



SSA-V 2024

Vedlikehaldsavtalen

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

Avtale om vedlikehald og service av utstyr og programvare

**Avtale om**

[namn på anskaffinga]

**er inngått mellom:**

[Skriv her]

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

(heretter kalla Kunden)

**og**

[Skriv her]

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

(heretter kalla Leverandøren)

(kvar for seg kalla ein Part og i fellesskap Partane)

**Stad og dato:**

[Skriv stad og dato her]

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

|  |  |
| --- | --- |
| [Namnet til Kunden]  [Org.nr. til Kunden] | [Namnet til Leverandøren]  [Org.nr. til Leverandøren] |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Underskrifta til Kunden | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Underskrifta til Leverandøren |

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

**Førespurnader**

Alle førespurnader som gjeld denne Avtalen, skal rettast til den personen eller rolla som i bilag 6 er peika ut til å ha fullmakt.

Innhald

[1. Alminnelege vilkår 5](#_Toc175661600)

[1.1 Avtaleomfang 5](#_Toc175661601)

[1.2 Bilag til Avtalen 5](#_Toc175661602)

[1.3 Tolking – rangordning 6](#_Toc175661603)

[2. Gjennomføring av leveransen 7](#_Toc175661604)

[2.1 Partane sine representantar 7](#_Toc175661605)

[2.2 Fasar og hovudmilepålar i kontrakten 7](#_Toc175661606)

[2.3 Etablering av vedlikehaldstenesta 7](#_Toc175661607)

[2.3.1 Plan for Etableringsfasen 7](#_Toc175661608)

[2.3.2 Samhandlingsplan 7](#_Toc175661609)

[2.4 Gjennomføring av ordinært vedlikehald 7](#_Toc175661610)

[2.4.1 Omfanget av vedlikehaldstenesta 7](#_Toc175661611)

[2.4.2 Rapportering om utført vedlikehald 8](#_Toc175661612)

[2.4.3 Oppdatering av dokumentasjon 8](#_Toc175661613)

[2.4.4 Brukarstøtte 8](#_Toc175661614)

[2.4.5 Handtering av feil 8](#_Toc175661615)

[2.4.6 Installering av programrettingar 10](#_Toc175661616)

[2.4.7 Nye versjonar 10](#_Toc175661617)

[2.4.8 Ytterlegare utvikling 11](#_Toc175661618)

[2.4.9 Kompletteringskjøp 11](#_Toc175661619)

[2.4.10 Tilleggstenester 12](#_Toc175661620)

[2.5 Rapportering 12](#_Toc175661621)

[2.6 Avslutning av heile eller delar av Leveransen 13](#_Toc175661622)

[2.6.1 Generelt om avslutning av Avtalen 13](#_Toc175661623)

[2.6.2 Avslutningsplan 13](#_Toc175661624)

[2.6.3 Andre plikter som tilfell Leverandøren 13](#_Toc175661625)

[2.6.4 Vederlag i samband med avslutning av Avtalen 14](#_Toc175661626)

[3. Endringar etter avtaleinngåinga 14](#_Toc175661627)

[4. Varigheit, avbestilling og mellombels Forlenging 14](#_Toc175661628)

[4.1 Varigheit 14](#_Toc175661629)

[4.2 Avbestilling 15](#_Toc175661630)

[4.3 Mellombels forlenging av Avtalen 15](#_Toc175661631)

[5. Partane sine plikter 16](#_Toc175661632)

[5.1 Overordna ansvar 16](#_Toc175661633)

[5.1.1 Leverandøren sitt ansvar for leveransen - generelt 16](#_Toc175661634)

[5.1.2 Ansvar og medverknad frå Kunden 16](#_Toc175661635)

[5.2 Krav til ressursar og kompetanse 16](#_Toc175661636)

[5.2.1 Leverandøren sitt ansvar for ressursane sine 16](#_Toc175661637)

[5.2.2 Nøkkelpersonell 16](#_Toc175661638)

[5.3 Bruk av underleverandørar og tredjepartar 16](#_Toc175661639)

