krav at Avtaleparten bruker elektronisk faktura i godkjent standardformat i henhold til forskrift av 2. april 2019 om elektronisk faktura i offentlige anskaffelser.

Etterkommer Avtaleparten ikke krav om bruk av elektronisk faktura, kan Oppdragsgiver holde tilbake betaling inntil elektronisk faktura i godkjent standardformat leveres. Oppdragsgiver skal uten unødig opphold gi melding om dette.

Er slik melding gitt, løper betalingsfristen fra tidspunktet elektronisk faktura i godkjent standardformat er levert.

Inneholder faktura eller fakturagrunnlag 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.

Avtaleparten må selv bære eventuelle kostnader knyttet til elektronisk faktura.

Betalingsplan og øvrige betalingsvilkår fremgår av bilag 7.

6.3 FORSINKELSESRENTER

Hvis Oppdragsgiver ikke betaler til avtalt tid, har Avtaleparten 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).

6.4 BETALINGSMISLIGHOLD

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

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

6.5 PRISENDRINGER

6.5.1 Indeksregulering

Timepris for tjenester, løpende vederlag og andre priser kan endres ved hvert årsskifte tilsvarende økningen i Statistisk sentralbyrås konsumprisindeks (hovedindeksen), første gang med utgangspunkt i indeksen for den måned avtalen ble inngått, med mindre annen indeks er avtalt i bilag 7.

6.5.2 Endring av offentlige avgifter

Leverandørens priser kan også endres i den utstrekning regler eller vedtak for offentlige avgifter endres med virkning for Leverandørens vederlag eller kostnader. Avtaleparten må fremme og dokumentere kravet skriftlig.

7. EKSTERNE RETTSLIGE KRAV, PERSONVERN OG SIKKERHET

7.1 EKSTERNE RETTSLIGE KRAV OG TILTAK GENERELT

Oppdragsgiver skal i bilag 1 identifisere hvilke rettslige eller partsspesifikke krav som har relevans for inngåelse og gjennomføring av denne avtalen. Det er herunder Oppdragsgivers ansvar å konkretisere relevante funksjonelle og sikkerhetsmessige krav for leveransen i bilag 1.

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

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

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

7.2 INFORMASJONSSIKKERHET

Avtaleparten skal iverksette forholdsmessige tiltak for å ivareta krav til informasjonssikkerhet i forbindelse med sin gjennomføring av denne Avtalen. Dette innebærer at Avtaleparten skal iverksette forholdsmessige tiltak for å sikre konfidensialitet av Oppdragsgivers data, samt iverksette tiltak for å sikre mot utilsiktet innsyn i data eller at data kommer på avveie. Som utilsiktet innsyn anses også tilgang fra ansatte hos Avtaleparten eller andre som ikke har behov for tilgang til dataene i sitt arbeid for Oppdragsgiver.

Avtaleparten skal iverksette forholdsmessige tiltak som gjør at Avtaleparten ved gjennomføring av sine leveransen ikke utilsiktet endrer eller sletter data i Oppdragsgivers systemer, samt ikke øker risikoen for angrep av virus og annen skadevoldende programvare i disse systemene.

I den utstrekning Avtaleparten gir underleverandører tilgang til Oppdragsgivers data, skal Avtaleparten sørge for at det etableres tilsvarende forpliktelse for disse som det som følger av denne bestemmelsen.

Har Oppdragsgiver nærmere krav til hvordan informasjonssikkerheten skal ivaretas fra Leverandørens side, har Oppdragsgiver angitt dette i bilag 1.

7.3 PERSONOPPLYSNINGER

7.3.1 Plikt til å inngå databehandleravtale

Behandler Avtaleparten personopplysninger på vegne av Oppdragsgiver, plikter Oppdragsgiver og Avtaleparten å inngå en databehandleravtale i samsvar med personvernforordningen (GDPR) og eventuell sektorspesifikk personvernlovgiving som er relevant for Oppdragsgivers virksomhet.

