|  |
| --- |
| Vedlikehaldsavtalen  Avtale om vedlikehald og service av  utstyr og programvare |
| Statens standardavtalar for IT-anskaffingar  SSA-V |

Avtale om vedlikehald og service av utstyr og programvare

**Avtale om**

[namn på anskaffinga]

er inngått mellom:

[Skriv her]

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(heretter kalla Leverandøren)

**og**

[Skriv her]

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(heretter kalla Kunden)

**Stad og dato:**

[Skriv stad og dato her]

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
| [Namnet på Kunden her] | [Namnet på Leverandøren her] |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Underskrifta til Kunden | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Underskrifta til Leverandøren |

Avtalen skal underteiknast i to eksemplar, eitt til kvar part.

Med mindre anna går fram av vedlegg 4, er **Oppstartsdato:** [dato]

**Førespurnader**

Med mindre anna går fram av vedlegg 6, skal alle førespurnader som gjeld denne avtalen, rettast til:

|  |  |
| --- | --- |
| **Hos Kunden** | **Hos Leverandøren** |
| Namn: | Namn: |
| Stilling: | Stilling: |
| Telefon: | Telefon: |
| E-post: | E-post: |

Innhald

[1. Alminnelige bestemmelser 5](#_Toc423603482)

[1.1 Avtalens omfang 5](#_Toc423603483)

[1.2 Bilag til avtalen 5](#_Toc423603484)

[1.3 Tolkning – rangordning 5](#_Toc423603485)

[1.4 Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen 6](#_Toc423603486)

[1.5 Partenes representanter 6](#_Toc423603487)

[1.6 Avtalens faser 6](#_Toc423603488)

[2. Gjennomføring av leveransen 7](#_Toc423603489)

[2.1 Etablering av vedlikeholdstjenesten 7](#_Toc423603490)

[2.1.1 Plan for etableringsfasen 7](#_Toc423603491)

[2.1.2 Samhandlingsplan 7](#_Toc423603492)

[2.2 Gjennomføring av ordinært vedlikehold 7](#_Toc423603493)

[2.2.1 Omfanget av vedlikeholdstjenesten 7](#_Toc423603494)

[2.2.2 Rapportering om utført vedlikehold 7](#_Toc423603495)

[2.2.3 Oppdatering av dokumentasjon 8](#_Toc423603496)

[2.2.4 Brukerstøtte 8](#_Toc423603497)

[2.2.5 Håndtering av feil 8](#_Toc423603498)

[2.2.6 Installering av programrettelser mv. 9](#_Toc423603499)

[2.2.7 Nye versjoner 10](#_Toc423603500)

[2.2.8 Ytterligere utvikling 10](#_Toc423603501)

[2.2.9 Kompletteringskjøp 10](#_Toc423603502)

[2.2.10 Tilleggstjenester 11](#_Toc423603503)

[2.3 Rapportering 11](#_Toc423603504)

[3. Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen 12](#_Toc423603505)

[4. Varighet, oppsigelse, avslutning og overføring av avtalen 12](#_Toc423603506)

[4.1 Varighet og oppsigelse 12](#_Toc423603507)

[4.2 Avbestilling 12](#_Toc423603508)

[4.3 Avslutningsperioden 13](#_Toc423603509)

[4.4 Midlertidig forlengelse av avtalen 14](#_Toc423603510)

[5. Leverandørens plikter 14](#_Toc423603511)

[5.1 Leverandørens ansvar for sine ytelser 14](#_Toc423603512)

[5.2 Nøkkelpersonell 14](#_Toc423603513)

[5.3 Underleverandør og tredjepart 14](#_Toc423603514)

[5.4 Lønns- og arbeidsvilkår 15](#_Toc423603515)

[6. Kundens plikter 15](#_Toc423603516)

[6.1 Kundens ansvar og medvirkning 15](#_Toc423603517)

[7. Plikter som gjelder Kunde og Leverandør 16](#_Toc423603518)

[7.1 Taushetsplikt 16](#_Toc423603519)

[7.2 Skriftlighet 17](#_Toc423603520)

[8. Vederlag og betalingsbetingelser 17](#_Toc423603521)

[8.1 Vederlag 17](#_Toc423603522)

[8.2 Betalingsbetingelser 17](#_Toc423603523)

[8.3 Forsinkelsesrenter 17](#_Toc423603524)

[8.4 Betalingsmislighold 18](#_Toc423603525)

[8.5 Prisendringer 18](#_Toc423603526)

[9. Eksterne rettslige krav, sikkerhet og personvern 18](#_Toc423603527)

[9.1 Eksterne rettslige krav og tiltak generelt 18](#_Toc423603528)

[9.2 Informasjonssikkerhet 18](#_Toc423603529)

[9.3 Personopplysninger 19](#_Toc423603530)

[10. Eiendoms- og disposisjonsrett 19](#_Toc423603531)

[10.1 Eiendomsrett til utstyr 19](#_Toc423603532)

[10.2 Disposisjonsrett til programvare, dokumentasjon mv. 19](#_Toc423603533)

[10.3 Utvidet disposisjonsrett til endringer og programvareutvidelser som utvikles for Kunden 20](#_Toc423603534)

[11. Leverandørens mislighold 20](#_Toc423603535)

[11.1 Hva som anses som mislighold 20](#_Toc423603536)

[11.2 Varslingsplikt 20](#_Toc423603537)

[11.3 Avhjelp 20](#_Toc423603538)

[11.4 Sanksjoner ved mislighold 20](#_Toc423603539)

[11.4.1 Tilbakehold av betaling 20](#_Toc423603540)

[11.4.2 Prisavslag 21](#_Toc423603541)

[11.4.3 Standardiserte kompensasjoner og timebot 21](#_Toc423603542)

[11.4.4 Heving 21](#_Toc423603543)

[11.4.5 Erstatning 21](#_Toc423603544)

[11.4.6 Erstatningsbegrensning 22](#_Toc423603545)

[12. Kundens mislighold 22](#_Toc423603546)

[12.1 Hva som anses som mislighold 22](#_Toc423603547)

[12.2 Varslingsplikt 22](#_Toc423603548)

[12.3 Begrensning i Leverandørens tilbakeholdsrett 22](#_Toc423603549)

[12.4 Heving 22](#_Toc423603550)

[12.5 Erstatning 22](#_Toc423603551)

[13. Øvrige bestemmelser 23](#_Toc423603552)

[13.1 Risiko for utstyr og programvare 23](#_Toc423603553)

[13.2 Overdragelse av rettigheter og plikter 23](#_Toc423603554)

[13.3 Konkurs, akkord e.l. 23](#_Toc423603555)

[13.4 Force majeure 23](#_Toc423603556)

[14. Tvister 24](#_Toc423603557)

[14.1 Rettsvalg 24](#_Toc423603558)

[14.2 Forhandlinger og mekling 24](#_Toc423603559)

[14.3 Domstols- eller voldgiftsbehandling 24](#_Toc423603560)

# Alminnelege vilkår

## Omfanget av avtalen

Avtalen gjeld levering av vedlikehaldstenester for programvare og eventuelt utstyr som spesifisert nærare i vedlegga.

