

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

1. ALMINNELIGE BESTEMMELSER	5
1.1 AVTALENS OMFANG	5
1.2 BILAG TIL AVTALEN	5
1.3 TOLKNING – RANGORDNING	5
1.4 ENDINGER AV AVTALEN ETTER AVTALEINNGÅElsen	6
1.5 PARTENES REPRESENTANTER	6
2. PARTENES OVERORDNEDE ANSVAR.....	6
2.1 LEVERANDØRENS ANSVAR FOR TJENESTEN	6
2.2 LEVERANDØRENS ANSVAR FOR TREDJEPARTSLEVERANSER	7
2.3 KUNDENS MEDVIRKNINGSANSVAR	7
3. ETABLERING OG GJENNOMFØRING AV TJENESTEN	8
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
4. VEDERLAG OG BETALINGSBETINGELSER.....	10
4.1 VEDERLAG	10
4.2 FAKTURERINGSTIDSPUNKT OG BETALINGSBETINGELSER.....	10
4.3 FØRSINKELSESRENTER	11
4.4 BETALINGSMISLIGHOLD	11
4.5 PRISENDINGER.....	11
5. VARIGHET, AVBESTILLING OG AVSLUTNING	12
5.1 VARIGHET	12
5.2 AVBESTILLING.....	12
5.3 AVSLUTNING AV AVTALEN	12
5.4 MIDLERTIDIG FORLENGELSE AV AVTALEN	13
6. INFORMASJONSSIKKERHETS- OG PERSONOPPLYSNINGSVERN	14
6.1 INFORMASJONSSIKKERHET	14
6.2 PERSONOPPLYSNINGER.....	14
7. EIENDOMS- OG DISPOSISJONSRETT.....	15
7.1 PARTENES RETTIGHETER	15
7.2 RETTIGHETER TIL DATA	16
8. REKONSTRUKSJON AV DATA	16
9. MISLIGHOLD OG SANKSJONER.....	17
9.1 LEVERANDØRENS MISLIGHOLD.....	17
9.1.1 Varslingsplikt	17
9.2 MISLIGHOLDSSANKSJONER.....	18
9.2.1 Avhjelp og prisavslag	18
9.2.2 Tilbakehold av tjenester	18
9.2.3 Dagbot ved forsinkelse	18
9.2.4 Økonomisk kompensasjon for brudd på avtalt tjenestenivå	19
9.2.5 Heving	19
9.2.6 Erstatning.....	19
9.2.7 Erstatningsbegrensning.....	19
9.2.8 Krenkelse av andres immaterielle rettigheter (rettsmangel)	20
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.....	21
10.	FORCE MAJEURE	21
11.	ØVRIGE BESTEMMELSER	21
11.1	OVERDRAGELSE AV RETTIGHETER OG PLIKTER	21
11.2	LØNNS- OG ARBEIDSVILKÅR	22
11.3	TAUSHETSPLIKT	22
11.4	SKRIFTLIGHET	23
11.5	KONKURS, AKKORD E.L.	23
12.	TVISTER	23
12.1	RETTSVALG	23
12.2	FORHANDLINGER OG MEKLING	24
12.3	DOMS- ELLER VOLDGIFTSBEHANDLING	24

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

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
A	Kritisk feil	- 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. - Dokumentasjonen er så ufullstendig eller misvisende at Kunden ikke kan bruke tjenesten eller vesentlige deler av tjenesten.
B	Alvorlig feil	- 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. - Dokumentasjonen er så ufullstendig eller misvisende at Kunden ikke kan benytte funksjoner som ut fra en objektiv vurdering er viktige for Kunden.
C	Mindre alvorlig feil	- Feil som fører til at enkeltfunksjoner ikke virker som avtalt, men som Kunden relativt lett kan omgå. - Dokumentasjonen er mangelfull eller upresis.

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 LEVERINGSDAG

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 RETTIGHETER TIL DATA

Kunden (og dennes rettighetshavere) beholder rettigheter til de data som tilgjengeliggjøres for Leverandøren 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.

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

Leverandøren skal ved avtalens opphør tilgjengeliggjøre data til Kunden eller den Kunden utpeker på et allment tilgjengelig og maskinleselig format, med opprinnelige strukturer og metadata intakt, jf. også punkt 5.3. Dersom ikke annet fremgår av Bilag 1, skal Leverandøren ved Avtalens opphør slette alle egne kopier av Kundens data.

Leverandøren har ikke under noen omstendighet rett til å utøve tilbakeholdsrett i Kundens data.

Leverandøren kan benytte anonymiserte data angående Kundens bruk av tjenesten til å forbedre sine tjenester, med mindre Kunden har tatt forbehold om det i Bilag 1. Bestemmelsen er ikke til hinder for at Leverandøren 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 Kundens virksomhetsdata, sikkerhetsmessige aspekter eller andre forhold som er underlagt taushetsplikt etter Avtalen eller begrensninger i lov og forskrift.

Andre reguleringer kan angis av Kunden i Bilag 1.

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 merkostnader som slike forhold måtte medføre. Dette gjelder likevel ikke dersom rekonstruksjonen blir vanskeligere eller mer tidkrevende som følge av at Leverandøren ikke har fulgt de rutiner for sikkerhetskopiering som er avtalt. I de tilfeller Kunden skal dekke Leverandørens merkostnader, skal Leverandøren holde Kunden løpende orientert om hvilke kostnader som pådras, og Kunden skal ha rett til å pålegge Leverandøren å stanse arbeidet med rekonstruksjonen.