Utkast til databehandleravtale er vedlagt som bilag 11. Dersom egen databehandleravtale inngås mellom programvareprodusenten og Oppdragsgiver, skal dette eksplisitt angis i bilag 10, og databehandleravtalen som inngår som del av standardvilkår for vedlikehold av tredjepartsprogramvare gjelder.

Databehandleravtale må være inngått før behandlingen av personopplysninger påbegynnes.

7.3.2 Øvrige plikter

7.3.2.1 Generelt

Personopplysninger som behandles under denne Avtalen kan ikke overlates til andre for lagring, bearbeidelse eller sletting uten at det på forhånd er innhentet særlig eller generell skriftlig tillatelse til dette fra Oppdragsgiver. Forhåndsgodkjente underleverandører fremkommer i bilag 6.

Avtaleparten skal sørge for at eventuelle underleverandører Avtaleparten benytter, og som behandler personopplysninger, påtar seg tilsvarende forpliktelser som i dette punktet.

Personopplysninger skal ikke overføres til land utenfor EU/EØS-området uten rettslig overføringsgrunnlag og dokumentasjon som påviser at vilkårene for å benytte overføringsgrunnlaget er oppfylt. Avtaleparten skal i et slikt tilfelle dokumentere dette i bilag 11.

7.3.2.2 Erstatning som skyldes overtredelse av personvernforordningen

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 **Feil! Fant ikke referansekilden.** 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.

8. EIENDOMS- OG DISPOSISJONSRETT

8.1 EIENDOMSRETT TIL UTSTYR

Oppdragsgiver får samme rett til nytt utstyr som leveres etter denne avtalen, som til det opprinnelige utstyret dersom ikke annet er avtalt i bilag 7.

8.2 RETTIGHETER TIL DATA

Oppdragsgiver (og dennes rettighetshavere) beholder rettigheter til de data som tilgjengeliggjøres for Avtaleparten og får rettighetene til de data som samles inn, prosesseres, bearbeides, genereres, oppstår eller på annen måte behandles i henhold til denne Avtalen. Det samme gjelder resultater av slik behandling av slike data.

Avtaleparten skal ha tilgang og bruksrett til data som nevnt ovenfor i den utstrekning som er nødvendig for at Avtaleparten skal kunne oppfylle sine forpliktelser i henhold til Avtalen. Oppdragsgiver skal til enhver tid ha tilgang til data som Oppdragsgiver har rettighetene til og resultatet av Leverandørens behandling av disse dataene.

Avtaleparten skal ved avtalens opphør tilgjengeliggjøre data til Oppdragsgiver eller den Oppdragsgiver utpeker på et allment tilgjengelig og maskinleselig format, med opprinnelige strukturer og metadata intakt, jf. også Avtalens punkt 2.6.3, tredje avsnitt. Dersom ikke annet fremgår av Bilag 1, skal Avtaleparten ved Avtalens opphør slette alle egne kopier av Oppdragsgivers data.

Avtaleparten har ikke under noen omstendighet rett til å utøve tilbakeholdsrett i Oppdragsgivers data.

Avtaleparten kan benytte anonymiserte data angående Oppdragsgivers bruk av tjenesten til å forbedre sine tjenester, med mindre Oppdragsgiver har tatt forbehold om det i Bilag 1. Bestemmelsen er ikke til hinder for at Avtaleparten kan benytte innsamlede eller genererte data knyttet til etablering til å forbedre sine tjenester. Dette gjelder eksempelvis data om testresultater, feillogger, estimeringsdata, utviklingsinnsikt, prosjektrapporter mv, forutsatt at dette ikke er knyttet til Oppdragsgivers virksomhetsdata, sikkerhetsmessige aspekter eller andre forhold som er underlagt taushetsplikt etter Avtalen eller begrensninger i lov og forskrift.

Andre reguleringer kan angis av Oppdragsgiver i Bilag 1.

8.3 DISPOSISJONSRETT TIL PROGRAMVARE, DOKUMENTASJON MED VIDERE

8.3.1 Disposisjonsrett

Oppdragsgiver har disposisjonsrett til programvare i samsvar med inngått avtale om disposisjonsrett. Hvis vedlikehold blir utført ved at et program skiftes ut, får Oppdragsgiver samme rettigheter til det nye programmet som til det som blir skiftet ut.

