|  |
| --- |
| Driftsavtalen  Avtale om kjøp av driftstenester |
| Statens standardavtalar for IT-anskaffingar  SSA-D |



SSA-D 2015

S-2008-0041814508535-002Brukes ikkeSSA-B DIFI-Direktoratet for Forvaltning og IKT IHBNoIHB Oslo1276IHBS-2008-0041814508535-002Brukes ikkeSSA-B DIFI-Direktoratet for Forvaltning og IKT IHBNoIHB Oslo3276IHB

Avtale om kjøp av driftstenester

**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

**Varigheit** (rekna frå faktisk oppstartsdag for ordinær drift): [X] år

Med mindre anna går fram av vedlegg 6, vert oppstartsdag rekna frå:

Avtalt oppstartsdag: [dato] Faktisk oppstartsdag: [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 6](#_Toc423602218)

[1.1 Avtalens omfang 6](#_Toc423602219)

[1.2 Bilag til avtalen 6](#_Toc423602220)

[1.3 Tolkning – rangordning 7](#_Toc423602221)

[1.4 Kontraktens faser 7](#_Toc423602222)

[2. Gjennomføring av driften 8](#_Toc423602223)

[2.1 Etablering av driftstjenesten 8](#_Toc423602224)

[2.1.1 Aktiviteter og delleveranser i etableringsfasen 8](#_Toc423602225)

[2.1.2 Planlegging av etableringsfasen 9](#_Toc423602226)

[2.1.3 Gjennomføring av etableringsfasen 10](#_Toc423602227)

[2.1.4 Test før oppstartsdag 10](#_Toc423602228)

[2.1.5 Oppstartsperiode og oppstartsdag 11](#_Toc423602229)

[2.1.6 Godkjenningsperiode 11](#_Toc423602230)

[2.2 Ordinær drift etter godkjenning 13](#_Toc423602231)

[2.2.1 Krav til tjenestenivå 13](#_Toc423602232)

[2.2.2 Uønskede hendelser 13](#_Toc423602233)

[2.2.3 Endringer i driftsmiljøet som initieres av Leverandøren 13](#_Toc423602234)

[2.2.4 Bestilling av tilleggstjenester 14](#_Toc423602235)

[2.2.5 Rapportering 14](#_Toc423602236)

[2.2.6 Dokumentasjon 14](#_Toc423602237)

[2.2.7 Planer og øvelser for beredskap og katastrofer 14](#_Toc423602238)

[2.2.8 Revisjon 15](#_Toc423602239)

[2.2.9 Nye versjoner av programvare 15](#_Toc423602240)

[2.2.10 Livssyklusforvaltning – tidsmessighet 16](#_Toc423602241)

[3. Endringer av driftstjenesten etter avtaleinngåelsen 17](#_Toc423602242)

[3.1 Rett til endringer av avtalens innhold (tjenesteendring) 17](#_Toc423602243)

[3.2 Endringsoverslag 17](#_Toc423602244)

[3.3 Endringsordre 18](#_Toc423602245)

[3.4 Dokumentasjon av endringen 18](#_Toc423602246)

[3.5 Konsekvenser av endringsordre 18](#_Toc423602247)

[3.6 Tvist om konsekvensene av en endring 19](#_Toc423602248)

[3.7 Uenighet om det foreligger en endring 19](#_Toc423602249)

[3.8 Omtvistet endringsordre 20](#_Toc423602250)

[3.9 Tvisteløsning – omtvistet endringsordre 20](#_Toc423602251)

[4. Varighet og oppsigelse – avslutning eller overføring av avtalen 21](#_Toc423602252)

[4.1 Varighet 21](#_Toc423602253)

[4.2 Avbestilling i etableringsfasen 21](#_Toc423602254)

[4.3 Avbestilling i ordinær drift 21](#_Toc423602255)

[4.4 Avslutning av avtalen 22](#_Toc423602256)

[4.5 Midlertidig forlengelse av avtalen 23](#_Toc423602257)

[5. Leverandørens plikter 24](#_Toc423602258)

[5.1 Leverandørens ansvar for sine ytelser 24](#_Toc423602259)

[5.2 Krav til Leverandørens ressurser og kompetanse 24](#_Toc423602260)

[5.3 Opplysnings- og varslingsplikt 25](#_Toc423602261)

[5.4 Tilgang til opplysninger 25](#_Toc423602262)

[5.5 Bruk av underleverandør 25](#_Toc423602263)

[5.6 Samarbeid med tredjepart 25](#_Toc423602264)

[5.7 Lønns- og arbeidsvilkår 25](#_Toc423602265)

[6. Kundens plikter 26](#_Toc423602266)

[6.1 Kompetanse 26](#_Toc423602267)

[6.2 Tilrettelegging mv. 26](#_Toc423602268)

[6.3 Bruk av tredjepart 26](#_Toc423602269)

[7. Plikter som gjelder Kunde og Leverandør 27](#_Toc423602270)

[7.1 Møter 27](#_Toc423602271)

[7.2 Ansvar for underleverandør og tredjepart 27](#_Toc423602272)

[7.3 Taushetsplikt 27](#_Toc423602273)

[7.4 Skriftlighet 28](#_Toc423602274)

[8. Vederlag og betalingsbetingelser 28](#_Toc423602275)

[8.1 Vederlag 28](#_Toc423602276)

[8.2 Fakturering 28](#_Toc423602277)

[8.3 Forsinkelsesrenter 28](#_Toc423602278)

[8.4 Betalingsmislighold 29](#_Toc423602279)

[8.5 Prisendringer 29](#_Toc423602280)

[8.6 Garantier 29](#_Toc423602281)

[9. Eksterne rettslige krav, sikkerhet og personvern 29](#_Toc423602282)

[9.1 Eksterne rettslige krav og tiltak generelt 29](#_Toc423602283)

[9.2 Informasjonssikkerhet 30](#_Toc423602284)

[9.3 Personopplysninger 30](#_Toc423602285)

[9.4 Atskillelse av data 31](#_Toc423602286)

[10. Eiendoms- og disposisjonsrett 31](#_Toc423602287)

[10.1 Partenes rettigheter 31](#_Toc423602288)

[10.2 Tilhørende ansvar 32](#_Toc423602289)

[10.3 Eiendomsrett til data 32](#_Toc423602290)

[11. Leverandørens mislighold 32](#_Toc423602291)

[11.1 Hva som anses som mislighold 32](#_Toc423602292)

[11.2 Varslingsplikt 33](#_Toc423602293)

[11.3 Tilleggsfrist 33](#_Toc423602294)

[11.4 Avhjelp 33](#_Toc423602295)

[11.5 Sanksjoner ved mislighold 33](#_Toc423602296)

[11.5.1 Tilbakehold av betaling 33](#_Toc423602297)

[11.5.2 Dagbot ved forsinkelse 33](#_Toc423602298)

[11.5.3 Økonomisk kompensasjon for brudd på avtalt tjenestenivå 34](#_Toc423602299)

[11.5.4 Heving 34](#_Toc423602300)

[11.5.5 Erstatning 35](#_Toc423602301)

[11.5.6 Erstatningsbegrensning 35](#_Toc423602302)

[11.6 Rekonstruksjon av data 35](#_Toc423602303)

[12. Kundens mislighold 36](#_Toc423602304)

[12.1 Hva som anses som mislighold 36](#_Toc423602305)

[12.2 Varslingsplikt 36](#_Toc423602306)

[12.3 Begrensning i Leverandørens tilbakeholdsrett 36](#_Toc423602307)

[12.4 Heving 37](#_Toc423602308)

[12.5 Erstatning 37](#_Toc423602309)

[13. Krenkelse av andres immaterielle rettigheter (rettsmangel) 37](#_Toc423602310)

[13.1 Partenes risiko og ansvar for rettsmangel 37](#_Toc423602311)

[13.2 Krav fra tredjepart 37](#_Toc423602312)

[13.3 Heving 37](#_Toc423602313)

[13.4 Erstatning av tap som følge av rettsmangel 38](#_Toc423602314)

[14. Hevingsoppgjør 38](#_Toc423602315)

[15. Øvrige bestemmelser 38](#_Toc423602316)

[15.1 Risiko 38](#_Toc423602317)

[15.2 Forsikringer 38](#_Toc423602318)

[15.3 Overdragelse av rettigheter og plikter 39](#_Toc423602319)

[15.4 Konkurs, akkord e.l. 39](#_Toc423602320)

[15.5 Force majeure 39](#_Toc423602321)

[16. Tvister 40](#_Toc423602322)

[16.1 Rettsvalg 40](#_Toc423602323)

[16.2 Forhandlinger 40](#_Toc423602324)

[16.3 Uavhengig ekspert 40](#_Toc423602325)

[16.4 Mekling 40](#_Toc423602326)

[16.5 Fellesregler for uavhengig ekspert og mekling 41](#_Toc423602327)

[16.6 Domstols- eller voldgiftsbehandling 41](#_Toc423602328)

# Alminnelege vilkår

## Omfanget av avtalen

Avtalen gjeld levering av tenester knytte til drift av IT-løysingar som spesifisert nærare i vedlegga («driftstenesta»).

Kunden har på bakgrunn av sine føremål og behov framstilt krava sine til driftstenesta i vedlegg 1 (Kunden sin kravspesifikasjon). I vedlegg 3 har Kunden skildra den programvara som er omfatta av driftstenestene etter denne avtalen (det som skal driftast). Dersom Leverandøren skal overta drifta av noko av utstyret til Kunden, er det oppgitt særskilt. I vedlegg 3 kan det også vere tatt inn skildring av den overordna arkitekturen og det systemlandskapet som driftstenesta skal inngå i og samvirke med.

Leverandøren har skildra løysinga si basert på Kunden sin kravspesifikasjon i vedlegg 2 (Leverandøren sin løysingsspesifikasjon). Dersom det etter Leverandøren si meining er openberre feil, manglar eller uklare punkt i kravspesifikasjonen frå Kunden, skal Leverandøren påpeike dette i vedlegg 2.

Omfanget og gjennomføringa av driftstenesta er nærare skildra i vedlegga som er inkluderte i avtalen.

Med avtalen meiner ein denne generelle avtaleteksten med vedlegg.

## Vedlegg til avtalen

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Alle rubrikkar skal vere kryssa av (Ja eller Nei) | Ja | Nei |
| Vedlegg 1*:* Kunden sin kravspesifikasjon |  |  |
| Vedlegg 2: Løysingsspesifikasjonen til leverandøren |  |  |
| Vedlegg 3: Skildring av det som skal driftast |  |  |
| Vedlegg 4: Prosjekt- og framdriftsplan for etableringsfasen |  |  |
| Vedlegg 5: Tenestenivå med standardiserte kompensasjonar |  |  |
| Vedlegg 6: Administrative reglar |  |  |
| Vedlegg 7: Samla pris og prisreglar |  |  |
| Vedlegg 8: Endringar i den generelle avtaleteksten |  |  |
| Vedlegg 9: Endringar av driftstenesta etter avtaleinngåinga |  |  |
| Vedlegg 10: Standardvilkår for tredjepartsleveransar |  |  |
| 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 (eit) 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.
4. For tredjepartsleveransar skildra i vedlegg 10 er Leverandøren sitt ansvar avgrensa til å følge opp tredjepartsleveransen slik det går fram av punkt 5.1 siste avsnitt.