[5.3.1 Leverandøren sin bruk av underleverandørar 16](#_Toc175661640)

[5.3.2 Kunden sin bruk av tredjepart 17](#_Toc175661641)

[5.4 Møte 17](#_Toc175661642)

[5.5 Lønns- og arbeidsvilkår 17](#_Toc175661643)

[5.5.1 Generelt 17](#_Toc175661644)

[5.5.2 Dokumentasjon 18](#_Toc175661645)

[5.5.3 Manglande oppfylling 18](#_Toc175661646)

[5.6 Teieplikt 19](#_Toc175661647)

[5.7 Skriftlegheit 19](#_Toc175661648)

[6. Vederlag og betalingsvilkår 19](#_Toc175661649)

[6.1 Vederlag 19](#_Toc175661650)

[6.2 Fakturering 20](#_Toc175661651)

[6.3 Forseinkingsrenter 20](#_Toc175661652)

[6.4 Betalingsmisleghald 21](#_Toc175661653)

[6.5 Prisendringar 21](#_Toc175661654)

[6.5.1 Indeksregulering 21](#_Toc175661655)

[6.5.2 Endring av offentlege avgifter 21](#_Toc175661656)

[7. Eksterne rettslege krav, personvern og tryggleik 21](#_Toc175661657)

[7.1 Eksterne rettslege krav og tiltak generelt 21](#_Toc175661658)

[7.2 Informasjonstryggleik 22](#_Toc175661659)

[7.3 Personopplysningar 22](#_Toc175661660)

[7.3.1 Plikt til å inngå datahandsamaravtale 22](#_Toc175661661)

[7.3.2 Andre plikter 22](#_Toc175661662)

[8. Eigedoms- og disposisjonsrett 23](#_Toc175661663)

[8.1 Eigedomsrett til utstyr 23](#_Toc175661664)

[8.2 Rettar til data 23](#_Toc175661665)

[8.3 Disposisjonsrett til programvare, dokumentasjon med vidare 24](#_Toc175661666)

[8.3.1 Disposisjonsrett 24](#_Toc175661667)

[8.3.2 Utvida disposisjonsrett til endringar og programvareutvidingar som blir utvikla for Kunden 24](#_Toc175661668)

[9. Misleghald 24](#_Toc175661669)

[9.1 Kva som blir rekna som misleghald 24](#_Toc175661670)

[9.1.1 Misleghald frå Leverandøren 24](#_Toc175661671)

[9.1.2 Misleghald frå Kunden 25](#_Toc175661672)

[9.2 Varslingsplikt 25](#_Toc175661673)

[9.2.1 Leverandøren si varslingsplikt 25](#_Toc175661674)

[9.2.2 Kunden si varslingsplikt 25](#_Toc175661675)

[9.3 Avhjelp av misleghald 25](#_Toc175661676)

[9.3.1 Leverandøren si avhjelp av misleghald 25](#_Toc175661677)

[9.3.2 Kunden si avhjelp av misleghald 25](#_Toc175661678)

[9.4 Sanksjonar ved misleghald 26](#_Toc175661679)

[9.4.1 Prisavslag 26](#_Toc175661680)

[9.4.2 Tilbakehaldsrett 26](#_Toc175661681)

[9.4.3 Standardiserte kompensasjonar og timebot 26](#_Toc175661682)

[9.4.4 Heving 27](#_Toc175661683)

[9.5 Erstatning 27](#_Toc175661684)

[9.5.1 Partane sine krav på erstatning 27](#_Toc175661685)

[9.5.2 Erstatningsavgrensing 27](#_Toc175661686)

[10. Andre føresegner 27](#_Toc175661687)

[10.1 Forsikringar 27](#_Toc175661688)

[10.1.1 Kunden sine forsikringar 27](#_Toc175661689)

[10.1.2 Leverandøren sine forsikringar 28](#_Toc175661690)

[10.2 Overdraging av rettar og plikter 28](#_Toc175661691)

[10.2.1 Kunden si overdraging 28](#_Toc175661692)

[10.2.2 Leverandøren si overdraging 28](#_Toc175661693)

[10.3 Konkurs, akkord e.l. 28](#_Toc175661694)

[10.4 Force majeure 29](#_Toc175661695)

[10.5 Risiko for utstyr m.m. 29](#_Toc175661696)

[11. Tvistar 29](#_Toc175661697)

[11.1 Forhandlingar og mekling 29](#_Toc175661698)

[11.2 Lovval og verneting 29](#_Toc175661699)

# Alminnelege vilkår

## Avtaleomfang

Avtalen gjeld levering av vedlikehaldstenester for programvare og eventuelt utstyr som beskrive i bilag 1, heretter kalla for «leveransen».