Oppdragsgiver får disposisjonsrett til dokumentasjon og rapporter som Oppdragsgiver mottar i samsvar med inngått avtale om disposisjonsrett.

Hvis slik avtale ikke foreligger, får Oppdragsgiver den disposisjonsrett som er nødvendig for å benytte dokumentasjonen i egen virksomhet, og for nødvendig samarbeid med Oppdragsgivers kontraktsparter. Når dokumentasjon og rapporter oppdateres, får Oppdragsgiver rett til den oppdaterte dokumentasjonen eller rapporten tilsvarende den opprinnelige.

8.3.2 Utvidet disposisjonsrett til endringer og programvareutvidelser som utvikles for Oppdragsgiver

Oppdragsgiver får en tidsubegrenset, vederlagsfri og ikke-eksklusiv rett til å utnytte endringer og programvareutvidelser som utvikles eller tilpasses spesielt for Oppdragsgiver (utvidet disposisjonsrett) i henhold til denne avtalen.

Utvidet disposisjonsrett omfatter rett til å bruke, kopiere, modifisere og videreutvikle tilpasningene, enten selv eller ved hjelp av tredjepart. Oppdragsgiver har rett til å gi tilsvarende utvidet disposisjonsrett til annen offentlig virksomhet.

Kildekode med tilhørende spesifikasjoner og dokumentasjon av utvikling og tilpasningene skal overleveres til Oppdragsgiver innen 10 (ti) virkedager etter at endringen eller programvareutvidelsen er godkjent av Oppdragsgiver, med mindre annet er avtalt i det enkelte tilfellet.

9. MISLIGHOLD

9.1 HVA SOM ANSES SOM MISLIGHOLD

9.1.1 Leverandørens mislighold

Det foreligger mislighold fra Leverandørens side hvis Leveransen ikke er i samsvar med det som er avtalt og/eller Avtaleparten unnlater å oppfylle sine øvrige plikter i henhold til denne Avtalen.

Vesentlig mislighold foreligger når Leveransen og/eller andre forhold som Avtaleparten i henhold til denne Avtalen har ansvar for, avviker vesentlig fra det som er avtalt eller er vesentlig forsinket.

Det foreligger ikke mislighold dersom situasjonen skyldes Oppdragsgivers forhold eller force majeure, se punkt 10.4.

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

9.1.2 Oppdragsgivers mislighold

Det foreligger mislighold fra Oppdragsgivers side hvis Oppdragsgiver ikke oppfyller sine plikter i henhold til denne Avtalen.

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

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

9.2 VARSLINGSPLIKT

9.2.1 Leverandørens varslingsplikt

Hvis Avtaleparten ikke kan oppfylle sine plikter som avtalt, skal Avtaleparten så raskt som mulig gi Oppdragsgiver skriftlig varsel om dette.

Varselet skal angi årsak til problemet og så vidt mulig angi når de ulike delene av leveransen vil bli levert eller gjort tilgjengelig. Tilsvarende gjelder hvis det må antas ytterligere forsinkelser etter at første varsel er gitt.

9.2.2 Oppdragsgivers varslingsplikt

Hvis Oppdragsgiver ikke kan overholde sine plikter etter Avtalen, skal Oppdragsgiver så raskt som mulig gi Avtaleparten skriftlig varsel om dette.

Varselet skal angi årsak til problemet og så vidt mulig angi når Oppdragsgiver igjen kan overholde avtalte plikter. Tilsvarende gjelder hvis det må antas ytterligere forsinkelser etter at første varsel er gitt.

9.3 AVHJELP AV MISLIGHOLD

9.3.1 Leverandørens avhjelp av mislighold

Avtaleparten skal påbegynne og gjennomføre arbeidet med å avhjelpe Leverandørens mislighold uten ugrunnet opphold.

Det er et mål for avhjelpen, at Leveransen, eller andre forpliktelser som Avtaleparten har ansvaret for i henhold til denne Avtalen, skal oppfylle de avtalte krav og spesifikasjoner og for øvrig være i henhold til det som er avtalt.