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.

Bilag til avtale om løpende tjenestekjøp over internett

Statens standardavtaler for IT-anskaffelser
bilag til SSA-L - versjon 2026



Bilag til SSA-L – Avtale om løpende tjenestekjøp over internett– versjon 2026

Innhold:

Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon	3
Bilag 2: Leverandørens beskrivelse av tjenesten	11
Bilag 3: Plan for etableringsfasen	13
Bilag 4: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner	15
Bilag 5: Administrative bestemmelser	16
Bilag 6: Samlet pris og prisbestemmelser	18
Bilag 7: Endringer i den generelle avtaleteksten	21
Bilag 8: Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen	22
Bilag 9: Vilkår for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveranser	23

Dette dokumentet inneholder veiledning i tekstbokser knyttet til utfylling av bilag. Veiledningen er ikke ment å være uttømmende og bilagene må alltid tilpasses den enkelte anskaffelse. Dokumentet inneholder krysshenvisninger til avtalen, der avtalen åpner for reguleringer/utfyllinger i bilagene. Veiledningsteksten skal strykes ved utfylling av bilagene. Der man *ikke* endrer avtalen skal også overskriftene/krysshenvisningene strykes. Det er med andre ord kun der man fyller inn tekst at overskriftene skal stå igjen. Der bilag eventuelt blir stående tomme, er det naturlig å ta bilaget ut og krysse «nei» i avtalens punkt 1.2. Nummereringen må imidlertid fastholdes selv om enkelte bilag tas ut for å unngå feil opp mot reguleringen av rangordningen mellom bilagene.

Melding om eventuell feil, uklarheter eller øvrige innspill vedrørende veiledningen bes rettet til: ssa-post@dfo.no med «SSA-L» som innledning i emnefeltet.

Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon

Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

[Eventuell tekst]

Nærmere om avtalens anvendelsesområde

Avtalen gjelder løpende levering av tjenester over internett («as-a-service»). Dette kan for eksempel være skytjenester/abonnementstjenester. Avtalen omfatter også drift og vedlikehold av den aktuelle tjenesten. Avtalen egner seg best ved levering av standardtjenester.

Tjenesteleveranser av denne art deles gjerne inn i tre hovedkategorier:

- Infrastructure-as-a-service – «IaaS»
- Platform-as-a-service – «PaaS»
- Software-as-a-service – «SaaS»

Ulik fleksibilitet og kontroll skiller kategoriene:

- IaaS:
 - Levering av datainfrastruktur over et nettverk
 - Kunden har kontroll over hva han benytter infrastrukturen til: applikasjoner, servere, operativsystemer og/eller lagring
- PaaS
 - Levering av plattform/driftsmiljø hvor kunden kan innføre eller utvikle applikasjoner
 - Kunden har kontroll over egne applikasjoner, men har ikke kontroll over nettverk, servere, operativsystemer eller lagring
- SaaS
 - Utgangspunkt: Levering av eksisterende programvareapplikasjoner
 - Kunden har ikke kontroll over applikasjoner, nettverk, servere, operativsystemer eller lagringsmuligheter

Avtalen er egnet ved alle tjenestekategoriene. Ved kompliserte driftstjenester knyttet til systemer og/eller flere applikasjoner vil imidlertid SSA-D være bedre egnet. Der Kunden har behov for en samarbeidspartner til applikasjonsforvaltning og optimalisering av de skytjenester/applikasjoner Kunden allerede har tilgang til, vil en konsulentavtale være bedre egnet; Oppdragsavtalen (SSA-O) eller Avtale om bistand fra Konsulent (SSA-B)/Den enkle bistandsavtalen (SSA-B Enkel).

Nærmere om installasjoner/konfigurering/tilpasninger/integrasjoner

Selv om avtalen egner seg best ved levering av standardtjenester, er det mulig å foreta installasjon, konfigurering, tilpasning og/eller integrasjoner under SSA-L. Kundens krav knyttet til dette skal fremkomme heri kravspesifikasjonen. Der det er nødvendig for at Leverandøren skal forstå hvilke systemer/plattformer tjenesten skal integreres eller tilpasses opp mot, må Kundens tekniske plattform beskrives her.

Nærmere om utfylling av kravspesifikasjonen

I bilag 1 skal Kunden spesifisere kravene Kunden har til den tjenesten som skal leveres, samt eventuelle krav til installasjon, konfigurering, tilpasning og/eller integrasjoner som Leverandøren skal være ansvarlig for.

Kravene bør i størst mulig grad være behovs- eller funksjonskrav, men Kunden kan også spesifisere tekniske krav, herunder minstekrav/absolutte krav som må være oppfylt for at løsningen skal oppfylle oppdragsgivers behov.

Vanligvis utarbeider Kunden en kravtabell. I kravtabellen bør det inngå hva slags type krav Kunden har beskrevet og hvordan det vil behandles i konkurransen. Det er viktig at oppdragsgiver har et bevisst forhold til egne formuleringer i sin kravspesifikasjon med tanke på hva som utgjør minstekrav, hvilke krav som skal beskrives av tilbyderer og/eller hvilke krav som skal evalueres.