Kunden har beskrive behovet sitt og framstilt krava sine i bilag 1 (behovsbeskriving og kravspesifikasjon frå Kunden), og beskrive den programvara og det utstyret som skal vedlikehaldast i bilag 3 (Utstyr og/eller programvare som skal vedlikehaldast).

Leverandøren har beskrive løysinga si og relevante føresetnader for levering av henne i bilag 2 (Løysingsspesifikasjonen til Leverandøren).

Dersom det etter Leverandøren si oppfatning er openberre feil eller uklare punkt i kravspesifikasjonen frå Kunden, skal dette oppgivast tydeleg i bilag 2.

Omfanget og gjennomføringa av leveransen er nærare beskrive i den generelle avtaleteksten og bilaga som er inkluderte i Avtalen.

Med Avtalen er meint denne generelle avtaleteksten med bilag.

## Bilag til Avtalen

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Alle rubrikkar skal vere kryssa av (Ja eller Nei) | Ja | Nei |
| Bilag 1: Kunden si behovsbeskriving og kravspesifikasjon  *Skal fyllast ut av Kunden.* |  |  |
| Bilag 2: Løysingsspesifikasjonen til Leverandøren  *Skal fyllast ut av Leverandør.* |  |  |
| Bilag 3: Utstyr og/eller programvare som skal vedlikehaldast  *Kunden si beskriving av det som skal vedlikehaldast*  *Skal fyllast ut av Kunden.* |  |  |
| Bilag 4: Prosjekt- og framdriftsplan for etableringsfasen  *Skal fyllast ut av Leverandøren basert på dei overordna føringane Kunden har gitt.* |  |  |
| Bilag 5: Tenestenivå med standardiserte kompensasjonar  *Skal fyllast ut av Leverandøren basert på dei overordna føringane Kunden har gitt.* |  |  |
| Bilag 6: Administrative føresegner  *Administrative føresegner og andre opplysningar som er relevante for forholdet mellom Partane. Skal fyllast ut av Leverandøren basert på dei overordna føringane Kunden har gitt i bilaget.* |  |  |
| Bilag 7: Samla pris og prisføresegner  *Oversikt over alle priselement knytte til gjennomføringa av denne Avtalen. Skal fyllast ut av Leverandøren basert på dei overordna føringane Kunden har gitt i bilaget.* |  |  |
| Bilag 8: Endringar i den generelle avtaleteksten |  |  |
| Bilag 9: Endringar av leveransen etter avtaleinngåinga |  |  |
| Bilag 10: Standard lisensvilkår/standardvilkår for vedlikehald av tredjeparts programvare  *Kopi av eller referanse til Standardvilkår.* |  |  |
| Bilag 11: Datahandsamaravtale  *Datahandsamaravtalen mellom Leverandøren og Kunden og andre datahandsamaravtalar som Kunden inngår i samband med Kunden sin bruk av standardprogramvare anna enn inkludert i bilag 10.* |  |  |
| Andre bilag: |  |  |

## Tolking – rangordning

Endringar til den generelle avtaleteksten skal samlast i bilag 8, med mindre den generelle avtaleteksten tilviser slike endringar til eit anna bilag. Følgjande tolkingsprinsipp skal leggjast til grunn:

1. Den generelle avtaleteksten går føre bilaga.
2. Bilag 1 går føre dei andre bilaga.
3. I den utstrekning det går klart og utvitydig fram kva for eit punkt eller kva for nokre punkt som er endra, erstatta eller gjort tillegg til, skal følgjande prinsipp gjelde:
   1. Bilag 2 går føre bilag 1.
   2. Bilag 8 går føre den generelle avtaleteksten.
   3. Dersom den generelle avtaleteksten refererer endringar til eit anna bilag enn bilag 8, går slike endringar føre den generelle avtaleteksten.
   4. Bilag 9 går føre dei andre bilaga.
4. Standard lisensvilkår som går fram av bilag 10 for vedlikehald av tredjepartsprogramvare er bindande overfor Kunden når det gjeld krav til vedlikehald, men reduserer ikkje Leverandøren sine plikter etter Avtalen her i større utstrekning enn det som går fram av punkt 2.4.5 eller denne Avtalen elles.
5. Bilag 11, Datahandsamaravtalen, går føre den generelle avtaleteksten og dei andre bilaga når det gjeld føresegner knytte klart og utvitydig til regulering av personvern.

# Gjennomføring av leveransen

## Partane sine representantar

Kvar av Partane skal ved inngåinga av Avtalen oppnemne ein representant som har fullmakt til å opptre på vegner av Partane i saker som gjeld Avtalen. Representanten som har fullmakt for Partane, og prosedyrar og varslingsfristar for eventuell utskifting av desse skal spesifiserast nærare i bilag 6.

## Fasar og hovudmilepålar i kontrakten

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

## Etablering av vedlikehaldstenesta

### Plan for Etableringsfasen

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

### Samhandlingsplan

Leverandøren skal utarbeide eller gjere tilgjengeleg ein samhandlingsplan.

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

1. prosedyrar for feilhandtering (sjå også punkt 2.4.5),
2. prosedyrar for endringshandtering for høvesvis programvara som blir vedlikehalden, og endringar i plattforma,
3. eventuelle rutinar og planar for møte, og
4. samhandling med dei andre leverandørane til Kunden (så som driftsleverandør).

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

## Gjennomføring av ordinært vedlikehald

### Omfanget av vedlikehaldstenesta

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

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

Leveransen skal på ein heilskapleg måte dekkje dei funksjonar og krav som er spesifiserte i Avtalen.

Det kan beskrivast i bilag 1 kor gamle versjonar av den aktuelle programvare og utstyr som skal vedlikehaldast.

### Rapportering om utført vedlikehald

Leverandøren skal regelmessig gi Kunden ein oversiktleg rapport som beskriv kva vedlikehald og kva service som er utført. Med mindre anna er avtalt i bilag 6, bruker ein standardformat og -nivå frå Leverandøren for slik rapportering. Rapporteringsplikta kan beskrivast nærare i samhandlingsplanen.

### Oppdatering av dokumentasjon

I den utstrekning utført vedlikehald har betydning for innhaldet i tilknytt dokumentasjon, skal oppdateringar til dokumentasjonen gjerast tilgjengeleg for Kunden utan ugrunna opphald. Omfanget av oppdateringsplikta kan regulerast nærare i bilag 1.

### Brukarstøtte

Dersom Avtalen omfattar brukarstøtte, skal tenesta vere beskriven i bilag 5. I bilag 5 kan det også avtalast kva for nokre brukarar eller brukargrupper hos Kunden som kan søkje bistand. Det kan også avtalast eit maksimalt årleg volum av førespurnaden som inngår i fastprisen. Dersom Leverandøren garanterer svar innanfor gitte fristar, skal dette gå fram av tenestenivåavtale i bilag 5.

### Handtering av feil

#### Generelt om handtering av feil

Kunden skal melde feil utan ugrunna opphald. Leverandøren skal hjelpe til med feilsøking og med å rette feilen innanfor dei rammene som er definerte i bilag 2, og ut frå dei rammene som er oppgivne i tenestenivåavtalen i bilag 5. Dersom avtalte fristar ikkje blir overhaldne, kan Kunden krevje standardisert kompensasjon som oppgitt i tenestenivåavtalen i bilag 5.

