SSA-V 2026

Vedlikeholdsavtalen

Statens standardavtale om vedlikehold og service på utstyr og programvare – SSA-V

CC BY

Avtale om vedlikehold og service av utstyr og programvare

Avtale om

[Navn på anskaffelsen]

er inngått mellom:

[Skriv her]

_____

(Heretter kalt Kunden)

Og

[Skriv her]

_____

(Heretter kalt Leverandøren)

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

Sted og dato:

[Skriv sted og dato her]

_____

[Kundens navn]	[Leverandørens navn]
[Kundens org.nr.]	[Leverandørens org.nr.]
_____	_____
Kundens underskrift	Leverandørens underskrift

Avtalen undertegnes i to eksemplarer, ett til hver part.

Henvendelser

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

Innhold

1. ALMINNELIGE BESTEMMELSER 5

1.1 AVTALENS OMFANG 5
1.2 BILAG TIL AVTALEN 5
1.3 TOLKNING – RANGORDNING 6

2. GJENNOMFØRING AV LEVERANSEN 7

2.1 PARTENES REPRESENTANTER 7
2.2 KONTRAKTENS FASER OG HOVEDMILEPÆLER 7
2.3 ETABLERING AV VEDLIKEHOLDSTJENESTEN 7
2.3.1 Plan for Etableringsfasen 7
2.3.2 Samhandlingsplan 7
2.4 GJENNOMFØRING AV ORDINÆRT VEDLIKEHOLD 7
2.4.1 Omfanget av vedlikeholdstjenesten 7
2.4.2 Rapportering om utført vedlikehold 8
2.4.3 Oppdatering av dokumentasjon 8
2.4.4 Brukerstøtte 8
2.4.5 Håndtering av feil 8
2.4.6 Installering av programrettelser 10
2.4.7 Nye versjoner 10
2.4.8 Ytterligere utvikling 11
2.4.9 Kompletteringskjøp 11
2.4.10 Tilleggstjenester 12
2.5 RAPPORTERING 12
2.6 AVSLUTNING AV HELE ELLER DELER AV LEVERANSEN 13
2.6.1 Generelt om avslutning av Avtalen 13
2.6.2 Avslutningsplan 13
2.6.3 Øvrige plikter som tilfaller Leverandøren 13
2.6.4 Vederlag i forbindelse med avslutning av Avtalen 14

3. ENDRINGER ETTER AVTALEINNGÅELSEN 14

4. VARIGHET, AVBESTILLING OG MIDLERTIDIG FORLENGELSE 14

4.1 VARIGHET 14
4.2 AVBESTILLING 15
4.3 MIDLERTIDIG FORLENGELSE AV AVTALEN 15

5. PARTENES PLIKTER 16

5.1 OVERORDNET ANSVAR 16
5.1.1 Leverandørens ansvar for leveransen - generelt 16
5.1.2 Kundens ansvar og medvirkning 16
5.2 KRAV TIL RESSURSER OG KOMPETANSE 16
5.2.1 Leverandørens ansvar for sine ressurser 16
5.2.2 Nøkkelpersonell 16
5.3 BRUK AV UNDERLEVERANDØRER OG TREDJEPARTER 16
5.3.1 Leverandørens bruk av underleverandører 16
5.3.2 Kundens bruk av tredjepart 17
5.4 MØTER 17
5.5 LØNNS- OG ARBEIDSVILKÅR 17
5.5.1 Generelt 17
5.5.2 Dokumentasjon 18
5.5.3 Manglende oppfyllelse 18
5.6 TAUSHETSPLIKT 19
5.7 SKRIFTLIGHET 19

6. VEDERLAG OG BETALINGSBETINGELSER 19

6.1 VEDERLAG 19
6.2 FAKTURERING 20
6.3 FORSINKELSESRENTER 21
6.4 BETALINGSMISLIGHOLD 21
6.5 PRISENDRINGER 21
6.5.1 Indeksregulering 21
6.5.2 Endring av offentlige avgifter 21

7. EKSTERNE RETTSLIGE KRAV, PERSONVERN OG SIKKERHET 21

7.1 EKSTERNE RETTSLIGE KRAV OG TILTAK GENERELT 21
7.2 INFORMASJONSSIKKERHET 22
7.3 PERSONOPPLYSNINGER 22
7.3.1 Plikt til å inngå databehandleravtale 22
7.3.2 Øvrige plikter 22