## Fasane i kontrakten

Avtalen består av tre fasar: etableringsfase (kapittel 2.1), ordinær drift (kapittel 2.2) og avslutningsfase (kapittel 4).

# Gjennomføring av drifta

## Etablering av driftstenesta

### Aktivitetar og delleveransar i etableringsfasen

#### Aktivitetar

Etableringsfasen består av desse delane:

1. Planlegging (2.1.2)
2. Gjennomføring (2.1.3)
3. Test før oppstartsdag (2.1.4)
4. Oppstartsperiode og oppstartsdag (2.1.5)
5. Godkjenningsperiode (2.1.6)

Etableringsfasen vert etterfølgd av ordinær drift (kapittel 2.2).

I etableringsfasen vert desse dokumenta produserte:

1. Prosjektplan (2.1.2.1)
2. Detaljplan for etableringsfasen (2.1.2.2)
3. Testplanar (2.1.2.3)
4. Samhandlingsplan og driftsspesifikasjon (2.1.2.4)
5. Endringslogg (2.2.3)
6. Aktivitets- og oppfølgingsplan for godkjenningsperioden (2.1.6.5)

#### Delleveransar

Etablering av driftstenesta kan vere delt opp i delleveransar. Dersom det vert brukt delleveransar, skal det vere nærare skildra i vedlegg 4.

Delleveransane kan takast i bruk samla eller etter kvart som dei er ferdig etablerte. Dersom to eller fleire delleveransar vert tatt i bruk samla, skal det gjennomførast ein felles test før oppstartsdag og godkjenningsperiode for delleveransane med mindre anna går fram av vedlegg 4.

Dersom delleveransane vert sette i drift fortløpande etter kvart som dei er ferdig etablerte, skal det i testen før oppstartsdag og godkjenningsperioden for kvar ny delleveranse kontrollerast at delleveransar som alt er tatt i bruk, framleis fungerer i samsvar med dei avtalte krava. I godkjenningsperioden for siste delleveranse skal det i tillegg kontrollerast at den samla ytinga, kapasiteten og stabiliteten ved driftstenesta er i samsvar med dei avtalte krava.

Med mindre anna går fram av vedlegg 4, er godkjenningsperioden 1 (ein) månad for kvar enkelt delleveranse og 2 (to) månader i samband med siste delleveranse, jf. punkt 2.1.6.1. Dersom éin eller flire delleveransar skal haldast utanfor samla testing, skal dette gå fram i vedlegg 4.

### Planlegging av etableringsfasen

#### Prosjektplan

Leverandøren skal i dialog med Kunden utarbeide ein prosjektplan for arbeidet med å etablere driftstenesta. Prosjektplanen skal innehalde skildring av hovudaktivitetar, roller og ansvar og framdriftsplan med milestolpar som skal bygge på den overordna framdriftsplanen i vedlegg 4, medrekna om det vert brukt delleveransar.

#### Detaljplan for etableringsfasen

Leverandøren skal utarbeide ein detaljert framdriftsplan for etableringsfasen, kalla «detaljplan for etableringsfasen». Kunden skal vere til hjelp med informasjon og kompetanse som er nødvendig for at Leverandøren skal kunne utarbeide planen. Kunden skal vidare legge til rette for at Leverandøren får tilgang til den informasjonen Leverandøren treng frå eventuelle tredjepartar. Dersom delleveransar vert nytta, skal det utarbeidast ein detaljplan for kvar delleveranse.

Detaljplanen for etableringsfasen skal skildre omfanget av medverknad frå Kunden. Dei delane av planen som gjeld medverknad frå Kunden, skal godkjennast av Kunden. Slik godkjenning reduserer ikkje Leverandøren sitt ansvar. Kunden kan ikkje nekte godkjenning av detaljplanen utan sakleg grunn, f.eks. at detaljplanen ikkje er i samsvar med krava i vedlegg 1 og 2, ikkje er i samsvar med prosjektplanen eller vil innebere vesentlege negative konsekvensar for Kunden.

#### Testplanar

Leverandøren skal innan dei fristane som er oppgitt i vedlegg 4, ha utarbeidd ein plan for test av driftstenesta før oppstartsdag, jf. punkt 2.1.4. Planen skal skildre kva slags testar som skal gjennomførast, korleis det skal skje, og akseptansekriterium for testen. Kunden skal på oppfordring frå Leverandøren delta i arbeidet med testplanen. Kunden kan i vedlegg 4 ha oppgitt krav til akseptansekriterium og andre rammer for testplanen, medrekna om Kunden ønsker å delta i arbeidet med testplanen. Deltaking frå Kunden i arbeidet reduserer ikkje Leverandøren sitt ansvar for å drive prosessen og utarbeide testplanen.

Med mindre anna går fram av vedlegg 4, skal Leverandøren sitt forslag til testplan leggast fram for Kunden for godkjenning seinast 4 veker før planlagt oppstart av testen. Dersom Kunden har innvendingar mot testplanen, skal Kunden varsle Leverandøren om dette seinast 7 (sju) vyrkedagar etter at Kunden fekk testplanen. Varselet skal vere skriftleg og innehalde ei framstilling av kva som må rettast. Leverandøren skal rette testplanen og legge han fram for Kunden på ny, innan 7 (sju) vyrkedagar etter at Leverandøren fekk varselet frå Kunden.

Dersom delleveransar vert nytta, skal det, i den grad det er relevant som ein del av testen for den enkelte delleveransen, gå fram av planen korleis leverandøren vil kontrollere at delleveransar som alt er sette i drift, framleis fungerer i samsvar med avtalen. I den utstrekning det er mogleg, bør det i testen også inngå ein samla test av yting, kapasitet og stabilitet for alle dei inntil då etablerte delar av driftstenesta.

#### Samhandlingsplan og driftsspesifikasjon

Leverandøren skal utarbeide eller gjere tilgjengeleg ein samhandlingsplan og ein driftsspesifikasjon til godkjenningsperioden startar.

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 endringshandtering og prosedyrar for å handtere uønskte hendingar, og skal vere basert på dei krava til samhandling som Kunden har oppgitt i vedlegg 5 og vedlegg 6.

Driftsspesifikasjonen skal skildre driftstenesta som vert levert, og skal oppdaterast jamleg som følge av endringar ved drifta (sml. 2.2.3). Detaljnivået skal ta omsyn til driftstypen og kan spesifiserast nærare i vedlegg 6.

#### Aktivitets- og oppfølgingsplan for godkjenningsperioden

Leverandøren skal hjelpe Kunden med å utarbeide ein aktivitets- og oppfølgingsplan for godkjenningsperioden som oppgitt i 2.1.1 tredje avsnitt bokstav f) og punkt 2.1.6.5. Planen skal vere ferdig før godkjenningsperioden tar til.

#### Leverandøren si overtaking av Kunden sin infrastruktur – verifisering mv.

Dersom Leverandøren skal overta heile eller delar av det eksisterande utstyret, programvare og infrastruktur (aktiva) til Kunden, skal Leverandøren ha rett til å undersøke om Kunden sine aktiva er i samsvar med dei opplysningane som er gitt av Kunden før kontraktsinngåing, og dei føresetnadene som det går fram av vedlegg 2 at Leverandøren har lagt til grunn for tilbodet sitt. Innhaldet i, omfanget av og tidspunktet for undersøkinga er skildra i vedlegg 4.

Dersom undersøkingane etter ei objektiv vurdering viser at opplysningane Kunden har gitt, er uriktige, eller at føresetnadene som det går fram av vedlegg 2 at Leverandøren har bygd på, ikkje stemmer, kan Leverandøren krevje at det vert utferda endringsordre. Endringsordren kan gjelde endring av krav til tenestenivå, dekning av meirkostnader eller slik oppgradering av infrastrukturen som er nødvendig for at ein kan oppnå avtalte krav til tenestenivå.

### Gjennomføring av etableringsfasen

#### Leverandøren si gjennomføring

Leverandøren skal gjennomføre etableringa av driftstenesta i samsvar med detaljplanen for etableringsfasen (sml. 2.1.2.2).

#### Kunden si tilrettelegging

Kunden skal legge til rette for at Leverandøren får tilgang til nødvendig informasjon og kompetanse frå Kunden sjølv, eksisterande driftsleverandør og andre kontraktspartar Kunden har, i samband med etableringa av drifta. Nærare krav til medverknad frå Kunden, inkludert nødvendig informasjon frå tredjepartar, kan skildrast i vedlegg 6.

### Test før oppstartsdag

Når driftstenesta, eller ein delleveranse, er etablert og klar til å takast i bruk, skal partane gjennomføre dei testane som går fram av testplanen for å verifisere om driftstenesta er klar for å takast i bruk av Kunden.

Leverandøren skal utarbeide rapport frå testen og gjere rapporten tilgjengeleg for Kunden. Med mindre anna går fram av testplanen, skal Kunden innan 10 (ti) vyrkedagar ta stilling til rapporten og gi Leverandøren skriftleg melding om testen er godkjent eller underkjent. Dersom slik melding ikkje vert gitt innan det fastsette tal dagar, er testen å rekne som godkjent. Dersom Kunden underkjenner testen, skal Kunden opplyse om grunnlaget for dette med referanse til kva krav i avtalen som ikkje er oppfylt. Dersom ikkje andre godkjenningskriterium er avtalt i testplanen, gjeld følgande: Kunden kan ikkje nekte godkjenning av testen på grunn av forhold som er uvesentlege for moglegheita Kunden har til å ta driftstenesta i bruk.

Dersom testen vert underkjent, skal Leverandøren utbetre dei forholda som var årsak til at testen vart underkjent. Etter at forholda er utbetra, skal dei delane av testen gjennomførast på nytt, slik at ein får verifisert at den aktuelle delen av tenesta fungerer som ein heilskap. Det skal utarbeidast rapport frå den nye testen.

Dersom testen ikkje kan godkjennast på grunn av forhold som Kunden etter avtalen er ansvarleg for, har Leverandøren krav på vederlag for det meirarbeidet Leverandøren vert påført som følge av forhold hos Kunden. Leverandøren skal sette i verk rimelege tiltak for å unngå at oppstartsdag vert forseinka. Leverandøren har krav på vederlag for slike forseringstiltak. Vederlaget vert fastsett i samsvar med dei ordinære prisane avtalen har for tilleggstenester.