## Vedlegg til avtalen

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Alle rubrikkar skal vere kryssa av (Ja eller Nei) | JA | NEI |
| Vedlegg 1: Kravspesifikasjonen frå Kunden (krav til vedlikehaldstenesta) |  |  |
| Vedlegg 2: Løysingsspesifikasjonen til Leverandøren (skildring av vedlikehaldstenesta) |  |  |
| Vedlegg 3: Utstyr og/eller programvare som skal haldast ved like |  |  |
| Vedlegg 4: Prosjekt- og framdriftsplan for etableringsfasen |  |  |
| Vedlegg 5: Tenestenivå med standardiserte prisavslag |  |  |
| Vedlegg 6: Administrative reglar |  |  |
| Vedlegg 7: Samla pris og prisreglar |  |  |
| Vedlegg 8: Endringar i den generelle avtaleteksten |  |  |
| Vedlegg 9: Endringar av leveransen etter avtaleinngåinga |  |  |
| Vedlegg 10: Tredjeparts vilkår for vedlikehald av tredjeparts programvare |  |  |
| Andre vedlegg: |  |  |
|  |  |  |

## Tolking – rangordning

Endringar til den generelle avtaleteksten skal samlast i vedlegg 8, med mindre den generelle avtaleteksten tilviser slike endringar til eit anna vedlegg.

Ved motstrid skal følgande tolkingsprinsipp leggast til grunn:

1. Den generelle avtaleteksten går framfor vedlegga.
2. Vedlegg 1 går framfor dei andre vedlegga.
3. I den utstrekning det går fram klart og utvitydig kva for eitt eller fleire punkt som er endra, erstatta eller gjort tillegg til, skal desse motstridsprinsippa gjelde:
   1. Vedlegg 2 går framfor vedlegg 1.
   2. Vedlegg 8 går framfor den generelle avtaleteksten.
   3. Dersom den generelle avtaleteksten tilviser endringar til eit anna vedlegg enn vedlegg 8, går slike endringar framfor den generelle avtaleteksten.
   4. Vedlegg 9 går framfor dei andre vedlegga.

Tredjeparts vilkår for vedlikehald av tredjepartsprogramvare reduserer ikkje pliktene Leverandøren har etter avtalen her i større utstrekning enn det som går fram av punkt 2.2.5.

## Endringar av leveransen etter avtaleinngåinga

Endringar av leveransen etter avtaleinngåinga skal følge reglane i kapittel 3.

## Partane sine representantar

Kvar av partane skal ved inngåinga av avtalen nemne opp ein representant som er gitt fullmakt til å opptre på vegner av partane i saker som gjeld avtalen. Representant som er gitt fullmakt for partane, og prosedyrar og varslingsfristar for eventuell utskifting av desse, skal spesifiserast nærare i vedlegg 6.

## Fasane i avtalen

Avtalen består av tre fasar: etableringsfasen (kapittel 2.1), ordinært vedlikehald (kapittel 2.2) og avslutningsfasen (4.2 og 4.3).

# Gjennomføring av leveransen

## Etablering av vedlikehaldstenesta

### Plan for etableringsfasen

Leverandøren skal i samarbeid med Kunden utarbeide ein plan med skildring av føremål, organisasjon, aktivitetar, detaljerte planar for framdrift mv. for å etablere vedlikehaldstenesta. Planen skal omfatte skildring av roller og ansvar og framdriftsplan, medrekna behov for informasjon og leveransar frå eventuell tidlegare leverandør av vedlikehald. Planen skal vere innanfor rammene av vedlegg 2.

### Samhandlingsplan

Leverandøren skal utarbeide eller gjere tilgjengeleg ein samhandlingsplan.

Samhandlingsplanen skal gjerast ferdig i samarbeid med Kunden. Samhandlingsplanen skal innehalde rutinar og prosedyrar som er nødvendige for samhandlinga mellom Kunden og Leverandøren, medrekna:

* prosedyrar for feilhandtering (sjå også punkt 2.2.5),
* prosedyrar for endringshandtering for høvesvis programvara som vert halden ved like, og endringar i plattforma,
* eventuelle rutinar og planar for møte, og
* samhandling med dei andre leverandørane til Kunden (så som driftsleverandør).

Samhandlingsplanen skal vere basert på dei krava til samhandling som Kunden har oppgitt i vedlegg 6, og krava til vedlikehaldstenesta i vedlegg 1.

## Gjennomføring av ordinært vedlikehald

### Omfanget av vedlikehaldstenesta

Leverandøren skal levere vedlikehaldstenester for programvare og utstyr som spesifisert nærare i vedlegg 1 og 2.

Dersom ikkje anna går fram av vedlegg 1 og 2, skal vedlikehaldstenesta som eit minimum omfatte feilretting og ytingar som er nødvendige for å oppretthalde samvirket mellom programvara og anna programvare som er omfatta av vedlikehaldstenesta (sjå vedlegg 3).

Leverandøren sine ytingar skal på ein heilskapleg måte dekke dei funksjonane og krava som er spesifiserte i avtalen.

Det kan skildrast i vedlegg 1 og 2 kor gamle versjonar av den aktuelle programvare og utstyr som vert halde ved like.

### Rapportering om utført vedlikehald

Leverandøren skal regelmessig gi Kunden ein oversiktleg rapport som skildrar kva for eit vedlikehald og kva for ein service som er utført. Med mindre anna er avtalt i vedlegg 6, nyttar ein Leverandøren sitt standardformat og -nivå for slik rapportering.

Rapporteringsplikta kan skildrast nærare i samhandlingsplanen.

### Oppdatering av dokumentasjon

I den utstrekning utført vedlikehald verkar inn på innhaldet i tilknytt dokumentasjon, skal oppdateringar til dokumentasjonen gjerast tilgjengelege for Kunden utan ugrunna opphald. Omfanget av oppdateringsplikta kan regulerast nærare i vedlegg 1 og 2.

### Brukarstøtte

Dersom avtalen omfattar brukarstøtte, skal tenesta vere skildra i vedlegg 6. I vedlegg 6 kan det også avtalast kva for brukarar eller brukargrupper hos Kunden som kan søke bistand. Det kan også avtalast eit maksimalt årleg volum av førespurnader som inngår i fastprisen. Dersom Leverandøren garanterer svar innanfor gitte fristar, skal dette gå fram av tenestenivåavtale i vedlegg 5.

### Handtering av feil

Kunden skal melde feil utan ugrunna opphald. Leverandøren skal vere til hjelp med feilsøking og med å rette feilen innanfor dei rammene som er definerte i vedlegg 2, og ut frå dei rammene som er oppgitt i tenestenivåavtalen i vedlegg 5. Dersom avtalte fristar ikkje vert haldne, kan Kunden krevje standardisert kompensasjon som oppgitt i tenestenivåavtalen i vedlegg 5.