En måte å utforme kravtabellen på, er å ha en eller flere kolonner til høyre hvor Kunden spesifiserer hvilken kategori kravet hører inn under. Dette skaper forutberegnelighet.. Dersom Kunden er sikker på at kravet de spesifiserer er et minstekrav/absolutt krav, bør dette angis i kolonnen. Kravene kan eksempelvis angis med bokstavene A, B, C etc. Kunden bør, dersom en slik tabell benyttes, angi konsekvensene ved at et krav hører inn under de ulike kategoriene. A kan eksempelvis være et minstekrav/absolutt krav som må være oppfylt (og der ikke oppfyllelse normalt vil tilsa at tilbudet må avvises). Et slikt krav evalueres ikke utover dette (det at det finnes ulike måter å oppfylle kravet på, gir ikke ulik uttelling; kravet evalueres som oppfylt eller ikke oppfylt). Absolutte minimumskrav bør begrenses til de tilfeller der de er strengt nødvendige for å unngå å begrense konkurransen unødige og for å unngå pliktige avvísninger Kunden egentlig ikke ønsker.

B og C-krav kan være funksjoner/behov Kunden ønsker oppfylt, men som ikke vil resultere i avvísning dersom kravet ikke er oppfylt. Det kan eksempelvis angis at B-krav anses som viktigere enn C-krav- og at B-krav vil gi større uttelling ved evalueringen enn C. Det kan alternativt oppgis at B-krav og C-krav etc. vil gi uttelling under ulike tildelingskriterier.

Ovenstående er kun eksempler. Det finnes en rekke måter å utforme kravkategorier på. Kunden må i den enkelte konkurranse tenke over hvilke kategorier den enkelte konkurranse er best tjent med.

Det er viktig å presisere at bilagene skal være kontraktsdokumenter som skal kunne håndheves etter signering. De må derfor formuleres som forpliktelser i kontraktsfasen. De skal med andre ord ikke ha med seg instruksjoner eller veiledning fra konkurransefasen. Et krav som begynner med «Tilbyder skal beskrive ...» er ikke et krav som er egnet som kontraktstekst. Dette kan heller inntas som tekst i kursiv, som er ment som veiledning til tilbyderne (som erstattes med tilbyderens besvarelse), se eksempel:

Eksempel:

Bilag 1:

Nr.	Krav	Kategori
1	Leverandøren skal levere <a>	B
2	Leverandøren skal følge den fremgangsmåte for å oppfylle behov <d> som er beskrevet i bilag 2.	C
3	Løsningen må være kompatibel med programvare <nn>	A

Eksempel:

Bilag 2:

Nr.	Krav	Kategori	Besvarelse (Tekst i kursiv er instruksjoner til tilbyderen i tilbudsfasen og erstattes med tilbyderens besvarelse)
1	Leverandøren skal levere funksjonalitet <a>	B	<i>Tilbyderen skal beskrive hvordan kravet skal oppfylles.</i> <i>Oppdragsgiver forventer at tilbyder i den forbindelse beskriver og <c></i> <i>Dette kravet vil bli evaluert under tildelingskriterium <x></i>

2	Leverandøren skal følge den fremgangsmåte for å oppfylle behov <d> som er beskrevet i bilag 2.	C	<i>Tilbyderen skal beskrive den fremgangsmåte som skal benyttes for å oppfylle behov <d>.</i> <i>Oppdragsgiver forventer at tilbyder i den forbindelse beskriver <e> og <f>.</i> <i>Dette kravet vil bli evaluert under tildelingskriterium <y></i>
3	Løsningen må være kompatibel med programvare <nn>	A	<i>Tilbyder skal bekrefte at kompatibilitet med programvare <nn> vil leveres / Tilbyder skal beskrive hvordan kompatibilitet vil løses slik at oppfyllelse kan kontrolleres av Kunden.</i> <i>Anbudet vil medføre</i>

De punktene som er angitt nedenfor er punkter i avtaleteksten som henviser til at Kunden i bilag 1 kan angi eller presisere forhold ved tjenesten.

Avtalens punkt 3.4 Dokumentasjon og opplæring

[Eventuell tekst]

Dersom Kunden har krav til dokumentasjon av tjenesten (standard produktbeskrivelse, brukerveiledning eller annen type dokumentasjon som Leverandøren vanligvis lar følge med ved tjenesten), skal kravene til dokumentasjon fremkomme her.

Eksempler på dokumentasjon som kan kreves og krav som kan stilles til dokumentasjonen:

Teknisk dokumentasjon

- Systemdokumentasjon med detaljert beskrivelse av standardsystemet og tilpasningene, virkemåte og sammenhengen mellom dem
- Installasjonsveiledning med råd om valg av oppsett mv.

Brukerdokumentasjon

- Beskrivelse av funksjonaliteten i standardsystemet og tilpasningene
- Beskrivelser beregnet på superbruker/systemansvarlig i brukerorganisasjonen som viser sammenhengene mellom ulike deler av systemet, avansert brukerfunksjonalitet mv.

Dokumentasjonen skal være ajourført til den versjonen av standardsystemet og tilpasningene som leveres. Dokumentasjonen av tilpasningene skal vise til relevante deler av dokumentasjonen for standardsystemet, slik at de ulike delene av dokumentasjonen enkelt kan sees i sammenheng med hverandre. Det skal fremgå klart og tydelig hvilke deler av dokumentasjonen til standardsystemet som eventuelt ikke er relevant som følge av de tilpasningene som er gjort, samt hva som eventuelt kommer til erstatning.

Dersom Kunden godtar at dokumentasjonen som leveres kan leveres på annet språk enn norsk, skal dette fremkomme her.

Dersom Kunden har krav til Leverandørens opplæring av Kundens personell, skal kravene til dette fremkomme her.