### Oppstartsperiode og oppstartsdag

Etter at driftstenesta er testa og godkjent, skal det gjennomførast ein oppstartperiode der driftstenesta vert gjord klar for ordinær bruk for Kunden. Omfang og rekkefølge på aktivitetane i oppstartsperioden skal vere skildra i detaljplanen for etableringsfasen. Leverandøren skal gje skriftleg melding til Kunden når driftstenesta er klar for nærare undersøking frå Kunden i ein godkjenningsperiode, jf. punkt 2.1.6. Dagen etter at meldinga er send, vert kalla oppstartsdag, og driftstenesta kan takast i ordinær bruk av Kunden. Delleveransar som vert sette i drift fortløpande etter kvart som dei er ferdig etablerte, har kvar sin oppstartsdag. Dersom ein nyttar delleveransar som skal takast i bruk samla, vil oppstartsdag først vere når siste aktuelle delleveranse er klar for godkjenningsperiode.

### Godkjenningsperiode

#### Varigheit

Frå og med oppstartsdag er det ein godkjenningsperiode på 2 (to) månader, med mindre anna varigheit er avtalt i vedlegg 4.

Dersom oppstartsdag vert forseinka som følge av forhold hos Kunden, tar godkjenningsperioden likevel til frå avtalt tidspunkt, med mindre Kunden krev endring av framdriftsplanen i samsvar med kapittel 3.

#### Føremålet med og føresetnader for godkjenningsperioden

Målet med godkjenningsperioden er å få kontrollert at driftstenesta fungerer i samsvar med avtalen i ordinær drift, og at driftsspesifikasjonen og samhandlingsplan fungerer og er i samsvar med det som er avtalt.

Samhandlingsplanen og driftsspesifikasjonen skal ajourførast i godkjenningsperioden.

#### Kunden sine undersøkingar

Kunden skal i løpet av godkjenningsperioden undersøke om driftstenesta er i samsvar med det som er avtalt. Kunden si undersøking i godkjenningsperioden skal (som minimum) gjennomførast med utgangspunkt i dei ordinære, daglege drifts- og arbeidsoppgåvene. Ei nærare spesifisering av innhaldet i godkjenningsperioden med konkret oppføring av dei undersøkingane som Kunden som minimum skal gjennomføre og godkjenningskriterium for godkjenningsperioden, skal gå fram av aktivitets- og oppfølgingsplan for godkjenningsperioden.

#### Handtering av feil

I godkjenningsperioden skal Kunden fortløpande og utan ugrunna opphald gi Leverandøren skriftleg melding om eventuelle feil, med skildring av feila, i samsvar med samhandlingsplanen.

Leverandøren skal så raskt som råd utbetre feila. Feil skal rettast i prioritert rekkefølge. Dersom ikkje anna er avtalt i vedlegg 4, skal eventuelle feil vere utbetra seinast innan utgangen av godkjenningsperioden.

Dersom det i løpet av godkjenningsperioden oppstår feil eller avvik ved driftstenesta som er til hinder for Kunden si undersøking av driftstenesta, har Kunden krav på forlenging av godkjenningsperioden tilsvarande den tida feilen eller avviket varer.

#### Godkjenning – leveringsdag

Kunden skal før utløpet av godkjenningsperioden sende Leverandøren ei skriftleg melding om resultatet av undersøkinga, og om driftstenesta er vurdert å vere i samsvar med det avtalte og dermed kan godkjennast, eller ikkje. Er slik melding ikkje send innan utløpet av godkjenningsperioden, er driftstenesta likevel rekna som godkjent ved passivitet.

Kunden kan ikkje nekte å godkjenne driftstenesta på grunn av forhold som er uvesentlege for Kunden sin bruk av driftstenesta. Godkjenningskriterium for godkjenningsperioden er nærare presiserte i aktivitets- og oppfølgingsplan for godkjenningsperioden.

Dersom ikkje andre godkjenningskriterium er avtalt i aktivitets- og oppfølgingsplan for godkjenningsperioden, gjeld følgande: Kunden har rett til å underkjenne godkjenningsperioden dersom det i løpet av dei siste 5 (fem) vyrkedagane av godkjenningsperioden ligg føre eller har inntreft ei eller fleire kritiske hendingar, eller dersom det har inntreft tre eller fleire alvorlege hendingar (sjå klassifisering av uønskte hendingar i punkt 2.2). Dersom Kunden underkjenner godkjenningsperioden, vert godkjenningsperioden forlenga til vilkåra for godkjenning er oppfylte.

Dersom driftstenesta ved utløpet av godkjenningsperioden har slike feil og avvik som ville gitt Kunden rett til å underkjenne godkjenningsperioden, kan Kunden likevel velje å godkjenne med atterhald. Dersom Kunden vel å godkjenne driftstenesta med atterhald under tilvising til avtalt retteplan, og retteplanen ikkje vert halden for dei feila som hindrar godkjenning, gjeld sanksjonar som om godkjenningsperioden vart forlenga (forseinking).

Første vyrkedag etter at driftstenestene er eller er rekna som godkjende, er leveringsdag.

Feil som oppstår etter utløpet av godkjenningsperioden, skal handterast som uønskte hendingar etter prosedyrane i punkt 2.2.2.

## Ordinær drift etter godkjenning

### Krav til tenestenivå

Leverandøren har ansvaret for at driftstenesta er i samsvar med krava til tenestenivå som går fram av vedlegg 5. For tenester der det ikkje er oppgitt eksplisitte krav til tenestenivå, skal tenestenivået svare til det som kan forventast av ei alminneleg god tilsvarande teneste i marknaden.

Leverandøren er ikkje ansvarleg for manglande oppfylling av tenestenivå dersom dette kjem av 1) feil eller stans i Kunden sine applikasjonar, eller 2) dersom det kjem av feil i standardprogramvare som er lisensiert frå tredjepart som Leverandøren er avhengig av for å levere driftstenesta, føresett at Leverandøren kan dokumentere å ha tatt rimelege forholdsreglar.

### Uønskte hendingar

Uønskte hendingar skal handterast innanfor dei fristane som går fram av vedlegg 5. Dersom dei avtalte fristane ikkje vert haldne, kan Kunden krevje standardisert kompensasjon som oppgitt i vedlegg 5.

Prosedyrar for å melde frå til Leverandøren om uønskte hendingar skal gå fram av samhandlingsplanen, jf. punkt 2.1.2.4.

Kunden skal klassifisere feil og avvik som oppgitt i samhandlingsplanen og melde uønskte hendingar til Leverandøren utan ugrunna opphald. Meldinga skal givast på den måten som er oppgitt i samhandlingsplanen.

Med mindre anna går fram av vedlegg 5, nyttar ein denne klassifiseringa av uønskte hendingar:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nivå | Kategori | Skildring |
| A | Kritisk | Heile eller vesentlege delar av driftstenesta er utilgjengeleg. |
| B | Alvorleg | Enkelte kritiske funksjonar fungerer ikkje, eller fungerer med vesentleg dårlegare responstider enn avtalt. |
| C | Mindre alvorleg | Ikkje-kritiske funksjonar fungerer ikkje, nedsett responstid i forhold til det som er avtalt. |

Dersom Leverandøren i ettertid kan dokumentere at Kunden si klassifisering var feil, og feilklassifiseringa har påført Leverandøren kostnader, pliktar Kunden å dekke Leverandøren sine direkte kostnader som er nødvendige og kan dokumenterast, knytte til klassifiseringa.

### Endringar i driftsmiljøet som er initiert av Leverandøren

Med endring meiner vi her alle typar endringar knytte til driftstenesta som vert sette i verk etter initiativ frå Leverandøren.

Leverandøren skal halde Kunden orientert om endringar som kan ha noko å seie for Kunden sin bruk av driftstenesta eller for sikkerheita i løysinga før endringane vert sette i verk. Nærare reglar om kva endringar som skal varslast, og varslingsprosedyre, kan avtalast i vedlegg 6 og i samhandlingsplanen.

Alle endringar relaterte til driftstenestene, skal loggførast i ein endringslogg. Kunden kan krevje tilgang til endringsloggen i samsvar med reglane om revisjon i punkt 2.2.8. Leverandøren er ansvarleg for å oppdatere driftsspesifikasjonen utan ugrunna opphald etter at ei endring som er relevant for driftsspesifikasjonen, er vorten implementert, sml. punkt 2.1.2.4.

### Bestilling av tilleggstenester

Kunden har høve til å bestille tilleggstenester i samband med ordinær drift. 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 ikkje anna følger av vedlegg 5 eller 6, skal Leverandøren månadleg rapportere til Kunden om driftstenesta, medrekna om faktisk oppnådd tenestenivå og om uønskte hendingar og problem. Krav til måling av tenestenivå går fram av vedlegg 5.

### Dokumentasjon

Leverandøren skal stille til disposisjon for Kunden slik dokumentasjon som går fram av vedlegg 6.

Kunden kan krevje tilgang til annan dokumentasjon i samsvar med reglane om revisjon i punkt 2.2.8.

### Planar og øvingar for beredskap og katastrofar

Leverandøren skal ha beredskaps- og katastrofeplanar for driftstenesta. Med mindre anna går fram av vedlegg 1 og 2, skal Leverandøren gjennomføre nødvendige beredskaps- og katastrofeøvingar minst éin gong per år.

Leverandøren skal, etter nærare avtale, bidra til gjennomføring av Kunden sine eigne beredskaps- og katastrofeøvingar inntil éin gong per år, med mindre anna går fram av vedlegg 1 og 2. Med mindre anna vederlag er avtalt i vedlegg 7, skal vederlag for Leverandøren sitt arbeid ved slike øvingar fastsetjast i samsvar med timeprisar i vedlegg 7.

Informasjon om planlagde beredskaps- og katastrofeøvingar og informasjon frå evalueringsrapportar som er relevante for driftstenesta, med eventuelle forslag til forbetringar, skal gjerast tilgjengeleg for Kunden på førespurnad. Evalueringsrapportar skal vere ferdigstilt seinast 30 (tretti) kalenderdagar etter at øvinga er utført.

### Revisjon

Kunden har rett til å utføre revisjon og verifikasjon av at Leverandøren held avtalte forpliktingar for driftstenesta.

Leverandøren skal yte bistand dersom Kunden har behov for å involvere Leverandøren i gjennomføring av kvalitetsrevisjonar eller andre gjennomgangar av aspekt ved drifta, for eksempel i samband med Kunden si etterleving av dei rettslege krava nemnde i kapittel 9 eller med at Kunden sertifiserer seg. Leverandøren kan krevje vederlag for dette i samsvar med Leverandøren sine timeprisar som fastsette i vedlegg 7.

Tidspunkt og metode for gjennomføring av revisjon og bistand vert avtalt i det enkelte tilfellet. Med mindre anna er avtalt i vedlegg 6, kan revisjon maksimalt gjennomførast éin gong per år. Dette er likevel ikkje til hinder for å få gjennomført innsyn og revisjon som er nødvendig for å oppfylle konkrete pålegg frå offentleg tilsynsmyndigheit. Med mindre spesifikke fristar går fram av vedlegg 6, skal Kunden gi Leverandøren rimeleg varsel om revisjon, og Leverandøren skal akseptere revisjon innan rimeleg tid. Revisjonen skal gjennomførast på ein slik måte at han i minst mogleg grad forstyrrar alminneleg drift og tenesteleveransar frå Leverandøren og underleverandørane han har.