Dersom ikkje anna er avtalt i vedlegg 5, vert denne definisjonen av feil nytta:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nivå** | **Kategori** | **Skildring** |
| **A** | Kritisk feil | - Feil som medfører at utstyret eller programvara stoppar, at data går tapt, eller at andre funksjonar som etter ei objektiv vurdering er kritiske for Kunden, ikkje verkar som avtalt.  - Dokumentasjonen er så ufullstendig eller misvisande at Kunden ikkje kan bruke utstyret eller programvara eller vesentlege delar av det. |
| **B** | Alvorleg feil | - Feil som fører til at funksjonar som, ut frå ei objektiv vurdering, er viktige for Kunden, ikkje verkar som skildra i avtalen, og som det er tids- og ressurskrevjande å omgå.  - Dokumentasjonen er så ufullstendig eller misvisande at Kunden ikkje kan nytte funksjonar som etter ei objektiv vurdering er viktige for Kunden. |
| **C** | Mindre alvorleg feil | - Feil som fører til at enkeltfunksjonar ikkje verkar som avtalt, men som Kunden relativt lett kan omgå.  - Dokumentasjonen er mangelfull eller upresis. |

I den utstrekning tenesta omfattar vedlikehald av standardprogramvare som Leverandøren ikkje har utvikla eller held ved like sjølv, eller det på annan måte vert levert tenesteelement frå tredjepart og Kunden ikkje sjølv har inngått vedlikehaldsavtale med programvareprodusenten, skal Leverandøren inngå nødvendig avtale med programvareprodusenten. Vedlikehaldsvilkår som er avtalt mellom Leverandøren og programvareprodusenten, skal vere uttrykkeleg oppgitt i eige kapittel i vedlegg 2, og kopiar av vedlikehaldsvilkåra skal vere vedlagde som vedlegg 10. Dersom Kunden sjølv har inngått vedlikehaldsavtale med programvareprodusenten som nemnt, skal desse vere vedlagde avtalen som vedlegg 10. Leverandøren kan be om at Kunden gjer gjeldande, eller etter nærare avtale med Kunden gjere gjeldande, Kunden sine rettar overfor programvareprodusenten i samsvar med standard vedlikehaldsavtale for tredjeparts programvare.

Dersom avvika i leveransen kjem av feil i standardprogramvare som for å kunne rettast krev tilgang til kjeldekoden for standardprogramvara, og Leverandøren ikkje sjølv har tilgang til kjeldekoden, er Leverandøren sine feilrettingsplikter avgrensa til å melde feilen til programvareprodusenten, etter beste evne søke å få prioritet for retting av feilen, halde Kunden orientert om status for feilrettinga og sørge for korrekt installering når feilen i standardprogramvara er retta av programvareprodusenten, alternativt gjere feilrettinga tilgjengeleg for Kunden dersom Leverandøren ikkje er ansvarleg for installering etter pkt. 2.2.6.

Leverandøren skal i rimeleg omfang søke å finne ei mellombels løysing medan feilretting hos programvareprodusenten går føre seg. Det kan i vedlegg 7 avtalast ei øvre økonomisk ramme for Leverandøren si plikt til å utarbeide mellombels løysingar som dekker feil i standard programvare.

Dersom feil som er omfatta av fjerde avsnitt i denne regelen (feil i standard programvare som krev tilgang til kjeldekode for å kunne rettast), fører til forseinking eller avvik frå avtalte tenestekrav i vedlegg 5, er Leverandøren ikkje ansvarleg for den delen av avviket som kan tilskrivast feilen i standardprogramvara, medrekna manglande feilretting hos tredjepart. Leverandøren er likevel ansvarleg for forseinking og avvik frå avtalte tenestenivå som kjem av at Leverandøren har misleghalde plikta si til å følge opp feilrettinga, og installere eller gjere tilgjengeleg feilrettinga som oppgitt i fjerde avsnitt .

### Installering av programrettingar mv.

Leverandøren er ansvarleg for å installere programrettingar dersom det ikkje går fram av vedlegg 1 at dette skal gjerast av Kunden sjølv eller Kunden sin driftsleverandør. Installasjonen av programrettingar følger reguleringa for installasjon av nye versjonar i punkt 2.2.7 andre avsnitt. Installering av programrettingar inngår i det faste vedlikehaldsvederlaget med mindre det er prisa særskilt i vedlegg 7.

Er det avtalt i vedlegg 5 at Leverandøren kan rette feilen ved å sende eller gjere tilgjengeleg ei programretting for Kunden, skal dette skje etter avtalte rutinar oppgitt i vedlegg 5 eller 6. Leverandøren skal i så fall gi Kunden instruksjon om korleis rettinga skal installerast. Kunden skal installere programretting e.l. så raskt som praktisk mogleg, eller etter instruksjon frå Leverandøren. Eventuelle fristar skal gå fram av vedlegg 5.

Dersom rettinga består av ny versjon av programmet, er også den nye versjonen inkludert i det faste vedlikehaldsvederlaget. Leverandøren kan berre rette feil ved levering av ny versjon dersom Kunden kan nytte denne på den eksisterande tekniske plattforma til Kunden. Dersom den nye versjonen berre kan nyttast dersom den tekniske plattforma til Kunden vert oppgradert, eller det vert gjort endringar i andre av Kunden sine system, har Kunden rett til å krevje at feilen vert retta på annan måte, med mindre anna går fram av vedlegg 1.

### Nye versjonar

Nye versjonar av programvare som er spesifisert i vedlegg 3, er inkludert i avtalen med mindre anna går fram av vedlegg 1 og 2. Nye versjonar inngår i det faste vedlikehaldsvederlaget med mindre det er prisa særskilt i vedlegg 7 (f.eks. for større oppgraderingar).

Når ein ny versjon av eit program kan gjerast tilgjengeleg 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 anna går fram av vedlegg 7, vert installasjonsarbeidet utført i samsvar med Leverandøren sine timesatsar for slikt arbeid i vedlegg 7.

Eventuelle tilpassingar som er gjorde for Kunden i den versjonen som skal skiftast ut, skal Leverandøren implementere i den nye versjonen før han vert gjord tilgjengeleg for Kunden. Med mindre anna går fram av vedlegg 7, vert tilpassings- og implementeringsarbeidet utført i samsvar med Leverandøren sine timesatsar for slikt arbeid i vedlegg 7.

Leverandøren har plikt til, i minst fire år etter at avtalen vart sett i kraft, å gjere tilgjengeleg nye versjonar av programvare mv. som denne avtalen omfattar, jf. vedlegg 3, jamleg slik at Kunden kan følge anbefalt oppgraderingstakt når det gjeld nye versjonar av alminneleg brukt programvare som inngår i den tekniske plattforma til Kunden. Spesifikke tidsfristar kan avtalast i vedlegg 5, og programvare som er unntatt frå denne regelen, kan spesifiserast i vedlegg 5.

### Ytterlegare utvikling

Kunden kan bestille vidareutvikling av programvara som er omfatta av vedlikehaldsavtalen innanfor rammene som er skildra i vedlegg 1 og vedlegg 2, medrekna utvikling av tillegg av moderat omfang. Vederlaget for slik ytterlegare utvikling er den ordinære timeprisen til Leverandøren som går fram i vedlegg 7, med mindre annan vederlagsmodell går fram av vedlegg 7. Partane skal verte samde om ein framdriftsplan for slik utvikling og akseptansekriterium. Partane kan velje å nytte SSA-O eller SSA-B for gjennomføring av slik utvikling.