9.3.2 Oppdragsgivers avhjelp av mislighold

Oppdragsgiver skal påbegynne og gjennomføre arbeidet med å avhjelpe Oppdragsgivers mislighold uten ugrunnet opphold.

Oppdragsgiver er ansvarlig for å avhjelpe misligholdet på en slik måte at forhold som Oppdragsgiver er ansvarlig for i henhold til denne Avtale, bringes i overensstemmelse med det som er avtalt.

9.4 SANKSJONER VED MISLIGHOLD

9.4.1 Prisavslag

Hvis Avtaleparten på tross gjentatte forsøk ikke har lyktes Avtaleparten å avhjelpe misligholdet, kan Oppdragsgiver kreve forholdsmessig prisavslag.

9.4.2 Tilbakeholdsrett

9.4.2.1 Oppdragsgivers tilbakehold av betaling

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

9.4.2.2 Begrensning i Leverandørens tilbakeholdsrett

Avtaleparten kan ikke holde tilbake leveransen som følge av Oppdragsgivers mislighold, med mindre misligholdet er vesentlig.

9.4.3 Standardiserte kompensasjoner og timebot

Ved oversittelse av frister eller annen manglende oppfyllelse fra Leverandørens side har Oppdragsgiver krav på standardisert kompensasjon som fastsatt i bilag 5.

Hvis det ikke er avtalt standardiserte kompensasjoner i bilag 5, kan Oppdragsgiver kreve timebot i henhold til bestemmelsene nedenfor:

Blir ikke avtalte frister for retting av A- eller B-feil overholdt, og det ikke skyldes force majeure eller Oppdragsgivers forhold, foreligger en forsinkelse fra Leverandørens side som gir grunnlag for timebot.

Timeboten påløper automatisk og utgjør 0,2 % av det samlede årlige vederlag ekskl. merverdiavgift for hver påbegynte time forsinkelsen varer. Timeboten regnes bare av normal arbeidstid innen virkedager og kan maksimalt utgjøre 5 % av årlig vederlag per misligholdstilfelle og maksimalt 15 % av årlig vederlag per år.

Andre timebotsatser og annen løpetid for timeboten samt hvilke ytelser den skal gjelde for, kan avtales i bilag 5.

Hvis bare en del av vedlikeholdet er forsinket, kan Avtaleparten kreve en nedsettelse av timeboten som står i forhold til Oppdragsgivers mulighet til å nyttiggjøre seg utstyr og programvare.

Så lenge timeboten løper, kan Oppdragsgiver ikke heve avtalen. Denne tidsbegrensningen gjelder imidlertid ikke hvis Avtaleparten har utvist grov uaktsomhet eller forsett.

9.4.4 Heving

Hvis det foreligger vesentlig mislighold, kan Oppdragsgiver, etter å ha gitt Avtaleparten skriftlig varsel og rimelig frist til å bringe forholdet i orden, heve hele eller deler av Avtalen med øyeblikkelig virkning.

Oppdragsgiver kan heve hele eller deler av avtalen med øyeblikkelig virkning hvis timeboten når den øvre grensen på 15 % i løpet av ett år.

9.5 ERSTATNING

9.5.1 Partenes krav på erstatning

Partene kan kreve erstattet ethvert direkte tap, herunder merkostnader partene får ved dekningskjøp, tap som skyldes merarbeid og andre direkte kostnader i forbindelse med forsinkelse, mangelfulle ytelser eller annet mislighold på grunn av den andre parts mislighold.

Eventuell påløpt timebot og standardisert kompensasjon kommer til fradrag i eventuell erstatning for samme forsinkelse/mislighold.

Hver av partene skal etter beste evne iverksette tapsbegrensende tiltak i henhold til alminnelige regler om lojalitet i kontraktsforhold.

9.5.2 Erstatningsbegrensning

Partene kan ikke kreve erstatning for indirekte tap. Indirekte tap omfatter, men er ikke begrenset til, tapt fortjeneste av enhver art, tapte besparelser og krav fra tredjeparter med unntak av idømt erstatningsansvar for rettsmangler.