Kunden kan oppnemne tredjepart til å utføre revisjon og verifikasjon etter denne regelen. Leverandøren kan motsette seg at ein direkte konkurrent av Leverandøren vert oppnemnt som tredjepart.

Dersom revisjonen avdekker at avtalevilkår eller rettslege krav Leverandøren svarer for, ikkje vert haldne, pliktar Leverandøren å endre driftstenesta på ein slik måte at avtalevilkåra vert oppfylte. Dersom dei påviste avvika er av vesentleg karakter, eller kan lastast Leverandøren som aktlaust, pliktar Leverandøren å refundere dei nødvendige kostnadene Kunden har til gjennomføring av revisjonen.

Leverandøren skal sørge for at det i dei avtalane som Leverandøren inngår med eventuelle underleverandørar som speler inn for levering av driftstenesta, og som er nemnde i vedlegg 6, vert tatt inn ein rett for Kunden til å delta i Leverandøren sin revisjon og gjennomgang hos underleverandøren/underleverandørane så langt det er nødvendig for å verifisere at Leverandøren held avtalte forpliktingar for driftstenesta. Dersom Kunden ønsker å gjennomføre ein revisjon hos Leverandøren sin underleverandør, pliktar Leverandøren å samarbeide med Kunden for å få gjennomført ein slik revisjon.

Partane kan i vedlegg 6 fastsette fristar for varsel om revisjon og nærare prosedyrar for gjennomføring mv., medrekna bruk av revisor.

### Nye versjonar av programvare

Dersom ikkje anna går fram av vedlegg 1 og 2, skal nye versjonar av programvare (medrekna programrettingar) som vert brukte for å levere driftstenesta, følge den alminnelege oppgraderingsgangen til Leverandøren. Dersom Leverandøren vert påført meirkostnader av eit visst omfang som følge av at Kunden ikkje følger anbefalt oppgraderingstakt for dei applikasjonane som vert drifta, kan Leverandøren krevje dekt meirkostnadene sine knytte til å halde ved lag drifta av Kunden sin eksisterande versjon av programvara. Anbefalt oppgraderingstakt kan opplysast i vedlegg 2. Krav om kostnadsdekning i samsvar med denne regelen skal behandlast som ei endring i samsvar med kapittel 3.

Nye versjonar av programvare som i samsvar med vedlegg 3 er omfatta av driftstenesta, skal testast og settast i drift i samsvar med prosedyrane i vedlegg 6 og samhandlingsplanen. Dersom ikkje anna er avtalt i vedlegg 7, er det å sette i drift programrevisjonar og feilrettingsutgåver (patchar) med i det jamlege driftsvederlaget. Planar og vederlag for å sette i drift nye versjonar vert fastsette i samsvar med reglane om endringar i kapittel 3.

Sikkerheitsoppdateringar skal alltid settast i drift utan unødig opphald.

Før installasjon av programrettingar, nye versjonar mv. av operativsystem, database og anna basisprogramvare som vert brukt for å levere driftstenesta, skal Leverandøren verifisere at oppgraderinga og/eller endringa ikkje skaper problem for aktuelle applikasjonar/programvare som det gjeld, som i samsvar med vedlegg 3 er omfatta av eller samverkar med driftstenesta. Leverandøren kan i nødvendig utstrekning be om bistand frå Kunden for å gjennomføre slik verifisering. Prosedyrar for dette kan arbeidast inn i samhandlingsplanen.

### Livssyklusforvaltning – tidsmessig ordning

Med mindre anna går fram av vedlegg 1 og 2, har Leverandøren totalansvar for livssyklusforvaltning av utstyr, programvare og andre ytingar som er nødvendige for å halde ved lag avtalt tenestenivå, sjå punkt 5.1 fjerde avsnitt.

Dersom Leverandøren driftar infrastrukturen til Kunden, skal nødvendige oppgraderingar handterast i samsvar med kapittel 3 i avtalen om endringar.

Dersom Kunden har kjøpt standardtenesta frå Leverandøren som vert levert frå Leverandøren til fleire kundar over same infrastruktur, inneber ansvaret for livssyklusforvaltning vidare at Leverandøren aktivt skal sørge for at leveransen er tidsmessig i tida frå han vert sett i drift og gjennom heile kontraktsperioden. Med tidsmessig meiner vi at leveransen, gjennom heile kontraktsperioden, skal vere like effektiv og like god på kvalitet som han var på kontraktsinngåingstidspunktet, samanlikna med andre tilsvarande tenesteleveransar i marknaden (forholdsmessig vurdering).

Vidare skal Leverandøren aktivt medverke til at leveransen gjennom heile kontraktsperioden dekker Kunden sine behov. Endringar i Kunden sine behov vert handterte i samsvar med kapittel 3 i avtalen om endringar dersom det inneber endringar i dei avtalte krava.

# Endringar av driftstenesta etter avtaleinngåinga

## Rett til endringar av innhaldet i avtalen (tenesteendring)

Kunden har rett til å gi pålegg om endring med omsyn til auke eller reduksjon i omfang, karakter, art, kvalitet eller utføring av driftstenesta, og endring i framdriftsplanen føresett at endringa ligg innanfor kva partane med rimeleg grunn kan ha forventa då avtalen vart inngått.

Leverandøren er likevel ikkje forplikta til å utføre endringsarbeid som samla utgjer meir enn 15 % netto tillegg til den opphavlege kontraktsprisen per år, med mindre det er snakk om ein omtvista endringsordre etter punkt 3.8. Avgrensinga gjeld heller ikkje endringar som er nødvendige som følge av endra rettslege krav.

For ytingar som inngår i driftstenesta og er prisa etter faktisk bruk, vil aukar eller reduksjon innanfor eventuelle spesifiserte rammer ikkje utgjere ei tenesteendring etter kapittel 3. Tilleggstenester prisa i vedlegg 7 vert regulert av punkt 2.2.4.

Endringar og tillegg til avtalen kan gjerast i alle fasar av kontrakten.

Med mindre anna går fram i vedlegg 6, kan Kunden ikkje krevje endringar som av tekniske grunnar ikkje kan gjennomførast utan at Leverandøren også endrar si standard plattform eller sine standard tenester som også vert levert til andre kundar, og som vil vere i strid med Leverandøren sine avtalar om levering til slike kundar. Partane kan i vedlegg 6 avtale andre eller ytterlegare avgrensingar av Kunden sin rett til å krevje endringar.

## Endringsoverslag

Med mindre anna går fram av vedlegg 6 eller endringsordren sjølv, skal Leverandøren seinast innan 10 (ti) vyrkedagar frå mottak av skriftleg oppmoding om tenesteendring utgreie aktuelle risiko- og endringskonsekvensar og gi eit prisestimat. Andre fristar kan avtalast i vedlegg 6. Ved oppmoding om store endringar avtaler partane ei forlenging av fristen med det talet dagar som er rimeleg. I slike tilfelle kan Leverandøren alltid krevje forlenging av fristen med inntil 10 (ti) vyrkedagar. Oppmoding om fristforlenging må sendast innan utløpet av 10-dagarsfristen i første setning.

Utgreiinga skal minimum omfatte desse punkta:

* 1. skildring av tenesteendringa
  2. skildring av det arbeidet som må gjerast for å implementere tenesteendringa
  3. verknad på løysingsspesifikasjon
  4. verknad på eksisterande driftstenester og tidsplanar
  5. verknader på kontraktsprisen, jf. punkt 3.5
  6. tidsplan for gjennomføring av endringa
  7. eventuelle verknader på ansvarsfordeling mellom Kunde og Leverandør eller tredjepartar

Dokumenterte kostnader i samband med utarbeiding av endringsoverslag vert dekt av Kunden i samsvar med gjeldande prisar og vilkår for tilleggsarbeid, jf. vedlegg 7. Dersom det i vedlegg 7 er oppgitt standardprisar for utarbeiding av endringsoverslag, har Leverandøren ikkje rett til å få dekt kostnader ut over dette med mindre Kunden skriftleg har godkjent eit meir omfattande estimat på førehand.

Dersom tenesteendringa skal gjennomførast i etableringsfasen, skal eventuelle verknader på detaljplanen for etableringsfasen utgreiast (jf. punkt 2.1.2.2). Dersom utgreiinga viser at gjennomføringa av tenesteendringa vil føre til forseinkingar i forhold til detaljplanen for etableringsfasen, kan Leverandøren krevje justering av planen.

Dersom utarbeidinga av endringsoverslag i seg sjølv krev endringar i framdriftsplanen i vedlegg 4 eller detaljplanen for etableringsfasen, kan Leverandøren krevje justering av planen/planane.

## Endringsordre

Dersom Kunden aksepterer utgreiinga og prisen frå Leverandøren, skal Kunden gi Leverandøren melding om at Kunden ønsker tenesteendringa utført ved å utferde ein endringsordre. Endringsordren skal underteiknast av Kunden.

Leverandøren skal deretter innan 10 (ti) vyrkedagar frå Leverandøren tar mot underteikna endringsordre, sørge for at endringsordren vert innarbeidd i avtalen, slik at endringar i spesifikasjonar, framdriftsplan, teknisk plattform, testar, krav til medverknad frå Kunden og endring av kontraktsprisen går fram av avtalen.

Endringane skal leggast fram for Kunden for godkjenning.

Vilkåra i avtalen gjeld også for endringsordrar dersom det ikkje uttrykkeleg er sagt noko anna i endringsordren.

## Dokumentasjon av endringa

Endringar av driftstenesta som oppgitt i kapittel 3 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.

## Konsekvensar av endringsordre

Dersom Kunden krev ei endring, har Leverandøren rett til å krevje endringar i kontraktspris og framdriftsplan eller andre forhold, jf. punkt 3.2, som skriv seg frå endringskrav frå Kunden.

Endringar i kontraktsprisen skal bereknast med utgangspunkt i dei timeprisane eller andre einingsprisar som går fram av vedlegg 7, såframt endringsarbeidet i det vesentlege er likearta med arbeid det er fastsett timepris eller einingspris for.

Dersom endringa ikkje er mogleg å berekne på bakgrunn av timeprisar eller einingsprisar i vedlegg 7, skal Leverandøren sette fram eit tilbod på tillegg eller frådrag for endringane. Tilbodet skal reflektere det generelle prisnivået i denne avtalen.

Dersom det vert kravd endringar som i utgangspunktet ville medført endring i avtalt oppstartsdag eller leveringsdag, skal Leverandøren så langt det er praktisk mogleg, forsøke å forsere gjennomføringa slik at avtalt oppstartsdag eller leveringsdag likevel kan haldast. Forsering skal i så fall reknast som ei endring som skal behandlast i samsvar med reglane i kapittel 3.