Programvara som vert utvikla etter dette punktet, vert ein del av den programvara som skal haldast ved like under denne avtalen. Dersom vedlikehaldsvederlaget skal endrast, skal dette gå klart fram av avtalen om utviklingsoppdraget.

### Kompletteringskjøp

Kunden kan gjennom heile avtaleperioden gjere kompletteringskjøp og lisensutvidingar i den utstrekning det ligg innanfor, og er nødvendig for å oppretthalde eller oppnå, det samla målbildet for leveransen som er skildra i vedlegg 1.

Med «kompletteringskjøp» meiner vi utskifting eller supplering av utstyr som inngår i den løysinga som skal haldast ved like, når slik utskifting eller supplering er nødvendig for å halde løysinga driftssikker eller tidsmessig, og i samband med utvidingar til nye lokasjonar og liknande. Det same gjeld utskifting som er nødvendig for å oppfylle nye regulatoriske krav eller myndigheitskrav til den løysinga som skal haldast ved like.

Med «lisensutvidingar» meiner vi rett til å nytte allereie anskaffa programvare (inkludert nye versjonar) for fleire brukarar, instansar, fleire lokasjonar eller i større omfang enn opphavleg avtalt, og dessutan kjøp av nye lisensar når slike lisensar er nødvendige for å sikre fortsatt samvirke med løysinga elles, eller for å oppfylle nye regulatoriske krav eller myndigheitskrav til den løysinga som skal haldast ved like, eller for å komplettere løysinga innanfor ramma av målbildet som er oppgitt i vedlegg 1.

Ved kompletteringskjøp og lisensutvidingar skal Kunden betale Leverandøren sin listepris på kjøpstidspunktet trekt frå den rabatten som går fram i vedlegg 7. Ved utviding av eksisterande lisensar gjeld den eksisterande avtalen til Kunden om disposisjonsrett for vedkomande lisens med mindre anna vert avtalt i det enkelte tilfellet. For kjøp av nye lisensar i samsvar med tredje avsnitt gjeld lisensgivar sine standardvilkår for slike kjøp med mindre anna følger av annan avtale eller vert avtalt i det enkelte tilfellet.

Utstyr og programvara som vert anskaffa etter dette punktet, vert ein del av det som skal haldast ved like under denne avtalen. Dersom vedlikehaldsvederlaget skal endrast, skal dette gå klart fram av avtalen om kompletteringskjøp eller lisensutviding.

### Tilleggstenester

Kunden har høve til å bestille tilleggstenester som står i naturleg samband med vedlikehaldet, som f.eks. periodar med utvida beredskap, overvaking, bistand til testing av endringar og nye versjonar mv. Tenestene og vederlaget for desse skal vere skildra i Leverandøren sin tenestekatalog som er ein del av vedlegg 7.

Tilleggstenester skal registrerast i vedlegg 9.

## Rapportering

Dersom det er avtalt tenestenivå for vedlikehaldsytinga i vedlegg 5, skal Kunden få jamlege rapportar som dokumenterer at ytinga eld avtalt nivå, og viser eventuelle avvik. Dersom ikkje anna er bestemt, skal rapportering skje månadleg. Rapporteringa skal dekke alle vesentlege punkt i reguleringa av tenestenivå. Korleis målinga av tenestenivå er utført, skal vere oppgitt i rapporten. I tillegg skal han innehalde følgande:

* Talet på melde feil med skildring og opplysning om responstid og kor lang tid det tok å løyse dei.
* Skildring av eventuelle oppgraderingar og andre endringar som er gjorde i rapporteringsperioden.
* Dersom brukarstøtte er ein del av avtalen, talet på brukarstøtteførespurnader, med skildring og opplysning om svartid og resultat.

# Endringar av leveransen etter avtaleinngåinga

Dersom Kunden etter at avtalen er inngått, har behov for å endre krava til ytingane eller andre føresetnader for avtalen på ein slik måte at karakteren eller omfanget av ytingane vert annleis enn avtalt, kan Kunden be om endringsavtale.

Leverandøren kan krevje justeringar i vederlag eller tidsplanar som følge av endringa. Krav om justert vederlag eller tidsplan må settast fram seinast samtidig med Leverandøren sitt svar på førespurnaden frå Kunden om endringsavtale.

Endringar av leveransen skal skje skriftleg og skal underteiknast av representant for partane som er gitt fullmakt. Leverandøren skal føre ein fortløpande katalog over endringane som utgjer vedlegg 9, og utan ugrunna opphald gi Kunden ein oppdatert kopi.

# Varigheit, oppseiing, avslutning og overføring av avtalen

## Varigheit og oppseiing

Dersom ikkje anna varigheit eller anna oppstartstidspunkt er avtalt i vedlegg 4, gjeld avtalen i 3 (tre) år rekna frå det tidspunktet som går fram på side to i avtalen (oppstartsdato). Avtalen vert deretter automatisk fornya for 1 (eitt) år om gongen med mindre han vert sagt opp av Kunden med 3 (tre) månaders varsel før fornyingstidspunktet. Leverandøren kan seie opp avtalen med 12 (tolv) månaders varsel før fornyingstidspunktet. Dersom Leverandøren i praksis er aleine om å levere vedlikehald av vesentlege delar av den programvara som er omfatta av avtalen, kan oppseiing skje med 24 (tjuefire) månaders varsel og første gong etter 4 (fire) år, slik at samla avtaletid vert minimum 6 (seks) år.

## Avbestilling

Kunden kan heilt eller delvis avbestille leveransen under denne avtalen med 3 (tre) månaders skriftleg varsel.

Ved slik avbestilling skal Kunden betale:

1. det beløpet som Leverandøren har til gode for den delen av vedlikehaldsytingane som alt er gjennomført
2. Leverandøren sine nødvendige og dokumenterte direkte kostnader knytte til omdisponering av personell
3. andre dokumenterte direkte kostnader som Leverandøren vert påført som følge av avbestillinga, medrekna utlegg og kostnader som Leverandøren har pådratt seg før avbestillinga vart tatt mot, og som Leverandøren ikkje kan nyttiggjere seg i andre samanhengar.

I tillegg skal Kunden betale eit avbestillingsgebyr på 4 (fire) prosent av årleg vederlag.

Anna avbestillingsgebyr kan avtalast mellom partane i vedlegg 7.

Ved delvis avbestilling skal avbestillingsgebyret bereknast på grunnlag av det avbestilte sin del av kontraktsprisen. Konsekvensane som delvis avbestilling har for attståande delar av leveransen, medrekna verknaden på kontraktsprisen, skal handterast som ei endring i samsvar med kap. 3.

Det samla avbestillingsvederlaget kan aldri overstige resten av det beløpet som Leverandøren ville ha krav på fram til neste ordinære fornying av avtalen.

## Avslutningsperioden

Avslutningsperioden varer frå dato for varsel om oppseiing, avbestilling eller heving og til avtalen fell bort (inkludert eventuell forlenging i samsvar med punkt 4.4). I tillegg har Kunden krav på oppfølgande bistand i inntil 60 (seksti) kalenderdagar etter at vedlikehaldstenesta er etablert hos ny leverandør eller Kunden sjølv, også om dette skjer etter at avtalen elles fell bort.