8. EIENDOMS- OG DISPOSISJONSRETT 23

8.1 EIENDOMSRETT TIL UTSTYR 23
8.2 RETTIGHETER TIL DATA 23
8.3 DISPOSISJONSRETT TIL PROGRAMVARE, DOKUMENTASJON MED VIDERE 24
8.3.1 Disposisjonsrett 24
8.3.2 Utvidet disposisjonsrett til endringer og programvareutvidelser som utvikles for Kunden 24

9. MISLIGHOLD 25

9.1 HVA SOM ANSES SOM MISLIGHOLD 25
9.1.1 Leverandørens mislighold 25
9.1.2 Kundens mislighold 25
9.2 VARSLINGSPLIKT 25
9.2.1 Leverandørens varslingsplikt 25
9.2.2 Kundens varslingsplikt 25
9.3 AVHJELP AV MISLIGHOLD 26
9.3.1 Leverandørens avhjelp av mislighold 26
9.3.2 Kundens avhjelp av mislighold 26
9.4 SANKSJONER VED MISLIGHOLD 26
9.4.1 Prisavslag 26
9.4.2 Tilbakeholdsrett 26
9.4.3 Standardiserte kompensasjoner og timebot 26
9.4.4 Heving 27
9.5 ERSTATNING 27
9.5.1 Partenes krav på erstatning 27
9.5.2 Erstatningsbegrensning 27

10. ØVRIGE BESTEMMELSER 28

10.1 FORSIKRINGER 28
10.1.1 Kundens forsikringer 28
10.1.2 Leverandørens forsikringer 28
10.2 OVERDRAGELSE AV RETTIGHETER OG PLIKTER 28
10.2.1 Kundens overdragelse 28
10.2.2 Leverandørens overdragelse 28
10.3 KONKURS, AKKORD E.L. 29
10.4 FORCE MAJEURE 29
10.5 RISIKO FOR UTSTYR MM. 30

11. TVISTER 30

11.1 FORHANDLINGER OG MEKLING 30
11.2 LOVVALG OG VERNETING 30

1. ALMINNELIGE BESTEMMELSER

1.1 AVTALENS OMFANG

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

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

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

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

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

Med avtalen menes denne generelle avtaleteksten med bilag.

1.2 BILAG TIL AVTALEN

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

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

1.3 TOLKNING – RANGORDNING

Endringer til den generelle avtaleteksten skal samles i bilag 8, med mindre den generelle avtaleteksten henviser slike endringer til et annet bilag. Følgende tolkningsprinsipper skal legges til grunn:

1. Den generelle avtaleteksten går foran bilagene.
2. Bilag 1 går foran de øvrige bilagene.
3. I den utstrekning det fremgår klart og utvetydig hvilket punkt eller hvilke punkter som er endret, erstattet eller gjort tillegg til, skal følgende prinsipper gjelde:
   a) Bilag 2 går foran bilag 1.
   b) Bilag 8 går foran den generelle avtaleteksten.
   c) Hvis den generelle avtaleteksten henviser endringer til et annet bilag enn bilag 8, går slike endringer foran den generelle avtaleteksten.
   d) Bilag 9 går foran de øvrige bilagene.
4. Standard lisensvilkår som fremgår av bilag 10 for vedlikehold av tredjepartsprogramvare er bindende ovenfor Kunden når det gjelder krav til vedlikehold, men reduserer ikke Leverandørens plikter etter avtalen her i større utstrekning enn det som fremgår av punkt 2.4.5 eller denne avtalen for øvrig.
5. Bilag 11, Databehandleravtalen går foran den generelle avtaleteksten og de øvrige bilagene når det gjelder bestemmelser knyttet klart og utvetydig til regulering av personvern.

2. GJENNOMFØRING AV LEVERANSEN

2.1 PARTENES REPRESENTANTER

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

2.2 KONTRAKTENS FASER OG HOVEDMILEPÆLER

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

2.3 ETABLERING AV VEDLIKEHOLDSTJENESTEN

2.3.1 Plan for Etableringsfasen

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

2.3.2 Samhandlingsplan

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

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

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

2.4 GJENNOMFØRING AV ORDINÆRT VEDLIKEHOLD

2.4.1 Omfanget av vedlikeholdstjenesten

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

Hvis ikke annet fremgår av bilag 1, skal vedlikeholdstjenesten som et minimum omfatte feilretting og ytelser som er nødvendige for å opprettholde programvarens

samvirke med annen programvare som er omfattet av vedlikeholdstjenesten (se bilag 3).