Når Leverandøren får endringsordren, skal han setjast i verk utan ugrunna opphald dersom ikkje anna er avtalt. Dette gjeld sjølv om verknaden endringsordren har på kontraktsprisen, framdriftsplanen eller andre vilkår i avtalen enno ikkje er endeleg fastsett, jf. punkt 3.6.

## Tvist om konsekvensane av ei endring

Dersom partane er samde om at det ligg føre ei endring, men er usamde om verknaden endringa har på kontraktsprisen, skal Kunden betale eit førebels vederlag berekna etter reglane i punkt 3.5. Dersom det ikkje er kravd avgjerd frå ein uavhengig ekspert eller meklar eller reist søksmål for å få avklart konsekvensane av endringsarbeidet innan 6 (seks) månader etter leveringsdagen eller den dagen varsel om heving eller avbestilling vart tatt mot av Leverandøren, skal det utbetalte vederlaget reknast som endeleg.

Leverandøren skal stille sikkerheit for den omtvista delen av vederlaget, alternativt velje å få utbetalt halvparten av den omtvista delen av vederlaget, fram til det tidspunktet då vederlaget vert rekna som endeleg fastsett.

## Usemje om det ligg føre ei endring

Krev Kunden ved person gitt fullmakt skriftleg i form av pålegg, spesifikasjonar eller på annan måte utført eit nærare bestemt arbeid som Leverandøren meiner ikkje inngår som ein del av forpliktingane hans ut frå avtalen, skal Leverandøren skriftleg krevje at Kunden utferdar ein endringsordre.

Leverandøren skal saman med krav om endringsordre sende Kunden utgreiing av aktuelle risiko- og endringskonsekvensar og gi eit prisestimat (endringsoverslag) i samsvar med punkt 3.2. Kostnader i samband med utarbeiding av endringsoverslag vert dekte av Kunden dersom Leverandøren vert gitt rett i kravet sitt om endringsordre.

Unnlet Leverandøren å sette fram slikt krav innan rimeleg tid, skal arbeidet reknast for å vere ein del av forpliktinga til Leverandøren i samsvar med avtalen, og Leverandøren taper retten sin til å vise til arbeidet som grunnlag for fristforlenging, ekstra vederlag eller erstatning fram til det tidspunktet krav om endringsordre vert fremma. Slikt krav må uansett fremmast seinast 6 (seks) månader etter at arbeidet vart sett i verk.

## Omtvista endringsordre

Dersom Leverandøren har kravd at Kunden sender endringsordre i samsvar med punkt 3.7, skal Kunden innan rimeleg tid utferde endringsordre i samsvar med punkt 3.3, eller skriftleg gå bort frå kravet.

Dersom Kunden vurderer at arbeidet er ein del av driftstenesta, skal det uttrykkeleg opplysast at endringsordren er omtvista (omtvista endringsordre). Endringsordren skal innehalde ei grunngiving for kvifor Kunden meiner at endringsordren er omtvista.

Sjølv om endringsordren er omtvista, har Leverandøren plikt til å utføre det som er pålagt, mot at Kunden utbetaler eit førebels vederlag tilsvarande halvparten av det beløpet Leverandøren meiner han har krav på. Dersom Leverandøren ikkje krev avgjerd av den omtvista endringa i samsvar med avtalen punkt 3.9 innan 3 (tre) månader etter at vederlaget er utbetalt, eller dersom arbeidet vert rekna til å ligge innanfor kontrakten, skal det førebels vederlaget motreknast i neste betalingsmilestolpe. Dersom arbeidet vert rekna som ei endring, skal det fastsette vederlaget for endringa, korrigert for det førebels vederlaget, innarbeidast i den ordinære betalingsplanen.

Leverandøren kan motseie plikta til å utføre arbeidet ved å krevje ei avgjerd frå ein uavhengig ekspert eller meklar, eller reise søksmål eller bringe tvisten inn for skilsdom for å få kravet sitt endeleg avgjort, jf. kapittel 16. Slikt krav må fremmast utan ugrunna opphald etter at Kunden har meldt at endringa er omtvista. Leverandøren har risikoen for dei forseinkingane og brot på krav til tenestenivå som måtte oppstå som følge av at arbeidet vert utsett, dersom det vert fastsett at arbeidet er omfatta av kontrakten. Unntaket i dette avsnittet gjeld ikkje arbeid knytt til tenester som har følger for liv og helse eller levering av samfunnskritiske tenester.

## Tvisteløysing – omtvista endringsordre

Dersom Leverandøren har fått ein omtvista endringsordre, må Leverandøren innan 6 (seks) månader etter å ha fått den omtvista endringsordren anten krevje ei avgjerd frå ein uavhengig ekspert eller meklar, eller reise søksmål eller bringe tvisten inn for skilsdom for å få kravet sitt endeleg avgjort, jf. kapittel 16. Gjer ikkje Leverandøren det, vert arbeidet rekna for å vere ein del av Leverandøren sine plikter etter avtalen.

# Varigheit og oppseiing – avslutning eller overføring av avtalen

## Varigheit

Avtalen vert sett i kraft den datoen han er underteikna av partane.

Avtaleperioden omfattar ein etableringsfase som skildra i vedlegg 4. Oppstartsdag for ordinær drift går fram av vedlegg 4 og side 2 i avtalen.

Dersom ikkje anna varigheit er avtalt i vedlegg 4, gjeld avtalen i 3 (tre) år rekna frå oppstartsdag for ordinær drift. Avtalen vert deretter automatisk fornya for 1 (eitt) år om gongen med mindre han vert sagt opp av Kunden med 6 (seks) månaders varsel, eller av Leverandøren med 12 (tolv) månaders varsel, før fornyingstidspunktet.

## Avbestilling i etableringsfasen

Kunden kan med 1 (éin) månads skriftleg varsel avbestille driftstenesta i etableringsfasen.

Ved slik avbestilling skal Kunden betale det beløpet som er fastsett i vedlegg 7 for avbestilling i denne fasen, eller dersom slikt beløp ikkje er fastsett:

1. det beløpet som Leverandøren har til gode for den delen av ytinga i etableringsfasen 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 mottatt, og som Leverandøren ikkje kan nyttiggjere seg i andre samanhengar.

Samla avbestillingsvederlag for arbeid og omstillingskostnader i etableringsfasen kan aldri overstige det vederlaget som er avtalt i vedlegg 7 for arbeid i etableringsfasen.

## Avbestilling i ordinær drift

Kunden kan med 3 (tre) månaders skriftleg varsel heilt eller delvis avbestille driftstenesta også i den første treårsperioden.

Ved slik avbestilling skal Kunden betale det beløpet som er fastsett i vedlegg 7, eller dersom slikt beløp ikkje er fastsett, skal Kunden betale:

1. det beløpet som Leverandøren har til gode for den delen av driftsytingane 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 mottatt, og som Leverandøren ikkje kan nyttiggjere seg i andre samanhengar, og
4. eit avbestillingsgebyr som tilsvarer 4 % av årleg vederlag.

Ved delvis avbestilling skal avbestillingsgebyret bereknast på grunnlag av den avbestilte sin del av kontraktsprisen. Konsekvensane delvis avbestilling har for attståande delar av leveransen, medrekna verknaden på kontraktsprisen, skal handterast i samsvar med reglane i kapittel 3.

## Avslutning av avtalen

Leverandøren skal hjelpe Kunden i samband med førebuingane til eventuell inngåing av ny driftsavtale og levere den informasjonen som er nødvendig i samband med slik førebuing. Kunden kan spesifisere i vedlegg 1 kva for informasjon Leverandøren som eit minimum skal levere i samband med slik førebuing, og når det skal skje. Ei slik skildring i vedlegg 1 vert ikkje rekna som uttømmande.

Kunden skal utarbeide ein framdriftsplan for avslutningsperioden, kalla «avslutningsplan». Avslutningsplanen skal leggast fram for Leverandøren innan rimeleg tid etter oppstart av avslutningsperioden. Kunden kan la eventuell ny leverandør lage eller supplere 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 får tilgang til den informasjonen Kunden treng frå eventuelle underleverandørar av Leverandøren.

Avslutningsperioden varer frå dato for varsel om oppseiing, avbestilling eller heving og til avtalen fell bort (inkludert eventuell forlenging i samsvar med punkt 4.5). I tillegg har Kunden krav på bistand med oppfølging i 60 kalenderdagar etter at driftstenesta er etablert hos ny leverandør eller Kunden sjølv, også om dette skjer etter at avtalen elles fell bort.

Leverandøren skal stille til rådvelde personell med same kompetanse og tilgjenge, og yte tenester med same kvalitet som for tilsvarande tenester i ordinær drift gjennom heile avslutningsperioden, slik at driftstenesta vert fullverdig heilt fram til avtalen vert avslutta, samtidig som Kunden eller eventuell ny driftsleverandør vert fullverdig støtta i overtakingsprosessen.

Leverandøren er forplikta til å stille nødvendige tenester til rådvelde for Kunden i avslutningsperioden og samarbeide med eventuell ny leverandør, slik at overgangen kan gjennomførast med minst mogleg driftsforstyrring for Kunden. Leverandøren er også forplikta til å bidra med nødvendig kompetanseoverføring til ny driftsorganisasjon, med omsyn til den leverte driftsforma. Leverandøren er ikkje pliktig til å vere til hjelp med grunnleggande kompetanseoverføring eller med kompetanseoverføring knytt til Leverandøren sine forretningsløyndomar.

Leverandøren har plikt til å legge til rette for at følgande vert overført til Kunden, eller til tredjepart utpeikt av Kunden:

1. Kunden sine data inkludert dei sikkerheitskopiane av Kunden sine data som Kunden ønsker.
2. Lisensar (disposisjonsrett) som Leverandøren administrerer på Kunden sine vegner når Kunden er lisenstakar.
3. Andre kontraktar som vert administrerte av Leverandøren på vegner av Kunden.
4. Eventuell oversikt over eksterne og interne brukarar knytte til Kunden si løysing, som Leverandøren har halde ved like for Kunden.
5. Alle andre data og materiale som tilhøyrer Kunden.
6. Kopi av konfigurasjonsskildringar, script og liknande som Leverandøren nyttar, og som er nødvendig for Kunden si etablering og drift av tenesta hos Kunden eller ny leverandør.

Kunden pliktar å betale vederlag for dei ytingane som er nemnde over, i samsvar med Leverandøren sine timeprisar som oppgitt i vedlegg 7. Dersom Kunden har behov for tenester ut over dette, skal prisberekninga følge det generelle prisnivået i driftsavtalen elles. Kunden skal likevel ikkje betale vederlag som skildra i dette avsnittet dersom opphøyr av avtalen kjem av vesentleg misleghald frå Leverandøren si side.