Vedlikehaldstenesta skal verte verande fullverdig i avslutningsperioden, uavhengig av årsaka til avslutning.

Ved avslutning av avtalen, uansett årsak, skal Leverandøren som del av ytinga stille nødvendige tenester til rådvelde i avslutningsperioden og samarbeide med eventuell ny leverandør, slik at nødvendige handlingar kan gjennomførast med minst mogleg forstyrringar for verksemda til Kunden. Leverandøren er også forplikta til å bidra med nødvendig kompetanseoverføring til ny vedlikehaldsleverandør, med omsyn til tenestearten. Leverandøren er ikkje pliktig til å vere til hjelp med grunnleggande kompetanseoverføring eller med kompetanseoverføring knytt til Leverandøren sine forretningsløyndomar.

Kunden skal utarbeide ein framdriftsplan for avslutningsperioden, kalla «avslutningsplan». Kunden kan la eventuell ny leverandør lage slik plan på Kunden sine vegner. Leverandøren skal utan ugrunna opphald vere til hjelp med informasjon og kompetanse som er nødvendig for at Kunden skal kunne utarbeide planen, medrekna å gi innspel om konkrete aktivitetar som er nødvendige frå Leverandøren si side, tidsrammene for desse og elles skildre det nødvendige samspelet mellom Leverandøren og Kunden ved avslutninga. Leverandøren skal vidare legge til rette for at Kunden utan ugrunna opphald får tilgang til den informasjonen som Kunden treng frå eventuelle underleverandørar av Leverandøren.

Leverandøren skal hjelpe Kunden i samband med førebuingane til inngåing av ny avtale og levere den informasjonen som er nødvendig i samband med slik førebuing.

Leverandøren skal utan ugrunna opphald komplettere og oppdatere vedlikehaldsdokumentasjonen, og utan ugrunna opphald overføre til Kunden alle data og alt materiale som Leverandøren har hand om, og som tilhøyrer Kunden.

Kunden pliktar å betale vederlag for dei ytingane som er nemnde under dette punktet i samsvar med Leverandøren sine timesatsar som oppgitt i vedlegg 7, eventuelt i samsvar med særskilte prisar for slike tenester oppgitt i vedlegg 7. Kunden skal likevel ikkje betale slikt vederlag dersom avtalen vert heva som følge av vesentleg misleghald frå Leverandøren si side.

For å gjere eventuell sanksjonering av manglande ytingar mogleg i samband med avslutning av avtalen har Kunden rett til å halde tilbake eit beløp tilsvarande 1 (ein) månads vederlag i inntil 2 (to) månader etter opphøyr av avtalen.

## Mellombels forlenging av avtalen

Leverandøren har plikt til å forlenge avtalen på elles like vilkår i inntil 6 (seks) månader frå tidspunktet for opphøyr av avtalen, dersom Kunden ber om det. Kunden må varsle om dette minimum 60 (seksti) kalenderdagar før avtalen går ut.

Dersom Kunden hevar avtalen på grunn av misleghald frå Leverandøren, kan varsel som nemnt i avsnittet ovanfor givast samtidig med hevingserklæringa. Dersom opphøyr av avtalen kjem av at Leverandøren hevar på grunn av misleghald frå Kunden, kan slikt varsel givast innan 1 (éi) veke etter at Kunden har fått varsel om heving. Kunden sin rett til forlenging er i desse tilfella knytt til at Kunden forskotsbetaler vederlag for forlengingsperioden som oppgitt i første avsnitt ovanfor.

# Leverandøren sine plikter

## Leverandøren sitt ansvar for ytingane sine

Leverandøren sine ytingar skal på ein heilskapleg måte dekke dei funksjonane og krava som er spesifiserte i avtalen.

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

## Nøkkelpersonell

Personar som i vedlegg 6 er spesifiserte som nøkkelpersonell, skal, innanfor ramma av Leverandøren sin styringsrett som arbeidsgivar, ikkje kunne skiftast ut utan føregåande godkjenning frå Kunden. Slik godkjenning kan ikkje nektast utan sakleg grunn. Den reelle deltakinga frå nøkkelpersonellet i utføringa av tenesta kan ikkje reduserast utan føregåande godkjenning frå Kunden.

## Underleverandør og tredjepart

Dersom Leverandøren engasjerer underleverandør eller Kunden engasjerer tredjepart til å utføre arbeidsoppgåver som følger av denne avtalen, er parten fullt ansvarleg for utføringa av desse oppgåvene på same måte som om parten sjølv stod for utføringa. Leverandøren skal varslast om Kunden sitt eventuelle val av tredjepart og kan motsette seg engasjementet dersom Leverandøren kan påvise at dette medfører vesentleg forretningsmessig ulempe for Leverandøren.

Leverandøren sin bruk og utskifting av underleverandør som direkte medverkar til oppfylling av leveransen, skal godkjennast skriftleg av Kunden. Godkjenning kan ikkje nektast utan sakleg grunn.

Leverandøren skal samarbeide med dei andre leverandørane og tredjepartane til Kunden, medrekna eventuell driftsleverandør og leverandørar av tredjeparts programvare som er omfatta av vedlikehaldsavtalen. Samhandlinga vert nærare skildra i samhandlingsplanen, jf. punkt 2.1.2.

## Lønns- og arbeidsvilkår

For avtalar som er omfatta av forskrift 8. februar 2008 nr. 112 om lønns- og arbeidsvilkår i offentlege kontraktar, gjeld dette:

Leverandøren skal på område dekte av forskrift om allmenngjort tariffavtale sørge for at eigne og eventuelle underleverandørar sine tilsette som direkte medverkar til å oppfylle Leverandøren sine forpliktingar under denne avtalen, ikkje har dårlegare lønns- og arbeidsforhold enn det som følger av forskrifta som allmenngjer tariffavtalen. På område som ikkje er dekte av allmenngjort tariffavtale, skal Leverandøren sørge for at dei same tilsette ikkje har dårlegare lønns- og arbeidsvilkår enn det som følger av gjeldande landsomfattande tariffavtale for den aktuelle bransjen. Dette gjeld for arbeid utført i Noreg.

Alle avtalar Leverandøren inngår og som inneber utføring av arbeid som direkte medverkar til å oppfylle Leverandøren sine forpliktingar under denne avtalen, skal innehalde tilsvarande vilkår.

Dersom Leverandøren ikkje oppfyller denne forpliktinga, har Kunden rett til å halde tilbake delar av kontraktssummen, tilsvarande ca. 2 (to) gonger innsparinga for Leverandøren, inntil det er dokumentert at forholdet er ført i orden.

Oppfylling av Leverandøren sine forpliktingar som nemnt ovanfor, skal dokumenterast i vedlegg 6 ved anten ei eigenerklæring eller tredjepartserklæring om at det er samsvar mellom aktuell tariffavtale og faktiske lønns- og arbeidsvilkår for oppfylling av Leverandøren og eventuelle underleverandørar sine forpliktingar.