Eksempler på krav som kan stilles til opplæringen:

Avtalt opplæring av Kundens ansatte skal utføres profesjonelt og med god faglig og pedagogisk standard innenfor den tidsplanen som følger av bilag 3. Opplæringen skal være tilpasset de enkelte brukergruppens behov, eksempelvis for sluttbrukere, superbrukere, systemadministratorer, driftspersonell og lignende.

Opplæringen skal gjennomføres i Kundens lokaler og på det systemet med tilpasninger som er installert hos Kunden. Leverandøren skal i rimelig tid før opplæring påbegynnes levere Kunden nødvendig kursdokumentasjon for de ulike målgruppene (brukere, systempersonell, driftspersonell).

Avtalens punkt 3.5 Oppgradering/vedlikehold av tjenesten etter Leveringsdag

[Eventuell tekst]

Dersom Leverandøren ikke er 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 skal Kunden angi dette her.

Dersom Kunden har nærmere krav til testing etter at Leverandøren har foretatt endringer i konfigurasjoner, tilpasninger og/eller integrasjoner for Kunden som følge av standardoppgraderinger som skjer i tredjepartsleveranser, skal Kunden angi dette her.

Avtalens punkt 3.6 Ytterligere utvikling etter Leveringsdag

[Eventuell tekst]

Rammene for videreutvikling av de tjenester som er levert av Leverandøren skal angis av Kunden her, med mindre Kunden ønsker å benytte egen avtale for slik videreutvikling. Dersom Kunden ønsker å benytte egen avtale for videreutvikling, skal dette angis her.

Dersom Kunden har særskilte krav til godkjenningssprøve for slik videreutvikling, skal Kunden angi dette her.

Dersom Kunden ønsker at Leverandøren proaktivt og løpende skal vurdere og foreslå endringer i egne tjenester for Kunden, skal Kunden angi dette her.

Avtalens punkt 6.1 Informasjonssikkerhet

[Eventuell tekst]

Dersom Kunden har nærmere krav til hvorledes informasjonssikkerheten skal ivaretas fra Leverandørens side, samt nærmere krav atskillelse av data skal Kunden angi dette her.

Informasjonssikkerhet/atskillelse av data handler om å redusere risikoen for at informasjon/data skal komme på avveie. Det vil være særlig aktuelt for Kunden å angi nærmere krav til hvorledes informasjonssikkerheten/sikker atskillelse av data skal ivaretas fra Leverandørens side dersom Leverandøren skal håndtere sensitiv informasjon i tjenesteleveransen. Dette kan være forretningshemmeligheter, særlige kategorier av personopplysninger eller liknende.

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 her.

Dette kan for eksempel være krav til at Leverandøren må fremvise avtale med

Avtalens punkt 6.2 Personopplysninger

[Eventuell tekst]

Dersom Kunden har nærmere krav til hvordan personopplysninger skal behandles, skal Kunden angi dette her.

«Personopplysninger» er enhver opplysning om en identifisert eller identifiserbar fysisk person («den registrerte»). Dette er typisk navn, adresser (herunder IP-adresser), telefonnummer eller informasjon som beskriver en aktuell person. Begrepet har et vidt nedslagsfelt. Personopplysninger vil typisk måtte behandles i HR-, lønns-, regnskaps-, ERP-, CRM-, arkiv-, e-post- og saksbehandlingssystemer.

Det er to grunnleggende aktører ved behandling av personopplysninger:

1. Behandlingsansvarlig. Den som *bestemmer formålet og hvilke hjelpemidler som skal benyttes* i forbindelse med behandlingen av personopplysninger. Behandlingsansvarlig kan være en fysisk eller juridisk person, en offentlig myndighet, en institusjon eller ethvert annet organ.
2. Databehandler. Den som behandler personopplysninger på vegne av den behandlingsansvarlige. I likhet med behandlingsansvarlig, kan dette være en fysisk eller juridisk person, offentlig myndighet, institusjon eller ethvert annet organ.

Dersom oppdraget går ut på å behandle personopplysninger på vegne av Kunden, er Leverandøren databehandler, noe som innebærer at Kunden og Leverandøren plikter å inngå en databehandleravtale i samsvar med personopplysningslovgivningen. Dette vil svært ofte være tilfelle for tjenesteleveranser under denne avtalen.

Dersom Leverandøren behandler personopplysninger til eget formål for å kunne tilby en tjeneste, vil Leverandøren være behandlingsansvarlig. Dette kan eksempelvis være reisebyråtjenester, der navn og andre kontaktopplysninger kun er nødvendig for å levere flyreiser/hotell. I et slikt tilfelle er det ikke nødvendig med databehandleravtale. (Leverandøren er imidlertid behandlingsansvarlig på selvstendig grunnlag, men det krever ingen regulering/databehandleravtale mellom partene for denne behandlingen).

Dersom Kunden har nærmere krav knyttet til Leverandørens informasjonssikkerhetstiltak, skal Kunden angi dette her. Det kan eksempelvis være relevant for Kunden å knytte nærmere krav til dette dersom Kunden ønsker å stille krav til tiltak som går utover lovens minimumskrav.

Krav til tiltak kan eksempelvis være pseudonymisering og/eller kryptering av personopplysninger.

Dersom Kunden har nærmere dokumentasjonskrav knyttet til informasjonssystemet og sikkerhetstiltakene, skal Kunden angi dette her.