Tap av data regnes som indirekte tap med unntak av kostnader knyttet til rekonstruksjon av data og andre direkte kostnader Oppdragsgiver pådrar seg som følge av tap av data.

Samlet erstatning per kalenderår er begrenset til et beløp som tilsvarer avtalens samlede årlige vederlag ekskl. merverdiavgift.

Erstatningsbegrensningen gjelder imidlertid ikke hvis den misligholdende part eller noen denne svarer for, har utvist grov uaktsomhet eller forsett.

10. ØVRIGE BESTEMMELSER

10.1 FORSIKRINGER

10.1.1 Oppdragsgivers forsikringer

Hvis Oppdragsgiver er en offentlig virksomhet, står Oppdragsgiver som selvassurandør. Hvis Oppdragsgiver ikke står som selvassurandør, plikter Oppdragsgiver å ha

forsikringer som er tilstrekkelige til å dekke de kravene fra Avtaleparten som følger av Oppdragsgivers risiko eller ansvar etter denne Avtalen innenfor rammen av alminnelige forsikringsvilkår.

10.1.2 Leverandørens forsikringer

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

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

10.2 OVERDRAGELSE AV RETTIGHETER OG PLIKTER

10.2.1 Oppdragsgivers overdragelse

Er Oppdragsgiver en offentlig virksomhet, kan Oppdragsgiver overdra sine rettigheter og plikter etter denne Avtalen til annen offentlig virksomhet.

Den virksomheten som får rettigheter og plikter overdratt, er berettiget til tilsvarende vilkår, såfremt Avtalens rettigheter og plikter overdras samlet.

10.2.2 Leverandørens overdragelse

Avtaleparten kan bare overdra sine rettigheter og plikter etter Avtalen med skriftlig samtykke fra Oppdragsgiver.

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

Hvis Oppdragsgiver er en offentlig virksomhet, gjelder retten til overdragelse i avsnittet over kun hvis den nye Avtaleparten oppfyller de opprinnelige kvalifikasjonskravene, det ikke foretas andre vesentlige endringer i kontrakten og overdragelse ikke skjer for å omgå regelverket om offentlige anskaffelser.

Retten til vederlag etter denne Avtalen kan fritt overdras. Slik overdragelse fritar ikke den overdragende part fra vedkommendes forpliktelse og ansvar.

10.3 KONKURS, AKKORD E.L.

Hvis det i forbindelse med Leverandørens virksomhet åpnes gjeldsforhandlinger, akkord eller konkurs, eller annen form for kreditorstyring gjør seg gjeldende, har

Oppdragsgiver rett til å heve avtalen med øyeblikkelig virkning, såfremt ikke annet følger av ufravikelig lov.

10.4 FORCE MAJEURE

Skulle det inntreffe en ekstraordinær situasjon som ligger utenfor partenes kontroll, som gjør det umulig eller uforholdsmessig vanskelig 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) dager regnet fra det tidspunkt situasjonen inntreffer, og da bare med 15 (femten) dagers varsel.

Hver av partene dekker sine egne kostnader knyttet til avslutning av Avtalen. Oppdragsgiver betaler avtalt pris for den del av leveransen som var kontraktsmessig levert før Avtalen ble avsluttet. Partene kan ikke rette andre krav mot hverandre som følge av avslutning av Avtalen etter denne bestemmelse.

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

10.5 RISIKO FOR UTSTYR MM.

Oppdragsgiver har risikoen for utstyr og programmer som omfattes av avtalen, jf. bilag 3. Avtaleparten har risiko for annet utstyr eller programmer, f.eks. reserveutstyr, som han har plassert hos Oppdragsgiver, hvis ikke annet er avtalt.

11. TVISTER

11.1 FORHANDLINGER OG MEKLING

Oppstår det en tvist mellom partene om tolkningen eller rettsvirkningene av Avtalen, skal tvisten søkes løst ved forhandlinger og/eller mekling.

11.2 LOVVALG OG VERNETING

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

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

Vernetingsadresse er ved Oppdragsgivers forretningsadresse.

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