For å gjere eventuell sanksjonering av manglande ytingar i samband med avtaleslutt mogleg, kan Kunden halde vederlag for siste betalingstermin tilbake inntil 1 (éin) månad etter opphøyr av avtalen dersom avtalen ikkje vert avslutta som følge av misleghald frå Kunden.

Kunden pliktar å levere tilbake eventuell dokumentasjon og eventuelt anna som tilhøyrer Leverandøren.

## 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 opphøyr av avtalen. Leverandøren har rett til forholdsmessig vederlag for drifta i forlengingsperioden.

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.

Punkta 4.4–4.5 gjeld tilsvarande ved delvis avbestilling i samsvar med punkta 4.2 og 4.3.

# 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 med vedlegg.

Eventuelle krav til at Leverandøren skal følge gitte standardar eller kvalitetssystem, skal gå fram av vedlegg 1, jf. vedlegg 2. Det same gjeld krav om at Leverandøren må dokumentere korleis standardar eller kvalitetssystem vert følgde.

Leverandøren skal i samband med etablering, testing og drift ha ansvar for å samordne, styre og koordinere arbeidet mellom dei ulike aktørar/leverandørar som har noko å seie for driftstenesta. Koordineringsoppgåvene er nærare skildra i vedlegg 1.

Med mindre anna går fram av vedlegg 1 og 2, har Leverandøren totalansvar for livssyklusforvaltning av utstyr, programvare og andre ytingar som er nødvendige for å halde ved lag avtalt tenestenivå.

Dersom det i driftstenesta inngår bruk av skytenester eller andre standardleveransar frå tredjepartar som Kunden har inngått eigen avtale med, er Leverandøren sitt ansvar avgrensa til å følge opp avtalen med tredjepartsleverandøren, medrekna å følge opp krava til informasjonssikkerheit. Det same gjeld dersom Kunden uttrykkeleg har akseptert ei slik avgrensing av Leverandøren sitt ansvar for standard tredjepartsleveransar som inngår som del av driftstenesta, men som Leverandøren har inngått avtalen med. Dei aktuelle standardavtalevilkåra skal i så fall vere uttrykkeleg oppgitt i eige kapittel i vedlegg 2, og kopiar av avtalevilkåra skal vere lagde ved som vedlegg 10.

## Krav til Leverandøren sine ressursar og kompetanse

Leverandøren skal sørge for at det personalet som utfører drifta, har den nødvendige kompetansen og har fått tilstrekkeleg innføring i innhaldet i driftstenesta og tilhøyrande tenestenivå. Leverandøren sitt nøkkelpersonell er oppgitt i vedlegg 6.

Personar som i vedlegg 6 er spesifiserte som nøkkelpersonell, skal, innanfor ramma av Leverandøren sin styringsrett som arbeidsgivar, ikkje kunne skiftast ut uten 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.

Personell som Kunden på sakleg grunnlag ikkje ønsker å nytte eller ønsker skifta ut, skal snarast råd erstattast med anna personell med minst tilsvarande kompetanse. Utskiftingar av personell skal ikkje påverke framdrifta i prosjektet eller påføre Kunden auka kostnader.

## Opplysnings- og varslingsplikt

Leverandøren skal gi Kunden opplysningar av førebyggande karakter om eventuelle spesielle forhold knytte til ytinga si, som kan ha noko å seie for å unngå feilsituasjonar, driftsstans og tap. Leverandøren har også ei varslingsplikt når det er fare for at slike situasjonar kan inntreffe.

## Tilgang til opplysningar

Leverandøren skal gi Kunden tilgang til slike opplysningar om drifta som Kunden ut frå lov- og forskriftspålagde forpliktingar og myndigheitskrav må ha tilgang til.

## Bruk av underleverandør

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.

Underleverandør som er godkjend, skal oppgivast i vedlegg 6. Grupper av underleverandørar eller tenester frå underleverandørar kan godkjennast, f.eks. kan Kunden velje å førehandsgodkjenne bruk av andre datasenter innanfor EU/EØS.

## Samarbeid med tredjepart

Leverandøren pliktar å samarbeide med tredjepart i den utstrekning Kunden finn dette nødvendig for utføringa av arbeidsoppgåvene oppgitt i denne avtalen. Omfanget av slik bistand vert avtalt nærare i vedlegg 6. Eventuelt vederlag for slik bistand vert spesifisert i vedlegg 7.

Leverandøren pliktar i slike tilfelle å ha ei uavhengig stilling og opptre i samråd med Kunden.

Leverandøren er likevel fritatt for slike plikter dersom han sannsynleggjer at slikt samarbeid vil innebere ei vesentlig ulempe for hans eksisterande underleverandørar eller andre forretningskontaktar.

## 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 5.7 kan avtalast i vedlegg 6.

# Kunden sine plikter

## Kompetanse

Kunden skal sjå til at personell hos Kunden som har ei rolle knytt til oppfølging av driftstenesta, har fått den opplæringa og har den kompetansen som er nødvendig. Eventuelle spesielle kompetansekrav skal gå fram av vedlegg 2.

## Tilrettelegging mv.

Kunden skal ikkje utføre driftsoppgåver som etter avtalen skal utførast av Leverandøren sitt autoriserte personale.

Kunden skal legge forholda til rette for at Leverandøren skal få utført pliktene sine, for eksempel ved å gi Leverandøren nødvendig tilgang, fysisk og/eller elektronisk. Nærare krav til medverknad frå Kunden kan spesifiserast i vedlegg 2.

## Bruk av tredjepart

Kunden kan fritt engasjere tredjepart til å hjelpe seg i samband med oppgåvene sine under avtalen. Desse vert oppgitt i vedlegg 6. Leverandøren skal varslast om Kunden sitt val av tredjepart og kan motsette seg engasjementet dersom Leverandøren kan påvise at dette medfører vesentleg forretningsmessig ulempe for Leverandøren.

# Plikter som gjeld Kunde og Leverandør

## Møte

I avtaleperioden skal det gjennomførast jamlege møte mellom kontaktpersonane hos Kunden og hos Leverandøren. Frekvens, innkalling, deltaking frå partane og type møte skal vere avtalt i vedlegg 6.

Ved behov for å drøfte forhold som gjeld avtaleforholdet og måten avtaleforholdet vert gjennomført på, og som ikkje kan avvente neste fastsette møte, kan kvar av partane innkalle den andre parten til møte med 3 (tre) vyrkedagars varsel.

## Ansvar for underleverandør og tredjepart

Dersom ein av partane engasjerer tredjepart eller underleverandør 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.

## 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 blir gitt.

Teieplikta er ikkje til hinder for at opplysningane blir brukte når inga rettkommen interesse tilseier at dei blir 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 7.3.

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.

Utlegg, medrekna 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.

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.

## Fakturering

Betaling skal skje etter faktura per 30 (tretti) kalenderdagar. Fakturaer frå Leverandøren skal spesifiserast og dokumenterast, slik at Kunden enkelt kan kontrollere fakturaen i forhold til det avtalte vederlaget. Alle fakturaer for jamlege timar skal vere vedlagde detaljert spesifikasjon over timar som er komne på. Utlegg skal oppgivast særskilt.

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

Betalingsplan og andre betalingsvilkår, og eventuelle vilkår for bruk av EHF, går fram av vedlegg 7.

Leverandøren må sjølv bere eventuelle kostnader som leveranse 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 før utløpet av fristen.

## Prisendringar

Prisen for driftstenesta og timeprisar kan endrast 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.

## Garantiar

I den utstrekning Kunden har stilt krav om det i vedlegg 7, skal Leverandøren, samtidig med inngåing av avtalen, stille sikkerheit for det maksimale erstatningsansvaret Leverandøren kan pådra seg i samsvar med avtalen i form av ein bank- eller morselskapsgaranti. Garantien skal gjelde frå ikraftsettingsdato, jf. punkt 4.1, og fram til avtalen fell bort. Kunden har rett til å gjere garantien gjeldande også for arbeid som er utført av underleverandørar.

Dersom det under avtaleperioden skjer endringar som kan innebere at den parten som har utferda garantien, ikkje lenger har den same tilknytinga til Leverandøren, skal Kunden varslast skriftleg. Kunden kan i så fall krevje at det innan ein frist på 10 (ti) vyrkedagar vert utferda ein ny morselskapsgaranti frå det nye morselskapet på tilsvarande vilkår. Den opphavlege morselskapsgarantien skal vere gjeldande inntil Kunden har godkjent den nye garantien.

Dersom det ikkje vert utferda ny morselskapsgaranti i samsvar med det som står over, har Kunden rett til å heve avtalen eller velje framleis å halde seg til den opphavlege garantien, jf. siste setning i førre avsnitt.

# Eksterne rettslege krav, sikkerheit og personvern

## Eksterne rettslege krav og tiltak generelt

Kunden skal i vedlegg 1 identifisere kva for rettslege eller partsspesifikke krav som har relevans for inngåing og gjennomføring av denne avtalen. Det er her også Kunden sitt ansvar å konkretisere relevante krav for driftstenesta i vedlegg 1.

Leverandøren skal i vedlegg 2 skildre korleis Leverandøren varetar desse krava gjennom løysinga si.

Kvar av partane har ansvar for å følge opp sine respektive plikter i samsvar med slike rettslege krav.

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 driftstenesta etter avtaleinngåinga, vert kostnadene ved endringane og meirarbeidet dekte av Kunden, jf. kapittel 3.

## Informasjonssikkerheit

Leverandøren skal dokumentere at Leverandøren følger alminneleg anerkjende standardar for informasjonssikkerheit på dei områda som er aktuelle etter arten av driftstenesta.

Kunden kan stille særskilte krav til informasjonssikkerheit og dokumentasjon i vedlegg 1. Dersom det oppstår nye krav om dokumentasjon av etterleving av rettslege krav, etter at avtalen vart inngått, skal Kunden fremme det som ein endringsordre, i samsvar med kapittel 3.

## Personopplysningar

Kunden er behandlingsansvarleg for personopplysningar som vert behandla ved hjelp av driftstenesta. Leverandøren er databehandlar og behandlar personopplysningar på vegner av Kunden. 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.

I den utstrekning Leverandøren opptrer i rolla som sjølvstendig behandlingsansvarleg, og behandlar personopplysningar om Kunden sine tilsette eller kundar, skal Leverandøren behandle personopplysningar i samsvar med dei reglane som følger av personopplysningslova og personopplysningsforskrifta. Dersom Leverandøren er etablert i eit anna EØS-land, skal personopplysningar behandlast i samsvar med personverndirektivet (direktiv 95/46/EF) og lokal lovgiving som implementerer dette.

## Åtskiljing av data

Leverandøren skal sette i verk forholdsmessige tiltak for å sikre konfidensialitet av alle data, medrekna tiltak for å sikre at data ikkje kjem på avvegar, og elles å sikre mot innsyn frå uvedkomande. Vidare skal det settast i verk forholdsmessige tiltak for å sikre mot utilsikta endring og sletting av data og mot angrep av virus og anna programvare som valdar skade.