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

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

2.4.2 Rapportering om utført vedlikehold

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

2.4.3 Oppdatering av dokumentasjon

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

2.4.4 Brukerstøtte

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

2.4.5 Håndtering av feil

2.4.5.1 Generelt om håndtering av feil

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

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

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

2.4.5.2 Vedlikeholdsavtaler med tredjepart

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

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

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

2.4.5.3 Feil i standardprogramvare levert av tredjepart

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

1. melde feilen til programvareprodusenten,
2. etter beste evne søke å få prioritet for retting av feilen,
3. holde Kunden orientert om status for feilrettingen og
4. sørge for korrekt installering når feilen i standardprogramvaren er rettet av programvareprodusenten, alternativt tilgjengeliggjøre feilrettingen for Kunden om Leverandøren ikke er ansvarlig for installering etter pkt. 2.2.6.

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

Hvis feil som omfattes av denne bestemmelsens fjerde avsnitt (feil i standard programvare som krever tilgang til kildekode for å kunne rettes), fører til forsinkelse eller avvik fra avtalte tjenestekrav i bilag 5, er Leverandøren ikke ansvarlig for den del av avviket som kan tilskrives feilen i standardprogramvaren, herunder manglende feilretting hos tredjepart.

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

2.4.6 Installering av programrettelser

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

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

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

2.4.7 Nye versjoner

Nye versjoner av programvare som er spesifisert i bilag 3 er inkludert i avtalen, med mindre annet fremgår av bilag 1 og 2. Nye versjoner inngår i det faste vedlikeholdsvederlaget, med mindre det er priset særskilt i bilag 7 (f.eks. for større oppgraderinger).

Når en ny versjon av et program kan gjøres tilgjengelig for Kunden, skal Leverandøren varsle Kunden om dette. Kunden har rett til å be Leverandøren om bistand til

installasjon av den nye versjonen. Med mindre annet fremgår av bilag 7, utføres installasjonsarbeidet i henhold til Leverandørens timepriser for slikt arbeid i bilag 7.

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

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

2.4.8 Ytterligere utvikling

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

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

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

2.4.9 Kompletteringskjøp

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

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

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

Med «lisensutvidelser» menes rett til å benytte allerede anskaffet programvare (inkludert nye versjoner) for flere brukere, instanser, flere lokasjoner eller i større omfang enn opprinnelig avtalt, samt kjøp av nye lisenser når slike lisenser er nødvendig for å sikre fortsatt samvirke med løsningen for øvrig, eller for å oppfylle nye

regulatoriske krav eller myndighetskrav til den løsningen som skal vedlikeholdes, eller for å komplettere løsningen innenfor rammen av målbildet som er angitt i bilag 1.

Ved kompletteringskjøp og lisensutvidelser skal Kunden betale Leverandørens listepris på kjøpstidspunktet fratrukket den rabatt som fremgår i bilag 7.

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

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

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

2.4.10 Tilleggstjenester

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

Tilleggstjenester skal registreres i bilag 9.

2.5 RAPPORTERING

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

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

1. Antall meldte feil med beskrivelse og angivelse av responstid og hvor lang tid det tok å løse dem.
2. Beskrivelse av eventuelle oppgraderinger og andre endringer som er foretatt i rapporteringsperioden.
3. Hvis brukerstøtte er en del av avtalen, antall brukerstøttehenvendelser, med beskrivelse og angivelse av svartid og resultat.

2.6 AVSLUTNING AV HELE ELLER DELER AV LEVERANSEN

2.6.1 Generelt om avslutning av Avtalen

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

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

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

2.6.2 Avslutningsplan

Kunden skal utarbeide en fremdriftsplan for avslutningsperioden, kalt «avslutningsplan». Kunden kan la eventuell ny leverandør lage slik plan på Kundens vegne.

Leverandøren skal uten ugrunnet opphold bistå med:

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

2.6.3 Øvrige plikter som tilfaller Leverandøren

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

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

kompetanseoverføring eller informasjon knyttet til Leverandørens forretningshemmeligheter.

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

2.6.4 Vederlag i forbindelse med avslutning av Avtalen

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

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

3. ENDRINGER ETTER AVTALEINNGÅELSEN

Hvis Kunden etter at Avtalen er inngått, har behov for å endre kravene til Leveransen eller Avtalen for øvrig, 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 Avtalen skal skje skriftlig og skal undertegnes av bemyndiget representant for partene. Leverandøren skal føre en fortløpende katalog over endringene som utgjør bilag 9, og uten opphold gi Kunden en oppdatert kopi.