Leverandøren skal på førespurnad frå Kunden legge fram dokumentasjon om dei lønns- og arbeidsvilkåra som vert brukte. Kunden og Leverandøren kan kvar for seg krevje at opplysningane skal leggast fram for ein uavhengig tredjepart som Kunden har gitt i oppdrag å undersøke om krava i denne regelen er oppfylt. Leverandøren kan krevje at tredjeparten skal ha underteikna ei erklæring om at opplysningane ikkje vil verte nytta for andre føremål enn å sikre oppfylling av Leverandøren si forplikting etter denne regelen. Dokumentasjonsplikta gjeld også underleverandørar.

Nærare presiseringar om gjennomføring av dette punkt 5.4 kan avtalast i vedlegg 6.

# Kunden sine plikter

## Kunden sitt ansvar og medverknad

Kunden skal utføre det daglege ettersynet. Dette inkluderer sikkerheitskopiering av program og data og å sjå til at utstyr og program vert nytta og lagra slik utstyrs- eller programleverandøren har føreskrive.

Kunden skal legge forholda til rette for at Leverandøren skal få utført pliktene sine, bl.a. ved å gi Leverandøren nødvendig tilgang til lokala sine og skriftleg melding om eventuell flytting av utstyret som har innverknad på ytingane. Nærare krav til medverknad frå Kunden kan spesifiserast i vedlegg 2.

# Plikter som gjeld Kunde og Leverandør

## Teieplikt

Informasjon som partane vert kjende med i samband med avtalen og gjennomføringa av avtalen, skal behandlast konfidensielt, og ikkje gjerast tilgjengeleg for utanforståande utan samtykke frå den andre parten.

Dersom Kunden er ei offentleg verksemd, er teieplikt for Kunden etter denne regelen ikkje meir omfattande enn det som følger av lov 10. februar 1967 om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningslova) eller tilsvarande sektorspesifikk regulering.

Teieplikt etter denne føresegna er ikkje til hinder for utlevering av informasjon som er kravd lagt fram i samsvar med lov eller forskrift, medrekna offentlegheit og innsynsrett som følgjer av lov 19. mai 2006 om rett til innsyn i dokument i offentleg verksemd (offentleglova). Om mogleg, skal den andre parten varslast før slik informasjon vert gitt.

Teieplikta er ikkje til hinder for at opplysningane vert brukte når inga rettkomen interesse tilseier at dei vert haldne hemmelege, for eksempel når dei er alminneleg kjende eller alminneleg tilgjengelege andre stader.

Partane skal ta nødvendige forholdsreglar for å sikre at uvedkomande ikkje får innsyn i eller kan verte kjent med teiepliktig informasjon.

Teieplikta gjeld partane sine tilsette, underleverandørar og tredjepartar som handlar på partane sine vegner i samband med gjennomføring av avtalen. Partane kan berre overføre teiepliktig informasjon til slike underleverandørar og tredjepartar i den utstrekning dette er nødvendig for gjennomføring av avtalen, føresett at desse vert pålagde plikt til konfidensialitet tilsvarande dette punkt 7.1.

Teieplikta er ikkje til hinder for at partane kan utnytte erfaring og kompetanse som vert opparbeidd i samband med gjennomføringa av avtalen.

Teieplikta gjeld også etter at avtalen er opphøyrd. Tilsette eller andre som fråtrer tenesta si hos ein av partane skal påleggast teieplikt også etter fråtredinga om forhold som nemnt ovanfor. Teieplikta fell bort fem (5) år etter opphøyr av avtalen, med mindre anna følger av lov eller forskrift.

## Skriftleg melding

Alle varsel, krav eller andre meldingar knytte til denne avtalen skal givast skriftleg til den postadressa eller elektroniske adressa som er oppgitt på framsida av avtalen, med mindre partane har avtalt noko anna i vedlegg 6 for den aktuelle typen førespurnad.

# Vederlag og betalingsvilkår

## Vederlag

Alle prisar og nærare vilkår for det vederlaget Kunden skal betale for Leverandøren sine ytingar, går fram av vedlegg 7. Med mindre anna er oppgitt i vedlegg 7, er alle prisar oppgitt eksklusive meirverdiavgift, men inkludert toll og eventuelle andre avgifter. Alle prisar er i norske kroner.

Utlegg, inklusive reise- og diettkostnader, vert berre dekte i den grad dei er avtalte. Reise- og diettkostnader skal spesifiserast særskilt, og vert dekte etter Statens gjeldande satsar dersom ikkje anna er avtalt. Reisetid vert berre fakturert dersom det er avtalt i vedlegg 7.

Dersom det etter Leverandøren si vurdering bør utførast vedlikehald og service som ikkje er dekt av den inngåtte avtalen, skal samtykke til dette på førehand hentast inn hos Kunden dersom vedlikehaldet skal fakturerast i tillegg til det vederlaget som er sett opp i avtalen.

## Betalingsvilkår

Fast vederlag forfell etter faktura per 30 (tretti) kalenderdagar, første gong ikkje tidlegare enn 30 (tretti) kalenderdagar etter at vedlikehaldsavtalen er sett i kraft.

Dersom spesielle pris- og/eller betalingsvilkår skal gjelde for denne avtalen, skal det vere oppgitt i vedlegg 7.

Der Kunden har lagt til rette for det, skal Leverandøren levere faktura, kreditnotaer og purringar i samsvar med det fastsette formatet Elektronisk handelsformat (EHF).

Andre betalingsvilkår og eventuelle vilkår for bruk av EHF går fram av vedlegg 7.

Leverandøren må sjølv bere eventuelle kostnader som levering av elektronisk faktura måtte medføre for denne.

## Forseinkingsrenter

Dersom Kunden ikkje betaler til avtalt tid, har Leverandøren krav på rente av det beløpet som er forfalle til betaling, i samsvar med lov 17. desember 1976 nr. 100 om renter ved forsinket betaling m.m. (forseinkingsrentelova).

## Betalingsmisleghald

Dersom forfalle vederlag med tillegg av forseinkingsrenter ikkje er betalt innan 30 (tretti) kalenderdagar frå forfall, kan Leverandøren sende skriftleg varsel til Kunden om at avtalen vil verte heva dersom oppgjer ikkje er skjedd innan 60 (seksti) kalenderdagar etter at varselet er mottatt.

Heving kan ikkje skje dersom Kunden gjer opp forfalle vederlag med tillegg av forseinkingsrenter innan utløpet av fristen.

## Prisendringar

Vedlikehaldsvederlaget og timeprisar kan endrast ved kvart årsskifte tilsvarande auken i konsumprisindeksen (hovudindeksen) ved Statistisk sentralbyrå, første gong med utgangspunkt i indeksen for den månaden avtalen vart inngått, med mindre annan indeks er avtalt i vedlegg 7.

Prisane kan endrast i den utstrekning reglar eller vedtak for offentlege avgifter vert endra med verknad for vederlaget eller kostnadene til Leverandøren.

Eventuelle andre reglar om prisendringar går fram av vedlegg 7.

# Eksterne rettslege krav, sikkerheit og personvern

## Eksterne rettslege krav og tiltak generelt

Kvar av partane har ansvar for å følge opp sine respektive plikter i samsvar med eksterne rettslege krav (lover, forskrifter, andre myndigheitskrav). Kunden skal i vedlegg 1 identifisere kva for rettslege eller partsspesifikke krav som har relevans for inngåing og gjennomføring av denne avtalen. Det er medrekna Kunden sitt ansvar å konkretisere relevante krav for vedlikehaldstenesta i vedlegg 1.