Avtalens punkt 7.1 Partenes rettigheter

[Eventuell tekst]

Denne avtalen endrer ikke de opphavs-, disposisjons- eller eiendomsrettighetene partene hadde før avtalen, og som de beholder under gjennomføringen av avtalen. Det overføres heller ingen immaterielle rettigheter til Kunden ved gjennomføringen av avtalen. Dersom det skal overføres noen rettigheter må Kunden beskrive dette her. Leverandøren skal beskrive hvordan disse rettighetene endres i bilag 2.

Det er sjelden det vil være aktuelt for Kunden å innta avvikende reguleringer på dette området under SSA-L. Der det imidlertid kan være aktuelt å regulere dette annerledes, er dersom det som en del av tjenesten gjøres ytterligere utvikling på oppdrag fra Kunden. I de tilfellene bør det tas stilling til om Kunden eller Leverandøren skal sitte igjen med rettighetene til det som er spesialutviklet for Kunden.

Avtalens punkt 7.2 Rettigheter til data

[Eventuell tekst]

Har Kunden krav til metoder eller standarder som Leverandøren skal benytte i sin behandling av data, metadata, krav til formater, strukturering, eller systemkompatibilitet, samt frister for utlevering av kopier og eller andre krav til tilgang på dataene, kan dette angis her. Det samme gjelder krav knyttet til eventuell testing av uthenting, Leverandørens rett til å benytte data for andre og/eller egne formål, samt håndtering av Kundens data når Avtalen opphører.

Les mer om rettigheter til data i SSA-ene i [veilederen på Anskaffelser.no](https://www.anskaffelser.no/veilederen).

Avtalens punkt 8 Rekonstruksjon av data

[Eventuell tekst]

Etter avtalen er Leverandørens ansvar for kostnader knyttet til rekonstruksjon av data begrenset til å gjenopprette data fra siste sikkerhetskopi samt ansvar for merkostnader som påløper hvis Leverandøren ikke har tatt sikkerhetskopi. Dersom Kunden ønsker at Leverandøren tar ansvar for kostnader utover dette, må det spesifiseres her.

Bilag 2: Leverandørens beskrivelse av tjenesten

Dette bilaget skal svares ut av Leverandøren. Bilag 2 har som oftest tilsvarende tabeller som bilag 1, men i tillegg tabeller med mulighet for Leverandøren til å besvare kravene, se eksempel i bilag 1.

Det er som nevnt i bilag 1 viktig å gi leverandøren klare instruksjoner om hvordan kravtabellen skal fylles ut. Det kan være lurt for Kunden å lage en bruksanvisning/veiledning for hvordan Leverandøren skal fylle ut bilag 2. En slik bruksanvisning/veiledning kan legges inn her.

Det er viktig at Leverandøren ikke endrer de kravene som Kunden har satt. Leverandøren skal kun fylle ut kravspesifikasjonen og beskrive sin tjeneste slik at Kunden ser hvordan Leverandøren har tenkt til å levere tjenesten (løsningsspesifikasjon). Det er viktig å gjøre Leverandøren oppmerksom på at avvik fra Kundens krav kan medføre at tilbudet blir avvist av Kunden dersom Leverandøren deltar i en konkurranse etter anskaffelsesregelverket. Se for øvrig veiledning knyttet til minstekrav/absolutte krav i bilag 1.

Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

[Eventuell tekst]

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

Avtalens punkt 2.1. Tjenesten

[Eventuell tekst]

Leverandøren skal, basert på bilag 1 (Kundens kravspesifikasjon), beskrive tjenesten her.

Leverandøren skal også beskrive de krav som eventuelt stilles til Kundens tekniske plattform for at Kunden skal kunne utnytte tjenesten. Leverandøren er nærmest til å vite hva slags teknisk plattform Kunden må ha for at Leverandørens tjeneste skal fungere i henhold til de kravene Kunden har gitt. Leverandøren skal derfor gi informasjon til Kunden dersom Kundens tekniske plattform/driftsmiljø må oppgraderes for at Leverandørens tjeneste skal kunne fungere.

Avtalens punkt 6.2 Personopplysninger

[Eventuell tekst]

Dersom Leverandøren ved utførelsen av tjenesten skal behandle personopplysninger, skal Leverandøren beskrive hvordan tilfredsstillende behandling i tråd med personopplysningsregelverket skal oppnås og gjennomføres her.

Dersom personopplysninger i forbindelse med utførelsen av oppdraget skal overføres til land utenfor EØS-området, skal Leverandøren vise til aktuelt overføringsgrunnlag (hjemmel som tillater overføring til utlandet) og til dokumentasjon som påviser at vilkårene for å benytte overføringsgrunnlaget er oppfylt.

Aktuelle overføringsgrunnlag kan være EUs standardkontrakter/EUs modellavtaler eller bindende konsernregler.

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. Databehandleravtalen må være skriftlig, herunder i elektronisk utgave.

Etter den nye personopplysningsloven av 2018, stilles det en rekke nye krav til innholdet i databehandleravtalen. Avtalen skal fastsette hensikten med og varigheten av behandlingen, behandlingens formål og art, typen personopplysninger og kategorier av registrerte samt den behandlingsansvarliges rettigheter og plikter. I tillegg skal databehandleravtalen omfatte forholdene i bokstavene a til h i personvernforordningens artikkel 28 nr. 3.

Avtalens punkt 7.1 Partenes rettigheter

Dersom Kunden i bilag 1 har åpnet for at de opphavs-, disposisjons- eller eiendomsrettighetene partene hadde før avtalen skal kunne endres, skal Leverandøren beskrive hvordan disse rettighetene endres her.