Leverandøren pliktar å halde Kunden sine data logisk åtskilde frå eventuelle tredjepartar sine data for å eliminere faren for at data vert skadd og/eller innsyn i data. Med logisk åtskilt forstår ein at nødvendige tekniske tiltak som sikrar data mot uønskt endring og innsyn, er sett i verk og haldne ved lag. Som uønskt endring og innsyn reknar ein også tilgang frå tilsette hos Leverandøren eller andre som ikkje har behov for informasjonen i arbeidet sitt for Kunden.

# Eigedoms- og disposisjonsrett

## Partane sine rettar

Denne avtalen endrar ikkje dei opphavs-, disposisjons- eller eigedomsrettane partane hadde før avtalen, og som dei beheld under gjennomføringa av avtalen, med mindre anna går fram av vedlegga 1, 2 eller 3.

Kunden får avgrensa disposisjonsrett til alt utstyr og programvare som Leverandøren stiller til rådvelde for Kunden i samband med levering av tenesta. Disposisjonsretten omfattar alle dei fullmaktene som er nødvendige for å nytte tenesta i samsvar med føremålet med avtalen.

Kvar av partane kan utnytte samhandlingsplanen uhindra av den eventuelle opphavsretten til den andre parten. Dette gjeld likevel ikkje dei delane av samhandlingsplanen som eventuelt er underlagde teieplikt.

## Tilhøyrande ansvar

Kvar av partane har ansvar for at dei har dei nødvendige autorisasjonar og rettar mv. til maskinvare, infrastruktur, programvare og dokumentasjon som dei nyttar i avtaleforholdet, jf. vedlegg 1 og 2. Dersom ein av partane vil nytte utstyr eller programvare mv. som parten ikkje sjølv eig eller har rettar til, skal parten sørge for at nødvendig godkjenning i form av underliggande avtale med eigar eller rettshavar ligg føre, før slikt utstyr eller programvare mv. kan brukast for drift i samsvar med denne avtalen.

Dersom det vert gjort endringar, forbetringar eller liknande i samband med tenestene etter denne avtalen, har Leverandøren ansvaret for at Kunden får den disposisjonsretten som er nødvendig for at utstyr og program framleis kan nyttast utan hinder av andre sin opphavsrett eller andre rettar.

## Eigedomsrett til data

Kunden (og denne sine rettsgivarar) beheld eigedomsretten til alle data som vert overlatne til Leverandøren for behandling, og som vert lagra eller prosesserte ved hjelp av ytingane under denne avtalen. Det same gjeld resultatet av Leverandøren si behandling av slike data.

Leverandøren har tilgang til data som nemnt ovanfor utelukkande i den utstrekning som er nødvendig for at Leverandøren skal kunne oppfylle forpliktingane sine i samsvar med avtalen.

Leverandøren har ikkje under noko omstende rett til å utøve tilbakehaldsrett i Kunden sine data.

# Misleghald frå Leverandøren

## Kva som vert rekna som misleghald

Det ligg føre misleghald frå Leverandøren si side dersom driftstenesta ikkje er i samsvar med dei funksjonane, krava og fristane som er avtalte. Det ligg også føre misleghald dersom Leverandøren ikkje oppfyller andre plikter etter avtalen.

Det ligg likevel ikkje føre misleghald dersom situasjonen 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 etableringsprosjektet, jf. punkt 2.1, eller den ordinære driftstenesta, jf. punkt 2.2, eller andre av Leverandøren sine ytingar ikkje kan leverast som avtalt, skal Leverandøren så raskt som mogleg gi Kunden skriftleg varsel om dette. Varselet skal opplyse om årsaka til problemet og så vidt det er mogleg oppgi når ytinga kan leverast, eller når tenesta vert tilgjengeleg. Tilsvarande gjeld dersom det må reknast med ytterlegare forseinkingar etter at første varsel er gitt.

## Tilleggsfrist

Leverandøren kan oppmode om tilleggsfrist som må godkjennast skriftleg av Kunden for å kunne gjerast gjeldande. Kunden kan stille vilkår for å innvilge ein tilleggsfrist.

For den perioden tilleggsfristen gjeld, kan Kunden ikkje gjere gjeldande dagbot, erstatning eller andre misleghaldsfullmakter.

Tilleggsfrist har ingen verknad for Kunden sin rett til dagbot eller erstatning som er opparbeidd før tilleggsfristen.

## Avhjelp

Leverandøren skal starte på og gjennomføre arbeidet med å avhjelpe misleghaldet utan ugrunna opphald.

Det er eit mål for avhjelpa at ytinga skal oppfylle dei avtalte krava og spesifikasjonane, og at driftstenesta skal fungere som avtalt. Avhjelp kan for eksempel skje ved utbetring, omlevering eller tilleggslevering.

Dersom Leverandøren ikkje har avhjelpt misleghaldet innan føresett eller avtalt tidsfrist, eller dersom vilkåra for heving ligg føre, skal Leverandøren dekke Kunden sine utgifter ved avhjelp frå tredjepart. Kunden kan likevel ikkje la tredjepart avhjelpe mangelen før eventuell tilleggsfrist er gått ut.

Kunden skal varsle Leverandøren skriftleg før Kunden engasjerer tredjepart.

## Sanksjonar ved misleghald

### Tilbakehald av betaling

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

### Dagbot ved forseinking

Vert ikkje avtalt tidspunkt for oppstartsdag eller leveringsdag, eller annan frist som partane i vedlegg 4 har knytt dagbøter til, halde, og det ikkje kjem av force majeure eller forhold hos Kunden, ligg det føre ei forseinking frå Leverandøren si side som gir grunnlag for dagbot.

Dersom Leverandøren er forseinka til oppstartsdag eller seinare milestolpar som partane har knytt dagbøter til, så vert dei seinare fristane forskyvde tilsvarande talet på kalenderdagar dagbota har gått. Dersom Leverandøren gjennom forsering når milestolpen oppstartsdag til opphavleg avtalt tid, fell eventuelle tidlegare dagbøter som er komne på, bort.

Dagbota kjem på automatisk. Dagbota utgjer 0,15 % av kontraktssummen for etableringsfasen ekskl. meirverdiavgift for kvar kalenderdag forseinkinga varer, men avgrensa til maksimalt 100 (hundre) kalenderdagar. Dersom forseinkinga gjeld ein delleveranse, skal dagbota utgjere 0,15 % av samla vederlag (ekskl. meirverdiavgift) for den aktuelle delleveransen for kvar kalenderdag forseinkinga varer, men avgrensa til maksimalt 100 (hundre) kalenderdagar. Dersom det ikkje er oppgitt nokon pris for delleveransen i vedlegg 7, skal dagbota bereknast av den relative delen av vederlaget delleveransen utgjer for den samla leveransen.

Andre dagbotsatsar, anna berekningsgrunnlag og anna løpetid for dagbota kan avtalast i vedlegg 4. Med mindre anna går fram eksplisitt i vedlegg 4, skal samla dagbøter ikkje overstige 15 % av kontraktssum.

Så lenge dagbota går, kan Kunden ikkje heve avtalen. Denne tidsavgrensinga gjeld likevel ikkje dersom Leverandøren, eller nokon denne svarer for, har gjort seg skuldig i forsett eller grov aktløyse.

Dersom berre ein del av den avtalte ytinga er forseinka, kan Leverandøren krevje ei nedsetting av dagbota som står i forhold til moglegheita Kunden har til å gjere seg nytte av den delen av ytinga som er levert.

### Økonomisk kompensasjon for brot på avtalt tenestenivå

Ved brot på avtalt tenestenivå kan Kunden krevje økonomisk kompensasjon i samsvar med standardiserte satsar som avtalt i vedlegg 5.

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

### 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 heile eller delar av avtalen med omgåande verknad.

Kunden kan heve heile eller delar av avtalen med omgåande verknad dersom ytinga er vesentleg forseinka. Vesentleg forseinking ligg føre når levering ikkje er skjedd når maksimal dagbot er nådd, eller etter utløpet av ein tilleggsfrist dersom den går ut seinare.

Kunden kan heve avtalen for ein delleveranse når dagbotperioden for den aktuelle delleveransen er gått ut. Dersom forseinkinga er av ein slik art at leveransen som heilskap må reknast som vesentleg forseinka, f.eks. fordi det som alt er levert eller seinare skal leverast, ikkje kan nyttast utan det som er omfatta av hevingsretten, kan Kunden heve med verknad for heile leveransen.

### 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, mangel eller anna misleghald i samsvar med punkt 11.1, med mindre Leverandøren godtgjer at misleghaldet eller årsaka til misleghaldet ikkje skriv seg frå Leverandøren.

Dagbøter og standardiserte økonomiske kompensasjonar kjem til frådrag i eventuell erstatning for same forseinking eller hending.

### Erstatningsavgrensing

Erstatning for indirekte tap kan ikkje krevjast. Indirekte tap omfattar, men er ikkje avgrensa til, tapt forteneste av alle artar, tapte innsparingar og krav frå tredjepartar med unntak av erstatningsansvar ein er dømt til i samsvar med punkt 13.4. Tap av data vert rekna som indirekte tap med unntak av kostnader knytte til rekonstruksjon av data i samsvar med punkt 11.6 og andre direkte kostnader Kunden pådrar seg som følge av tap av data.

Samla erstatning i avtaleperioden er avgrensa til eit beløp som tilsvarer kontraktssummen ekskl. meirverdiavgift.

Erstatninga for tap som har med etableringsfasen å gjere, er avgrensa til eit beløp som svarer til kontraktssummen for etableringsfasen ekskl. meirverdiavgift.

Samla erstatning per kalenderår for tap som oppstår etter leveringsdag, er avgrensa til eit beløp som svarer til samla årleg vederlag for driftstenesta ekskl. meirverdiavgift.

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

## Rekonstruksjon av data

I tilfelle av tap eller øydelegging av data skal Leverandøren utan ugrunna opphald rette opp att desse og om nødvendig rekonstruere data. I den utstrekning tap eller øydelegging av data kjem av forhold som Leverandøren har ansvaret for, skal oppretting og rekonstruering skje utan ytterlegare vederlag. Med mindre anna er avtalt i vedlegg 1 og 2, er Leverandøren sitt ansvar for kostnader avgrensa til å rett opp att data frå siste sikkerheitskopi og ansvar for meirkostnader som kjem på dersom Leverandøren ikkje har tatt sikkerheitskopi i samsvar med avtalen. Kostnader knytte til rekonstruksjon av data etter siste sikkerheitskopi i samsvar med avtalen kan elles berre belastast Leverandøren dersom årsaka til at data har gått tapt, er at Leverandøren har opptredd aktlaust. Dersom årsaka til tap av data er slik at Kunden skal betale for rekonstruksjonen, skal Leverandøren avklare omfanget med Kunden før arbeidet vert starta på. Dersom rekonstruksjon er nødvendig for at løysinga til Kunden skal fungere i ordinær drift, skal arbeidet byrjast på utan ugrunna opphald, medan avklaring av omfanget går føre seg.