Kvar av partane dekker i utgangspunktet kostnadene ved å følge rettslege krav som gjeld parten sjølv, og verksemda til parten. Ved endringar i rettslege krav eller myndigheitskrav som gjeld verksemda til Kunden, og som medfører behov for endringar i leveransen etter avtaleinngåinga, vert kostnadene ved endringane og meirarbeidet dekte av Kunden.

## Informasjonssikkerheit

Leverandøren skal sette i verk forholdsmessige tiltak for å vareta krav til informasjonssikkerheit i samband med gjennomføring av leveransen.

## Personopplysningar

Dersom Leverandøren skal behandle personopplysningar på vegner av Kunden i samband med gjennomføring av Leveransen, opptrer Leverandøren som databehandlar. Som databehandlar for Kunden skal Leverandøren behandle personopplysningar slik det går fram av denne avtalen. Leverandøren kan ikkje behandle personopplysningane på annan måte.

Leverandøren skal gjennom planlagde og systematiske tiltak sørge for tilfredsstillande informasjonssikkerheit med omsyn til konfidensialitet, integritet og tilgjenge ved behandling av personopplysningar, jf. § 13 i personopplysningslova. Leverandøren skal dokumentere informasjonssystemet og sikkerheitstiltaka. Dokumentasjonen skal på førespurnad vere tilgjengeleg for Kunden og revisorane hans, og i tillegg for Datatilsynet og Personvernnemnda.

Nærare reglar om korleis personopplysningar skal behandlast, medrekna relevante sikkerheitstiltak og krav til lagringstid og sletting mv., er oppgitt i vedlegg 1 og 2. Partane kan ha inngått eigen databehandlaravtale. Ved motstrid går databehandlaravtalen framfor denne avtalen når det gjeld behandling av personopplysningar.

Leverandøren kan ikkje overlate personopplysningar til andre for lagring, tilarbeiding eller sletting utan etter avtale med Kunden. Underleverandørar som er godkjende av Kunden, skal gå fram av vedlegg 6. Leverandøren skal sørge for at eventuelle underleverandørar som Leverandøren nyttar, og som behandlar personopplysningar, tar på seg tilsvarande forpliktingar som i dette punkt 9.3.

Personopplysningar skal ikkje overførast til land utanfor EØS-området utan at dette er skriftleg avtalt med Kunden på førehand.

# Eigedoms- og disposisjonsrett

## Eigedomsrett til utstyr

Kunden får same rett til nytt utstyr som vert levert etter denne avtalen, som til det opphavlege utstyret dersom ikkje anna er avtalt i vedlegg 7.

## Disposisjonsrett til programvare, dokumentasjon mv.

Kunden har disposisjonsrett til programvare i samsvar med inngått avtale om disposisjonsrett. Dersom vedlikehald vert utført ved at eit program vert skifta ut, får Kunden same rettar til det nye programmet som til det som vert skifta ut.

Kunden får disposisjonsrett til dokumentasjon og rapportar som Kunden får i samsvar med inngått avtale om disposisjonsrett. Dersom slik avtale ikkje ligg føre, får Kunden den disposisjonsretten som er nødvendig for å nytte dokumentasjonen i eiga verksemd, og for nødvendig samarbeid med Kunden sine kontraktspartar. Når dokumentasjon og rapportar vert oppdaterte, får Kunden rett til den oppdaterte dokumentasjonen eller rapporten tilsvarande den opphavlege.

## Utvida disposisjonsrett til endringar og programvareutvidingar som vert utvikla for Kunden

Kunden får ein tidsuavgrensa, vederlagsfri og ikkje-eksklusiv rett til å utnytte endringar og programvareutvidingar som vert utvikla eller tilpassa spesielt for Kunden (utvida disposisjonsrett) i samsvar med denne avtalen. Utvida disposisjonsrett omfattar rett til å bruke, kopiere, modifisere og vidareutvikle tilpassingane, anten sjølv eller ved hjelp av tredjepart. Kunden har rett til å gi tilsvarande utvida disposisjonsrett til anna offentleg verksemd.

Kjeldekode med tilhøyrande spesifikasjonar og dokumentasjon av utvikling og tilpassingane skal overleverast til Kunden innan 10 (ti) vyrkedagar etter at endringa eller programvareutvidinga er godkjend av Kunden, med mindre anna er avtalt i det enkelte tilfellet.

# Misleghald frå Leverandøren

## Kva som vert rekna som misleghald

Det ligg føre misleghald frå Leverandøren si side dersom Leverandøren ikkje oppfyller pliktene sine etter denne avtalen, og dette ikkje kjem av forhold hos Kunden eller force majeure.

Kunden skal reklamere skriftleg utan ugrunna opphald etter at misleghaldet er oppdaga eller burde vore oppdaga.

## Varslingsplikt

Dersom Leverandøren ikkje kan oppfylle pliktene sine som avtalt, skal Leverandøren så raskt som mogleg gi Kunden skriftleg varsel om dette. Varselet skal opplyse om årsaka til problemet og så vidt mogleg oppgi når ytinga kan leverast. Tilsvarande gjeld dersom det må reknast med ytterlegare forseinkingar etter at første varsel er gitt.

## Avhjelp

Leverandøren skal starte på og gjennomføre arbeidet med å avhjelpe misleghald så raskt som mogleg etter at Leverandøren har fått melding om misleghaldet.

## Sanksjonar ved misleghald

### Tilbakehald av betaling

Ved misleghald frå Leverandøren si side kan Kunden halde betalinga tilbake, men ikkje openbert meir enn det som er nødvendig for å sikre Kunden sitt krav som følger av misleghaldet.

### Prisavslag

Dersom det trass gjentatte forsøk ikkje har lykkast Leverandøren å avhjelpe misleghaldet, kan Kunden krevje forholdsmessig prisavslag.

### Standardiserte kompensasjonar og timebot

Ved oversitting av fristar eller anna manglande oppfylling frå Leverandøren si side har Kunden krav på standardisert kompensasjon som fastsett i vedlegg 5.

Dersom det *ikkje* er avtalt standardiserte kompensasjonar i vedlegg 5, kan Kunden krevje timebot i samsvar med reglane nedanfor:

Vert ikkje avtalte fristar for retting av A- eller B-feil haldne, og det ikkje kjem av force majeure eller forhold hos Kunden, ligg det føre ei forseinking frå Leverandøren si side som gir grunnlag for timebot.

Timebota kjem på automatisk og utgjer 0,2 % av det samla årlege vederlaget ekskl. meirverdiavgift for kvar påbyrja time forseinkinga varer. Timebota vert berre rekna av normal arbeidstid innan vyrkedagar og kan maksimalt utgjere 5 % av årleg vederlag per misleghaldstilfelle og maksimalt 15 % av årleg vederlag per år.

Andre timebotsatsar og anna løpetid for timebota og kva for ytingar ho skal gjelde for, kan avtalast i vedlegg 1.

Dersom berre ein del av vedlikehaldsytinga er forseinka, kan Leverandøren krevje ei nedsetting av timebota som står i forhold til moglegheita Kunden har til å gjere seg nytte av utstyr og programvare.

