

Avhørsromutstyr

Bilag 8

Begreper som er definert i
rammeavtalen

Arkivreferanse anskaffelse:

26/343777

Arkivreferanse kontrakt:

XX/XXXX

Leverandør:

[navn leverandør]

1. Innledning

Bilag 8 inneholder en oversikt over begreper som er definert i rammeavtalen.

Begrepene benyttes i rammeavtalen i bestemt og ubestemt form entall og/eller flertall.

Begrep	Definisjon/ forklaring
Rammeavtalen	Med "rammeavtalen" menes generell avtaletekst med bilag og vedlegg.
Ytelsen	Med "ytelsen" menes den eller det utstyret, programvaren, bistanden, vedlikeholdet og de tilhørende tjenestene som Leverandøren er ansvarlig for og skal levere i henhold til rammeavtalen.
Utstyr	Med "utstyr" menes varer og komponenter som kjøpes under denne rammeavtalen, og som naturlig tolkes inn i kundens behov slik det fremkommer av bilag 1.
Programvare	Med "programvare" menes avtale om kjøp/ bruksrett til programvare som er tett knyttet til utstyret kjøpt over denne rammeavtalen. For øvrige lisens- og programvarekjøp har Kunden har egne rammeavtaler ref. Bilag 1, punkt 3.2.6.
Rådgivning	Med "rådgivning" menes råd og veiledning fra kompetent personell hos Leverandøren, eller underleverandører, som er inkludert i rammeavtalens vederlag (påslagsprosenten i bilag 5 punkt 3.1 eller i pris for vedlikehold i bilag 5 punkt 3.2). Avgrensning mot "bistand" er regulert i bilag 1, punkt 3.2.3.
Bistand	Med "bistand" menes kjøp av konsulentttjenester (bistand) utover det som faller inn under definisjonen av rådgivning i bilag 1, punkt 3.2.3. Bistand kjøpes ved at det inngås tildelingskontrakt, enten som en del av andre ytelser, men som egen varelinje, eller som frittstående tildelingskontrakt for bistand. Konsulentttjenester det ikke er inngått tildelingskontrakt på, kan ikke faktureres Kunden.
Vedlikehold	Med "vedlikehold" menes prosessen med å holde utstyr og tjenester i driftstilstand ved å utføre regelmessige oppdateringer, feilrettinger, sikkerhetsoppdateringer og ytelsesforbedringer. Dette innebærer å sikre at systemene fungerer som forventet og at eventuelle problemer løses raskt og effektivt.
Garanti	Med "garanti" menes en avtale eller forpliktelse fra Leverandøren om å reparere eller erstatte utstyr eller programvare hvis det ikke fungerer som forventet innen en bestemt tidsperiode. Garantien sikrer at Kunden får nødvendig støtte og løsning på problemer som oppstår på grunn av feil eller mangler i utstyret eller programvare.
Serviceavtale	Med "serviceavtaler" menes en avtale for service og/eller support på produkter kjøpt over denne rammeavtalen. Serviceavtalene kjøpes fra Leverandøren, men selve tjenesten utføres i stor grad av produsent. Serviceavtaler vil være å anse som utvidet garanti på produktene.
Leverandøren	Med "Leverandøren" menes her den virksomheten Kunden har inngått rammeavtalen med. Det er denne virksomheten som fakturerer Kunden for de ytelsene rammeavtalen omfatter, og som er ansvarlig