Avtalens punkt 8 Rekonstruksjon av data

Dersom Kunden i bilag 1 har spesifisert at Leverandøren tar ansvar for kostnader utover det som følger av avtalens punkt 8, skal Leverandøren angi sine forpliktelser knyttet til dette her.

Bilag 3: Plan for etableringsfasen

Avtalens punkt 1.2

[Eventuell tekst]

I mange tilfeller vil det ikke være behov for en særskilt plan for etableringsfasen eller utfylling av de punkter som fremkommer nedenfor. I så fall kan det være naturlig å ta ut bilag 3. Da skal det krysses av «nei» i selve avtalens punkt 1.2.

Avtalens punkt 3.1 Plan for etableringsfasen

[Eventuell tekst]

Dersom det er behov for en etableringsfase, skal planen for etableringsfasen inntas her. Ved mange løpende tjenesteleveranser vil det ikke være behov for en etableringsfase, da Kunden kun mottar innloggingsdetaljer når tjenesten er tilgjengelig (leveransemelding) uten behov for ytterligere detaljering av etableringsfasen.

Dersom det skal utarbeides en plan for etableringsfasen, skal denne omfatte en 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. Partene skal samarbeide om utarbeidelse av planen.

Med mindre Kunden har noen klare milepæler som skal kommuniseres i konkurransefasen, skal det i utgangspunktet ikke fylles ut noe her ved kunngjøring. Den endelige planen legges ved av Kunden når den er utarbeidet (etter kontraktssignering).

Avtalens punkt 3.2 Leveransefrist og leveransemelding

[Eventuell tekst]

Her skal det legges inn en frist for når tjenesten skal være tilgjengelig. Dersom fristen er et minstekrav/absolutt krav i konkurransen, skal Kunden legge inn fristen her. Dersom det er et konkurranseelement, se nedenfor, skal tilbyderen legge inn fristen i sitt tilbud.

Tidspunktet for når fristen legges inn her, avhenger av hvordan det håndteres i konkurransen. Kunden kan ved kunngjøring angi et minstekrav/absolutt krav for når tjenesten skal være tilgjengelig. Alternativt kan fristen avklares med valgt Leverandør før kontraktssignering. Fristen kan også være et konkurranseelement mellom tilbyderne som det evalueres på. Da vil fristen først legges inn her når tildeling er avklart (før kontraktssignering).

Avtalens punkt 3.3 Godkjenningsprøve og leveringsdag

[Eventuell tekst]

Dersom fristen for å undersøke tjenesten ikke skal være innen 10 virkedager dager etter at tjenesten er gjort tilgjengelig for Kunden, skal Kunden angi avvikende frist her.

Dersom Kunden ønsker en annen definisjon av feil under godkjenningsprøven enn det som fremkommer av avtalens punkt 3.3, skal Kunden angi dette her. Det kan eksempelvis være relevant for Kunden å definere feil på en annen måte enn angitt i avtalens punkt 3.3 dersom Kunden mener at enkelte feil er kritiske eller alvorlige for Kunden, til tross for at feilen ikke ut fra en objektiv vurdering vil anses som kritisk.

Dersom Kunden ønsker å angi en nærmere beskrivelse av godkjenningsprøvens art og omfang, samt andre godkjenningskriterier eller frister enn det som fremkommer i avtalens punkt 3.3, skal Kunden angi dette her. Det kan eksempelvis være relevant for Kunden å angi en nærmere beskrivelse av godkjenningsprøvens art og omfang der tjenesten består av flere tjenester som i henhold til Kundens bilag 1 kan leveres som delleveranser. I et slikt tilfelle vil det ofte være nødvendig med en samlet godkjenningsprøve etter at de ulike delleveransene er godkjent for å avdekke om feil i en tidligere delleveranse har oppstått som følge av samvirke med andre delleveranser.

Avtalens punkt 3.4 Dokumentasjon og opplæring

[Eventuell tekst]

Dersom Leverandørens dokumentasjon, som definert i avtalens punkt 3.4, skal leveres på et annet tidspunkt enn når Kundens godkjenningsprøve starter, skal Kunden angi dette her.

Avtalens punkt 3.6 Ytterligere utvikling etter Leveringsdag

[Eventuell tekst]

Leverandøren skal angi en fremdriftsplan for videreutvikling av tjenestene, innenfor rammene som Kunden har beskrevet i bilag 1, her.

Avtalens punkt 9.2.3 Dagbot ved forsinkelse

[Eventuell tekst]

Dersom Kunden ønsker å knytte dagbøter til andre tidspunkter enn avtalt tidspunkt for levering (leveringsdag), skal Kunden angi disse tidspunktene her.

Eventuelle andre dagbotsatser, annet beregningsgrunnlag og/eller annen løpetid for dagboten skal angis av Kunden her.

Bilag 4: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner

Avtalens punkt 2.1

[Eventuell tekst]

Dette bilaget regulerer tjenestenivå («SLA») knyttet til for eksempel tjenestens oppetid, drift, brukerstøtte og/eller vedlikehold. Bilaget skal fylles ut av Kunden, av Leverandøren eller av begge.

Dersom Kunden har krav til (rammene for) tjenestenivå, skal dette fremkomme her.

Dersom Kunden ønsker å legge Leverandørens standard tjenestenivåavtale til grunn for tjenesten, skal dette fremkomme her. Leverandøren skal i et slikt tilfelle innta sin standard tjenesteavtale her. For denne typen tjenester (løpende standardtjenester) kan det ofte være fordelaktig for begge parter. Et skreddersydd tjenestenivå for Kunden kan bli fordyrende.