Så lenge timebota går, kan Kunden ikkje heve avtalen. Denne tidsavgrensinga gjeld likevel ikkje dersom Leverandøren har utvist grov aktløyse eller forsett.

### Heving

Dersom det ligg føre vesentleg misleghald, kan Kunden etter å ha gitt Leverandøren skriftleg varsel og rimeleg frist til å bringe forholdet i orden, heve avtalen med omgåande verknad.

Kunden kan heve heile eller delar av avtalen med omgåande verknad dersom timebota når maksimaltaket på 15 % i løpet av eitt år.

### Erstatning

Kunden kan krevje erstatta kvart eit direkte tap, medrekna meirkostnader Kunden får ved dekningskjøp, tap som kjem av meirarbeid og andre direkte kostnader i samband med forseinking, mangelfulle ytingar eller anna misleghald i samsvar med punkt 11.1, med mindre Leverandøren godtgjer at misleghaldet eller årsaka til misleghaldet ikkje skriv seg frå Leverandøren.

Eventuell påkomen timebot og standardisert kompensasjon kjem til frådrag i eventuell erstatning for same forseinking/misleghald.

### Erstatningsavgrensing

Erstatning for indirekte tap kan ikkje krevjast. Indirekte tap omfattar, men er ikkje avgrensa til, tapt forteneste av alle artar, tapte innsparingar, tap av data og krav frå tredjepartar med unntak av erstatningsansvar ein er dømt til for rettsmanglar.

Samla erstatning per kalenderår er avgrensa til eit beløp som tilsvarer det samla årlege vederlaget for avtalen ekskl. meirverdiavgift.

Har Leverandøren eller nokon denne svarer for, utvist grov aktløyse eller forsett, gjeld ikkje dei nemnde erstatningsavgrensingane.

# Misleghald frå Kunden

## Kva som vert rekna som misleghald

Det ligg føre misleghald frå Kunden si side dersom Kunden ikkje oppfyller pliktene sine etter avtalen, og dette ikkje kjem av forhold hos Leverandøren eller forhold som vert rekna som force majeure.

Leverandøren skal reklamere skriftleg utan ugrunna opphald etter at misleghaldet er oppdaga eller burde vore oppdaga.

## Varslingsplikt

Dersom Kunden ikkje kan halde pliktene sine som avtalt, skal Kunden så raskt som mogleg gi Leverandøren skriftleg varsel om dette. Varselet skal oppgi årsak til problemet og så vidt mogleg oppgi når Kunden igjen kan halde avtalt plikt.

## Avgrensing i tilbakehaldsretten til Leverandøren

Leverandøren kan ikkje halde tilbake ytingar som følge av misleghald frå Kunden, med mindre misleghaldet er vesentleg.

## Heving

Dersom det ligg føre vesentleg misleghald, kan Leverandøren etter å ha gitt Kunden skriftleg varsel og rimeleg frist til å bringe forholdet i orden, heve heile eller delar av avtalen med omgåande verknad.

## Erstatning

Leverandøren kan krevje erstatta kvart eit direkte tap som følger av misleghald i samsvar med punkt 12.1, medrekna tap som kjem av meirarbeid og andre direkte kostnader, med mindre Kunden godtgjer at misleghaldet eller årsaka til misleghaldet ikkje skriv seg frå Kunden.

Regelen i avtalen om erstatningsavgrensing, jf. punkt 11.4.6, gjeld tilsvarande.

# Andre vilkår

## Risiko for utstyr og programvare

Kunden har risikoen for utstyr og program som er omfatta av avtalen, jf. vedlegg 3. Leverandøren har risiko for anna utstyr eller program, f.eks. reserveutstyr, som han har plassert hos Kunden, dersom ikkje anna er avtalt.

## Overdraging av rettar og plikter

I den grad Kunden er ei offentleg verksemd, kan Kunden heilt eller delvis overdra sine rettar og plikter etter denne avtalen til anna offentleg verksemd, som då har rett på tilsvarande vilkår.

Leverandøren kan berre overdra sine rettar og plikter etter avtalen med skriftleg samtykke frå Kunden. Dette gjeld også dersom Leverandøren vert delt i fleire selskap, eller dersom overdraginga skjer til eit dotterselskap eller anna selskap i same konsern, men ikkje dersom Leverandøren vert slått saman med eit anna selskap. Samtykke kan ikkje nektast utan sakleg grunn.

Retten til overdraging i avsnittet over gjeld berre dersom den nye leverandøren oppfyller dei opphavlege kvalifikasjonskrava, det ikkje vert gjort andre vesentlege endringar i kontrakten og overdraging ikkje skjer for å omgå regelverket om offentlege anskaffingar.

Retten til vederlag etter denne avtalen kan fritt overdragast, men fritar ikkje Leverandøren frå hans plikter og ansvar.

## Konkurs, akkord e.l.

Dersom det i samband med verksemda til Leverandøren vert opna gjeldsforhandlingar, akkord eller konkurs, eller anna form for kreditorstyring gjer seg gjeldande, har Kunden rett til å heve avtalen med omgåande verknad, såframt ikkje anna følger av ufråvikeleg lov.

## Force majeure

Skulle det inntreffe ein ekstraordinær situasjon som ligg utanfor partane sin kontroll som gjer det uråd å oppfylle plikter etter denne avtalen og som etter norsk rett må reknast som force majeure, skal motparten varslast om dette så raskt som mogleg. Forpliktingane til den ramma parten vert suspenderte så lenge den ekstraordinære situasjonen varer. Motytinga frå den andre parten vert suspendert i same tidsrom.

Motparten kan i force majeure-situasjonar berre avslutte avtalen med samtykke frå den ramma parten, eller dersom situasjonen varer eller er venta å ville vare lenger enn 90 (nitti) kalenderdagar rekna frå det tidspunktet situasjonen inntreffer, og då berre med 15 (femten) kalenderdagars varsel. Kvar av partane dekker sine eigne kostnader knytte til avslutning av avtaleforholdet. Kunden betaler avtalt pris for den del av leveransen som var levert i tråd med kontrakt før avtalen vart avslutta. Partane kan ikkje rette andre krav mot kvarandre som følge av avslutning av avtalen etter denne regelen.

I samband med force majeure-situasjonar har partane gjensidig informasjonsplikt overfor kvarandre om alle forhold som må ventast å ha noko å seie for den andre parten. Slik informasjon skal givast så raskt som mogleg.

# Tvistar

## Rettsval

Partane sine rettar og plikter etter denne avtalen vert i heilskap fastsette etter norsk rett.

## Forhandlingar og mekling

Dersom det oppstår tvist mellom partane om tolkinga eller rettsverknadene av avtalen, skal tvisten først søkast løyst ved forhandlingar og/eller mekling.

## Domstols- eller skilsdomsbehandling

Dersom ein tvist ikkje vert løyst ved forhandlingar eller mekling, kan kvar av partane forlange tvisten avgjort med endeleg verknad ved norske domstolar.

Kunden sitt heimting er verneting.

Partane kan alternativt avtale at tvisten vert avgjort med endeleg verknad ved skilsdom.

\*\*\*\*\*