Dersom det er uråd for Leverandøren aleine å rekonstruere data, skal data i tilfelle som nemnde ovanfor rekonstruerast i samarbeid mellom partane, eller ved hjelp av tredjepart. Dersom Kunden sitt personale heilt eller delvis står for rekonstruksjonen, skal Leverandøren dekke dei direkte lønnskostnadene og andre direkte kostnader som kjem på, og Kunden sine utlegg og andre direkte kostnader dersom tredjepart vert nytta til arbeidet, og eventuelle andre direkte kostnader som er forbundne med rekonstrueringa i den utstrekning tap eller øydelegging av data kjem av forhold Leverandøren har ansvaret for.

I tilfelle av tap eller øydelegging av data som kjem av forhold på Kunden si side, skal Kunden dekke Leverandøren sine dokumenterte meirkostnader som slike forhold måtte føre med seg. Dette gjeld likevel ikkje dersom rekonstrueringa vert vanskelegare eller meir tidkrevjande som følge av at Leverandøren ikkje har følgt dei rutinane for sikkerheitskopiering som er avtalte. I dei tilfella Kunden skal dekke Leverandøren sine meirkostnader, skal Leverandøren halde Kunden jamleg orientert om kva kostnader som kjem på, og Kunden skal ha rett til å pålegge Leverandøren å stanse arbeidet med rekonstruksjonen.

# 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.

Det ligg likevel ikkje føre misleghald dersom situasjonen 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 etter avtalen, medrekna fristar, 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 driftstenester som følge av misleghald frå Kunden, med mindre misleghaldet er vesentleg og Leverandøren som følge av dette hevar avtalen. Leverandøren kan likevel ikkje halde tilbake driftstenesta dersom Kunden nyttar retten sin til mellombels forlenging av avtalen mot forskotsbetaling som oppgitt i punkt 4.5.

## Heving

Ved betalingsmisleghald kan Leverandøren heve avtalen dersom Kunden ikkje har gjort opp forfalle vederlag innan 60 (seksti) kalenderdagar etter at Kunden har fått skriftleg varsel frå Leverandøren i samsvar med punkt 8.4.

Ved anna vesentleg misleghald kan Leverandøren sende Kunden skriftleg varsel om at avtalen vil verte heva dersom Kunden ikkje innan 60 (seksti) kalenderdagar etter mottak av varselet har avslutta misleghaldet. Heving kan ikkje skje dersom Kunden kjem ut av misleghaldssituasjonen før fristen går ut.

## Erstatning

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

Regelen i avtalen om erstatningsavgrensing, jf. punkt 11.5.6, gjeld tilsvarande.

# Krenking av andre sine immaterielle rettar (rettsmangel)

## Partane sin risiko og ansvar for rettsmangel

Kvar av partane har risikoen og ansvaret for at ytingane deira ikkje krenker tredjepartar sin opphavsrett eller andre immaterielle rettar. Dersom ytinga medfører slik krenking, ligg det føre ein rettsmangel.

## Krav frå tredjepart

Dersom ein tredjepart gjer gjeldande mot ein av partane at driftstenesta medfører rettsmangel, skal den andre parten informerast skriftleg snarast mogleg.

Den ansvarlege parten skal for eiga rekning handtere kravet. Den andre parten skal i rimeleg utstrekning hjelpe parten med dette.

Ein part skal starte på og gjennomføre arbeidet med å avhjelpe rettsmanglar utan ugrunna opphald ved

* 1. å sørge for at den andre parten kan bruke ytinga som før, utan å krenke tredjepart sine rettar, eller
  2. å levere anna tilsvarande yting som ikkje krenker andre sine rettar.

## Heving

Ein rettsmangel som ikkje vert avhjelpt, og som er av ein slik art at han er vesentleg for den andre parten, gir den ramma parten rett til å heve avtalen.

## Erstatning av tap som følge av rettsmangel

Ein part kan krevje erstatta fullt ut erstatningsansvar han er dømt til, overfor tredjepart og eventuelle sakskostnader, medrekna parten sine eigne kostnader til handtering av saka, som kjem av rettsmangel. I tillegg kan parten krevje erstatning for anna tap i samsvar med reglane i punkt 11.5.5, 11.5.6 og 12.5.

# Hevingsoppgjer

Ved heving i etableringsfasen som kjem av misleghald frå Leverandøren, kan Kunden krevje tilbakebetaling av det som er betalt, med tillegg av renter, tilsvarande NIBOR pluss 1 (éin) prosent, frå det tidspunktet betaling er skjedd. Dersom heving skjer etter oppstartsdag, har Leverandøren likevel krav på å få behalde driftsvederlaget for den perioden driftstenesta har vore i ordinær bruk hos Kunden, med frådrag av prisavslag i samsvar med punkt 11.5.3 andre avsnitt.

Ved heving i ordinær drift har Leverandøren krav på vederlag for ytingar som er levert i tråd med kontrakt fram til hevingstidspunktet.

Dersom det er nødvendig for verksemda til Kunden, har Kunden rett til å utnytte driftsytingane som avtalt også etter hevinga, men skal snarast råd finne ei alternativ løysing som erstatning for Leverandøren sine ytingar. Dersom hevinga kjem av misleghald frå Kunden, kan Leverandøren gjere framleis utnytting på vilkår av at Kunden stiller tilfredsstillande sikkerheit. Punkt 4.4–4.5 om forlenging, avslutning, eller overføring av avtalen mv. gjeld tilsvarande ved heving.

Dersom Leverandøren krev det, skal alle system og alt materiale Leverandøren eig, i elektronisk eller anna form, uansett medium, leverast tilbake eller slettast eller makulerast på forsvarleg måte. Leverandøren kan be om stadfesting frå ein uhilda revisor på at det er gjort. Kjem hevinga av misleghald frå Kunden, vert revisorhonoraret dekt av han. Elles vert det dekt av Leverandøren.

# Andre vilkår

## Risiko

Risiko for maskinvare, infrastruktur og program ligg til den parten som fysisk har utstyret eller programma hos seg, eller under sin kontroll.

## Forsikringar

Dersom Kunden er ei offentleg verksemd, står Kunden som sjølvassurandør. Dersom Kunden ikkje står som sjølvassurandør, pliktar Kunden å ha forsikringar som er tilstrekkelege til å dekke dei krava frå Leverandøren som følger av Kunden sin risiko eller ansvar etter denne avtalen innanfor ramma av alminnelege forsikringsvilkår.

Leverandøren skal ha forsikringar som er tilstrekkelege til å dekke dei krava frå Kunden som følger av Leverandøren sin risiko eller ansvar etter denne avtalen innanfor ramma av alminnelege forsikringsvilkår. Denne forpliktinga vert rekna som oppfylt dersom Leverandøren teiknar ansvars- og risikoforsikring på vilkår som er rekna som ordinære innanfor norsk forsikringsverksemd.

Leverandøren skal på førespurnad frå Kunden gjere greie for, og dokumentere, dei av Leverandøren sine forsikringar som er relevante for oppfylling av denne regelen.

## Overdraging av rettar og plikter

Dersom Kunden er ei offentleg verksemd, kan Kunden overdra sine rettar og plikter etter denne avtalen til anna offentleg verksemd. Den verksemda som får rettar og plikter overdratt, har rett til tilsvarande vilkår, såframt rettane og pliktene i avtalen vert overdratt samla.

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. Slik overdraging fritar ikkje vedkomande part frå hans forplikting 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

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

Fører slike forhandlingar ikkje fram innan 10 (ti) vyrkedagar, eller ein annan periode partane vert samde om, kan kvar av partane forlange at tvisten vert behandla anten ved hjelp av ein uavhengig ekspert eller ved hjelp av mekling.

## Uavhengig ekspert

Partane skal i samband med inngåinga av avtalen oppnemne ein uavhengig ekspert som vert oppgitt i vedlegg 6, med den kompetansen partane meiner passar best til avtalen. Dersom dette ikkje er gjort, kan partane verte samde om oppnemninga av ein uavhengig ekspert på tvistetidspunktet.

Partane skal på førehand velje anten

1. å legge eksperten sitt forslag til løysing til grunn (bindande), eller
2. å bruke eksperten sitt forslag som grunnlag for sjølv å kome fram til ei løysing (rådgivande)

Den nærare framgangsmåten for arbeidet vert bestemt av den uavhengige eksperten, i samråd med partane.

## Mekling

Dersom ein tvist i tilknyting til denne avtalen ikkje vert løyst etter forhandlingar eller ved ein uavhengig ekspert, kan partane forsøke å løyse tvisten ved mekling.

Mekling kan også nyttast utan føregåande bruk av uavhengig ekspert.

Partane kan velje å legge Den Norske Advokatforening sine reglar for mekling ved advokat til grunn, eventuelt modifisert slik partane ønsker. Det er føresett at partane vert samde om ein meklar med den kompetansen partane meiner passar best ut frå tvisten.

aDen nærare framgangsmåten for mekling vert fastsett av meklaren, i samråd med partane.

## Fellesreglar for uavhengig ekspert og mekling

Uavhengig ekspert og/eller meklar skal ved utføringa av oppdraga sine opptre upartisk og uavhengig. Før eksperten/meklaren tar på seg eit oppdrag, skal vedkomande melde frå til partane om moglege omstende som er eigna til å skape grunngitt mistanke om manglar ved kor vidt vedkomande er upartisk eller uavhengig. Eksperten/meklaren skal gi partane slik melding også medan oppdraget går føre seg, dersom partane ikkje tidlegare har fått desse opplysningane, eller omstenda er komne til under oppdraget.

Når mekling vert innleidd, skal eksperten/meklaren informere partane om grunnlaget for vederlaget sitt. Dersom ikkje anna er avtalt, skal kvar av partane dekke sine eigne kostnader og halvparten av eksperten/meklaren sine kostnader. Eksperten/meklaren har rett til å krevje at partane betaler eit tilstrekkeleg forskot til dekning for meklaren/eksperten sine kostnader og vederlag, eller at partane stiller tilstrekkeleg sikkerheit.

Oppdraget til uavhengig ekspert eller meklar vert avslutta på éin av desse måtane

* 1. ved eit forslag til løysing frå eksperten som partane godtar i samsvar med punkt 16.3 andre avsnitt,
  2. ved eit skriftleg forlik eller avtale mellom partane, basert på ekspert/meklar sitt forslag til løysing
  3. ved at eksperten/meklaren melder til partane at vedkomande ikkje finn det føremålstenleg å fortsette oppdraget, eller
  4. ved at ein part melder til eksperten/meklaren at parten ønsker å avslutte oppdraget.

## Domstols- eller skilsdomsbehandling

Dersom ein tvist ikkje vert løyst ved forhandlingar, mekling eller uavhengig ekspert, 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.

\*\*\*\*\*