Dersom det er Leverandøren selv som definerer tjenestenivå/kompensasjon, bør Kunden benytte tjenestenivå/kompensasjon som et tildelingskriterium/underkriterium, slik at Kunden kan evaluere tjenestenivå og kompensasjoner for brudd.

Tidvis bør Kunden selv definere krav til tjenestenivå/kompensasjon fordi tjenesten eksempelvis er virksomhetskritisk. Det er imidlertid ikke sikkert det er behov for like strenge krav til tilgjengelighet hele døgnet, og kanskje heller ikke i helger og på helligdager. Kunden må være oppmerksom på at dersom tjenestenivået settes høyere enn nivået som Leverandørene i bransjen normalt legger til grunn i sine standard tjenestenivåavtaler, vil Leverandøren ikke kunne tilby sin standard tjenestenivåavtale. Kunden anbefales å sjekke markedet før rammene til nivået settes.

For inspirasjon til hvordan et SLA-bilag kan utfylles, se veiledning til SSA-D bilag 4.

Bilag 5: Administrative bestemmelser

Bilaget brukes til å samle administrative rutiner for avtaleforholdet og samarbeidet mellom partene.

Avtalens punkt 1.5 Partenes representanter

[Eventuell tekst]

Bemyndiget representant for partene (som kan opptre i saker som angår avtalen) skal oppgis her.

Hvem som er bemyndiget avtales av gjerne av partene ved kontraktssignering og trenger ikke fylles ut før dette tidspunktet.)

Prosedyrer og varslingsfrister for eventuell utskiftning av bemyndiget personell, spesifiseres her. (Dette kan fylles ut av partene etter kontraktssignering.)

Avtalens punkt 5.1 Varighet

[Eventuell tekst]

Dersom Kunden ønsker en annen varighet på avtalen enn det som fremgår av punkt 5.1, skal Kunden oppgi dette her.

Dersom Kunden ønsker annet ikrafttredelsestidspunkt for avtalen enn det som fremgår av avtalens forside (avtalens signeringsdato), skal dette fremkomme her.

Avtalens punkt 5.2 Avbestilling

[Eventuell tekst]

Dersom Kunden ønsker at avtalen skal kunne sies opp helt eller delvis med en kortere/lenger frist enn 3 (tre) måneder, skal Kunden angi fristen her.

Avtalens punkt 6.2 Personopplysninger

[Eventuell tekst]

Dersom Kunden godkjenner at personopplysninger behandles av Leverandørens underleverandør(er), skal navnene på underleverandør(er) fremkomme her.

Avtalens punkt 11.2. Lønns- og arbeidsvilkår

[Eventuell tekst]

Dersom det foreligger allmenngjort tariffavtale eller landsomfattende tariffavtale for den aktuelle bransje kontrakten gjelder skal dokumentasjon av Leverandørens oppfyllelse av forpliktelser som nevnt i avtalens punkt 11.2 (Lønns- og arbeidsvilkår) fremkomme her.

Dokumentasjonen kan bestå av en egenerklæring eller en tredjepartserklæring om at det er samsvar mellom aktuell tariffavtale og faktiske lønns- og arbeidsvilkår for oppfyllelse av Leverandørens og eventuelle underleverandørers forpliktelser.

Dersom Kunden ønsker å angi nærmere presiseringer om gjennomføring av avtalens punkt 11.2, skal dette fremkomme av bilag 5.

Avtalens punkt 11.4 Skriftlighet

[Eventuell tekst]

Dersom Kunden ønsker at varsler, krav eller andre meddelelser knyttet til denne avtalen skal gis på en annen måte enn til den elektroniske adressen som er oppgitt på avtalens forside, skal dette fremkomme her.

Bilag 6: Samlet pris og prisbestemmelser

Alle priser og nærmere betingelser for det vederlaget Kunden skal betale for Leverandørens ytelser skal fremgå her i bilag 6.

Kunden må tenke gjennom hvilke prisformat (priser for ulike elementer av tjenesten, applikasjoner, moduler, pris per GB/måned for datalagring eller båndbredde, pris per utført tjeneste (uttak av statistikk etc.) det vil være mest aktuelt å etterspørre.

Skalerbarhet i uttak og tilknyttet betaling er et kjennetegn ved denne type tjenesteleveranser som er viktig å speile i prisbestemmelsene.

Kunden må også angi eventuelle forutsetninger som stilles for vederlaget her, for eksempel med hensyn til antall samtidige brukere.

Kunden må sørge for at prisene Leverandøren gir, oppgis i sammenliknbare formater. Dersom Kunden ønsker at Leverandøren skal kunne levere sine standard priser, må Kunden sørge for at det ikke etterspørres priser i andre prisformater enn det som er vanlig i bransjen.

Dersom Leverandøren oppgir avvikende prisoppsett eller betalingsvilkår, vil dette kunne føre til at tilbudet må avvises.

Der Kunden ønsker at Leverandørene skal kunne inngi tilbud basert på egne standardprisformater, bør det utarbeides et tilleggsskjema der man for evalueringsformål forsøker å simulere/visualisere en årspris/månedspris for et

Avtalens punkt 3.4. Dokumentasjon og opplæring

[Eventuell tekst]

Dersom opplæring er en del av leveransen i henhold til bilag 1, skal Leverandøren angi sitt vederlag for opplæringen her.

Avtalens punkt 3.5 Oppgradering av tjenesten etter Leveringsdag

[Eventuell tekst]

Dersom standardoppgraderinger av tjenesten ikke skal inngå i vederlaget for tjenesten, skal Kunden angi dette her.