4. VARIGHET, AVBESTILLING OG MIDLERTIDIG FORLENGELSE

4.1 VARIGHET

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

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

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

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

4.2 AVBESTILLING

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

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

1. det beløp som Leverandøren har til gode for den del av Leveransen som allerede er gjennomført
2. Leverandørens nødvendige og dokumenterte direkte kostnader knyttet til omdisponering av personell
3. andre dokumenterte direkte kostnader som 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.

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

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

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

4.3 MIDLERTIDIG FORLENGELSE AV AVTALEN

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

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

5. PARTENES PLIKTER

5.1 OVERORDNET ANSVAR

5.1.1 Leverandørens ansvar for leveransen - generelt

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

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

5.1.2 Kundens ansvar og medvirkning

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

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

5.2 KRAV TIL RESSURSER OG KOMPETANSE

5.2.1 Leverandørens ansvar for sine ressurser

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

5.2.2 Nøkkelpersonell

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

5.3 BRUK AV UNDERLEVERANDØRER OG TREDJEPARTER

5.3.1 Leverandørens bruk av underleverandører

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

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

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

Kunden kan uansett ikke nekte utskiftning uten saklig grunn.

5.3.2 Kundens bruk av tredjepart

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

Kundens tredjeparter fremgår av bilag 6. Leverandøren skal varsles om Kundens skifte eller valg av nye tredjeparter.

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

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

5.4 MØTER

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

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

5.5 LØNNS- OG ARBEIDSVILKÅR

5.5.1 Generelt

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

1. 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.
2. 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.

5.5.2 Dokumentasjon

Leverandøren skal på skriftlig 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 Leverandøren 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.

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

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

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

5.5.3 Manglende oppfyllelse

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

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

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

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

5.6 TAUSHETSPLIKT

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

Hvis 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 griper ikke inn i lovbestemt innsynsrett.

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

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

5.7 SKRIFTLIGHET

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

6. VEDERLAG OG BETALINGSBETINGELSER

6.1 VEDERLAG

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

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

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

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

6.2 FAKTURERING

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

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

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

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

Etterkommer Leverandøren ikke krav om bruk av elektronisk faktura, kan Kunden holde tilbake betaling inntil elektronisk faktura i godkjent standardformat leveres. Kunden skal uten unødig opphold gi melding om dette. Er slik melding gitt, løper betalingsfristen fra tidspunktet elektronisk faktura i godkjent standardformat er levert.

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

Leverandøren må selv bære eventuelle kostnader knyttet til elektronisk faktura.

Betalingsplan og øvrige betalingsvilkår fremgår av bilag 7.

6.3 FORSINKELSESRENTER

Hvis 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).

6.4 BETALINGSMISLIGHOLD

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

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

6.5 PRISENDRINGER

6.5.1 Indeksregulering

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

6.5.2 Endring av offentlige avgifter

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

7. EKSTERNE RETTSLIGE KRAV, PERSONVERN OG SIKKERHET

7.1 EKSTERNE RETTSLIGE KRAV OG TILTAK GENERELT

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

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

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

Hver av partene dekker i utgangspunktet kostnadene ved å følge rettslige krav som gjelder parten selv, og partens virksomhet. Ved endringer i rettslige krav eller

myndighetskrav som angår Kundens virksomhet, og som medfører behov for endringer i leveransen etter avtaleinngåelsen, dekkes kostnadene ved endringene og merarbeidet av Kunden, jf. kapittel 3.

7.2 INFORMASJONSSIKKERHET

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

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

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

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

7.3 PERSONOPPLYSNINGER

7.3.1 Plikt til å inngå databehandleravtale

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

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

Databehandleravtale må være inngått før behandlingen av personopplysninger påbegynnes.

7.3.2 Øvrige plikter

7.3.2.1 Generelt

Personopplysninger som behandles under denne Avtalen kan ikke overlates til andre for lagring, bearbeidelse eller sletting uten at det på forhånd er innhentet særlig eller

generell skriftlig tillatelse til dette fra Kunden. Forhåndsgodkjente underleverandører fremkommer i bilag 6.