	for at ytelsene leveres i henhold til rammeavtalens og tildelingskontraktenes bestemmelser.
Produsent	Med "produsent" menes her de virksomheter som produserer de produkter (utstyr og programvare) og gir de garantier som Leverandøren selger og leverer til Kunden under denne rammeavtalen. En produsent vil regnes som Leverandørens underleverandør, og vil dermed ikke ha noen direkte rettigheter eller plikter etter denne rammeavtalen.
Distributør	Med "distributør" menes her de eventuelle mellomliggende virksomhetene som opererer mellom en produsent og Leverandøren. En distributør vil regnes som Leverandørens underleverandør, og vil dermed ikke ha noen direkte rettigheter eller plikter etter denne rammeavtalen.
Tildeling av kontrakt	Med "tildeling av kontrakt" menes her de tilfeller hvor Kunden tildeler kontrakter på grunnlag av rammeavtalevilkårene og prosedyrene fastsatt i rammeavtalen, jf. FOA § 26-2 (1), jf. § 26-1 (2)
Tildelingskontrakt	Med "tildelingskontrakt" menes kontrakter som tildeles innenfor rammeavtalen, i henhold til prosedyrene fastsatt i bilag 2 og med avtalevilkårene som fastsatt i bilag 3 og generell avtaletekst. I dagligtale omtales inngåelse av tildelingskontrakt som "avrop".
Tilbudsforespørsel	Med "tilbudsforespørsel" menes Kundens forespørsel om tilbud fra Leverandøren for kjøp på rammeavtalen, som iverksetter prosedyre for "tildeling av kontrakt".
Tilbud på tildelingskontrakt	Med "tilbud på tildelingskontrakt" menes Leverandørens besvarelse av Kundens tilbudsforespørsel.
Ordrebekreftelse	En ordrebekreftelse er en bekreftelse på at tildelingskontrakten er mottatt hos Leverandøren og som bekrefter overfor Kunden at tildelingskontrakten er effektivt/ satt i produksjon hos Leverandøren.
Mal for tildelingskontrakt	Med "Mal for tildelingskontrakt" menes her skjema/mal vedlagt bilag 2. Mal for tildelingskontrakt utgjør tildelingskontrakten når prosedyre for tildeling av kontrakt er ferdigstilt.
Samhandlingsplan	Med "samhandlingsplan" menes en plan som detaljerer av samarbeidet mellom partene i rammeavtalen.
Støtteløsning	Med "støtteløsning" menes løsninger, portaler og interne IT-systemer som Leverandøren gjør tilgjengelig for Kunden som en del av ytelsen eller som Leverandøren benytter internt for å utføre ytelsen.

Endelig lokasjon	Med "endelig lokasjon" menes det stedet utstyret eller programvaren fysisk installeres.
Oppmøtetidspunkt	Med "oppmøtetidspunkt" menes tidspunktet Leverandøren har møtt opp til avtalt tid og sted.
Brudd på tjenestenivå	Med "brudd på tjenestenivå" mens de tilfeller der Leverandøren ikke overholder frister satt for det avtalte tjenestenivået. Ny frist for tjenestenivå starter å løpe ved hvert brudd. F.eks.: Hvis et avtalt tjenestenivå på 15 minutter har tatt 35 minutter å løse, vil tjenestenivået ha vært brutt 2 ganger, og utløser dermed krav til kompensasjon for hvert brudd.
Hendelse	Med "hendelse" menes et ikke-planlagt avbrudd i, eller en reduksjon av kvaliteten til, miljøet tildelingskontrakten for vedlikeholdstjenesten omfatter. Begrepet omfatter også sikkerhetshendelser som har egen definisjon nedenfor.
Hendelseshåndtering	Med "hendelseshåndtering" menes den prosessen som benyttes for å tilbakeføre miljøet tildelingskontrakten for vedlikeholdstjenesten omfatter til normal fungerende tilstand tilsvarende før hendelsen oppsto er gjenopprettet.
Løsningstid	Med "løsningstid" menes tiden det tar fra en hendelse er meldt (skriftlig eller muntlig) av Kunden, til Leverandøren har en endelig løsning på plass, eller erstatningsprodukt er levert. Altså til normal fungerende tilstand tilsvarende før hendelsen oppsto er gjenopprettet.
Reaksjonstid	Med "reaksjonstid" menes tiden det tar fra en hendelse er meldt (skriftlig eller muntlig) av Kunden, til Leverandøren gir en skriftlig beskjed til Kunden om at hendelsen er registrert.
Responstid	Med "responstid" menes tiden det tar fra ny sak er meldt (skriftlig eller muntlig) til Leverandøren, til kvalifisert og godkjent personell har startet arbeid med å utbedre saken på lokasjon eller via telefon dersom dette på forhånd er skriftlig avtalt med Kunden.
Sikkerhetshendelse	Med "sikkerhetshendelse" menes en hendelse eller en serie av hendelser som har påvirket, eller med stor sannsynlighet vil påvirke, sikkerheten negativt.
Tjenesteperiode	Med "tjenesteperiode" menes tidsrom der spesifisert tjenestenivå skal oppnås.
Virkedag	I denne kontrakten skal virkedag forstås som mandag t.o.m. fredag alle uker, med unntak av offentlige norske høytids- og helligdager.
DDP	DDP (Delivered Duty Paid) er en Incoterms 2020-regel som innebærer at selgeren tar på seg alle kostnader og risikoer knyttet til levering av varer til det navngitte bestemmelsesstedet. Dette inkluderer betaling av eksport- og importavgifter, skatter og andre gebyrer¹². Under DDP er selgeren ansvarlig for å levere varene til kjøperen, ferdig fortollet for import ved det avtalte bestemmelsesstedet. Selgeren betaler ikke for lossing av varene¹. Denne regelen kan brukes for alle transportmåter, inkludert multimodal transpor

INCOTERMS2020	https://iccwbo.org/business-solutions/incoterms-rules/incoterms-2020/
---------------	---