Avtalens punkt 3.6 Ytterligere utvikling etter Leveringsdag

[Eventuell tekst]

Dersom videreutvikling av Leverandørens tjenester ikke skal betales etter medgått tid, skal Kunden angi hvorledes vederlaget skal angis her (med mindre Kunden ønsker at det benyttes egen avtale for slik utvikling).

Med mindre annen vederlagsmodell er angitt av Kunden i bilagets punkt 3.6, skal

Avtalens punkt 4.1 Vederlag

[Eventuell tekst]

Dersom priser ikke skal oppgis eksklusive merverdiavgift, men inkludert toll og eventuelt andre avgifter, skal Kunden spesifisere alternativt prisoppsett her.

Dersom Kunden åpner for at priser kan oppgis i utenlandsk valuta, skal rammene for dette angis her.

Dersom Leverandøren har nærmere betingelser knyttet til det vederlaget som Kunden skal betale for Leverandørens tjenester, skal Leverandøren angi dette her.

Her bør Leverandøren merke seg at avvikende prisoppsett eller betalingsvilkår, vil kunne føre til at tilbudet må avvises.

Avtalens punkt 4.2 Faktureringstidspunkt og betalingsbetingelser

[Eventuell tekst]

Dersom Kunden har tilrettelagt for fakturering i Elektronisk handelsformat, (EHF), skal dette fremkomme her.

Dersom spesielle pris- og/eller betalingsvilkår skal gjelde for denne avtalen, skal Kunden oppgi dette her.

Avtalens punkt 4.5 Prisendringer

[Eventuell tekst]

Dersom Kunden åpner for andre prisendringstidspunkt eller andre muligheter for prisendringer enn det som fremgår av avtalens punkt 4.5, skal Kunden oppgi dette her. Dette gjelder også dersom det skal åpnes for at endringer i priser i tredjepartsleveranser som er en del av tjenesten til Leverandøren skal gi adgang til prisendringer ut mot Kunden.

Dersom Kunden åpner for endringer i vederlag som følge av valutasvingninger, bør Kunden angi rammene for dette her. Her bør leverandøren merke seg at valutareguleringssystemer utover rammene Kunden har angitt i bilagets punkt 4.5 vil kunne medføre at tilbudet må avvises.

Avtalens punkt 5.2 Avbestilling

[Eventuell tekst]

Dersom Kunden ønsker annet avbestillingsgebyr enn det som fremgår av avtalens punkt 5.2, skal dette fremkomme her.

Avtalens punkt 5.3 Partenes plikter i avslutningsperioden

[Eventuell tekst]

Leverandørens timepriser for gjennomføring av forpliktelsene etter avtalens punkt 5.3 skal fremkomme her.

Avtalens punkt 8 Rekonstruksjon av data

[Eventuell tekst]

Dersom Kunden i bilag 1 krever at Leverandøren tar ansvar for rekonstruksjon utover det som følger av avtalens punkt 8, skal Leverandøren oppgi sine priser for dette her.

Bilag 7: Endringer i den generelle avtaleteksten

Avtalens punkt 1.3 Tolkning – rangordning

[Eventuell tekst]

Endringer til den generelle avtaleteksten skal samles her med mindre den generelle avtaleteksten henviser slike endringer til et annet bilag, jf. avtalens punkt 1.3.

Det er mulig å gjøre endringer til alle punkter i avtalen, også der hvor avtaleteksten ikke eksplisitt åpner for dette. Leverandøren bør imidlertid være oppmerksom på at avvik, forbehold og endringer i avtalen kan medføre at tilbudet blir avvist.

Alle endringer skal fremkomme her, slik at teksten i den generelle avtaleteksten forblir uendret. Det må fremkomme klart og utvetydig hvilke bestemmelser i avtalen det er gjort endringer til samt resultatet av endringen.

Eksempel på endringstabell:

Henvisning til avtalens punkt og evt. avsnitt	Erstattes med
	Ny formulering/tekst må angis

Bilag 8: Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen

Avtalens punkt 1.4 Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen

[Eventuell tekst]

Dette bilaget skal ikke fylles ut før avtaleinngåelse, men må ligge ved selv om det foreløpig er tomt.

Dersom Kunden og Leverandøren har kommet til enighet om en endringsavtale (både i forhold til innhold, eventuelt endring i vederlag og endring i tidsplan), skal endringen (innhold, justert vederlag og justert tidsplan) fremkomme her.

Hver endring skal være underskrevet av bemyndiget representant for partene.

Det er Leverandøren som er ansvarlig for at det føres en fortløpende katalog over endringene som utgjør bilag 8. Leverandøren er også ansvarlig for at Kunden uten ugrunnet opphold gis en oppdatert kopi. Kunden må selv holde oversikt over hvilke endringsanmodninger de har sendt og hvilke endringsoverslag de har mottatt.

Kunden er ansvarlig for at endringene det er anmodet om ikke er i strid med regelverket for offentlige anskaffelser. Endringer som anses som vesentlige vil kunne bli betraktet som en ulovlig direkte anskaffelse. Ulovlige direkteanskaffelser er sanksjonsbelagt med et overtredelsesgebyr på inntil 15 % av den ulovlige anskaffelsens verdi. Kontrakten kan også kjennes «uten virkning»

Eksempel på endringskatalog:

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

Bilag 9: Vilkår for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveranser

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 leveres fra tredjepart	Referanse til vilkår som 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.