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

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

7.3.2.2 Erstatning som skyldes overtredelse av personvernforordningen

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

Erstatningsbegrensningen i punkt **Feil! Fant ikke referansekilden.** kommer ikke til anvendelse for ansvar som følger av personvernforordningen artikkel 82.

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

8. EIENDOMS- OG DISPOSISJONSRETT

8.1 EIENDOMSRETT TIL UTSTYR

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

8.2 RETTIGHETER TIL DATA

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 Avtalens punkt 2.6.3, tredje avsnitt. 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.

8.3 DISPOSISJONSRETT TIL PROGRAMVARE, DOKUMENTASJON MED VIDERE

8.3.1 Disposisjonsrett

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

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

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

8.3.2 Utvidet disposisjonsrett til endringer og programvareutvidelser som utvikles for Kunden

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

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

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

9. MISLIGHOLD

9.1 HVA SOM ANSES SOM MISLIGHOLD

9.1.1 Leverandørens mislighold

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

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

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

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

9.1.2 Kundens mislighold

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

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

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

9.2 VARSLINGSPLIKT

9.2.1 Leverandørens varslingsplikt

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

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

9.2.2 Kundens varslingsplikt

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

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

9.3 AVHJELP AV MISLIGHOLD

9.3.1 Leverandørens avhjelp av mislighold

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

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

9.3.2 Kundens avhjelp av mislighold

Kunden skal påbegynne og gjennomføre arbeidet med å avhjelpe Kundens mislighold uten ugrunnet opphold.

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

9.4 SANKSJONER VED MISLIGHOLD

9.4.1 Prisavslag

Hvis Leverandøren på tross gjentatte forsøk ikke har lykkes Leverandøren å avhjelpe misligholdet, kan Kunden kreve forholdsmessig prisavslag.

9.4.2 Tilbakeholdsrett

9.4.2.1 Kundens tilbakehold av betaling

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

9.4.2.2 Begrensning i Leverandørens tilbakeholdsrett

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

9.4.3 Standardiserte kompensasjoner og timebot

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

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

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

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

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

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

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

9.4.4 Heving

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

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

9.5 ERSTATNING

9.5.1 Partenes krav på erstatning

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

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

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

9.5.2 Erstatningsbegrensning

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

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

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

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

10. ØVRIGE BESTEMMELSER

10.1 FORSIKRINGER

10.1.1 Kundens forsikringer

Hvis Kunden er en offentlig virksomhet, står Kunden som selvassurandør. Hvis Kunden ikke står som selvassurandør, plikter Kunden å ha forsikringer som er tilstrekkelige til å dekke de kravene fra Leverandøren som følger av Kundens risiko eller ansvar etter denne Avtalen innenfor rammen av alminnelige forsikringsvilkår.

10.1.2 Leverandørens forsikringer

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

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

10.2 OVERDRAGELSE AV RETTIGHETER OG PLIKTER

10.2.1 Kundens overdragelse

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

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

10.2.2 Leverandørens overdragelse

Leverandøren kan bare overdra sine rettigheter og plikter etter Avtalen med skriftlig samtykke fra Kunden.

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

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

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

10.3 KONKURS, AKKORD E.L.

Hvis det i forbindelse med Leverandørens virksomhet åpnes gjeldsforhandlinger, akkord eller konkurs, eller annen form for kreditorstyring gjør seg gjeldende, har Kunden rett til å heve avtalen med øyeblikkelig virkning, såfremt ikke annet følger av ufravikelig lov.

10.4 FORCE MAJEURE

Skulle det inntreffe en ekstraordinær situasjon som ligger utenfor partenes kontroll, som gjør det umulig eller uforholdsmessig vanskelig å oppfylle plikter etter denne Avtalen og som etter norsk rett må regnes som force majeure, skal motparten varsles om dette så raskt som mulig.

Den rammede parts forpliktelser suspenderes så lenge den ekstraordinære situasjonen varer. Den annen parts motytelse suspenderes i samme tidsrom.

Motparten kan i force majeure-situasjoner bare avslutte Avtalen med den rammede parts samtykke, eller hvis situasjonen varer eller antas å ville vare lenger enn 90 (nitti) dager regnet fra det tidspunkt situasjonen inntrer, og da bare med 15 (femten) dagers varsel.

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

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

10.5 RISIKO FOR UTSTYR MM.

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

11. TVISTER

11.1 FORHANDLINGER OG MEKLING

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

11.2 LOVVALG OG VERNETING

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

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

Verneting er ved Kundens forretningsadresse.

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

*****