Dersom ikkje anna er avtalt i bilag 5, bruker ein følgjande definisjon av feil:

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

#### Vedlikehaldsavtalar med tredjepart

I den utstrekning tenesta omfattar vedlikehald av standardprogramvare som Leverandøren ikkje har utvikla eller vedlikeheld sjølv, eller det på annan måte blir levert tenesteelement frå tredjepart og Kunden ikkje sjølv har inngått vedlikehaldsavtale med programvareprodusenten, skal Leverandøren inngå nødvendig avtale med programvareprodusenten.

Vedlikehaldsvilkår som er avtalte mellom Leverandøren og programvareprodusenten skal vere uttrykkeleg oppgitt i eige kapittel i bilag 2, og kopiar av vedlikehaldsvilkåra skal vere vedlagde som bilag 10. Dersom Kunden sjølv har inngått vedlikehaldsavtale med programvareprodusenten som nemnt, skal desse vere vedlagde Avtalen som bilag 10.

Leverandøren kan be om at Kunden gjer gjeldande, eller etter nærare avtale med Kunden gjere gjeldande, rettane Kunden har overfor programvareprodusenten i samsvar med standard vedlikehaldsavtale for tredjeparts programvare.

#### Feil i standardprogramvare levert av tredjepart

Dersom avvika i leveransen kjem av feil i standardprogramvare som for å kunne rettast krev tilgang til kjeldekoden til standardprogramvara, og Leverandøren ikkje sjølv har tilgang til kjeldekoden, er feilrettingspliktene Leverandøren har, avgrensa til å:

* + - 1. melde feilen til programvareprodusenten,
      2. etter beste evne søkje å få prioritet for retting av feilen,
      3. halde Kunden orientert om status for feilrettinga og
      4. sørgje for korrekt installering når feilen i standardprogramvara er retta av programvareprodusenten, alternativt tilgjengeleggjere feilrettinga for Kunden om Leverandøren ikkje er ansvarleg for installering etter pkt. 2.2.6.

Leverandøren skal i rimeleg omfang søkje å finne ei mellombels løysing mens feilretting hos programvareprodusenten går føre seg. Det kan i bilag 7 avtalast ei øvre økonomisk ramme for plikta Leverandøren har til å utarbeide mellombelse løysingar som dekkjer feil i standard programvare.

Dersom feil som er omfatta av fjerde avsnitt i denne føresegna (feil i standard programvare som krev tilgang til kjeldekode for å kunne rettast), fører til forseinking eller avvik frå avtalte tenestekrav i bilag 5, er Leverandøren ikkje ansvarleg for den del av avviket som kan tilskrivast feilen i standardprogramvara, medrekna manglande feilretting hos tredjepart.

Leverandøren er likevel ansvarleg for forseinking og avvik frå avtalte tenestenivå som kjem av at Leverandøren har misleghalde plikta si til å følgje opp feilrettinga, og installere eller tilgjengeleggjere feilrettinga som oppgitt i fjerde avsnitt.

### Installering av programrettingar

Leverandøren er ansvarleg for å installere programrettingar dersom det ikkje går fram av bilag 1 at dette skal gjerast av Kunden sjølv eller driftsleverandøren til Kunden. Installasjonen av programrettingar følgjer reguleringa for installasjon av nye versjonar i punkt 2.4.7 andre avsnitt. Installering av programrettingar inngår i det faste vedlikehalds­vederlaget med mindre det er prisa særskilt i bilag 7.

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

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

### Nye versjonar

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

Når ein ny versjon av eit program kan gjerast tilgjengeleg for Kunden, skal Leverandøren varsle Kunden om dette. Kunden har rett til å be Leverandøren om bistand til installasjon av den nye versjonen. Med mindre anna går fram av bilag 7, blir installasjonsarbeidet utført i samsvar med Leverandøren sine timeprisar for slikt arbeid i bilag 7.

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

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

### Ytterlegare utvikling

Kunden kan bestille vidareutvikling av programvara som er omfatta av vedlikehaldsavtalen, innanfor rammene beskrivne i bilag 1, medrekna utvikling av tillegg av moderat omfang.

Vederlaget for slik ytterlegare utvikling er Leverandøren sin ordinære timepris som går fram i bilag 7, med mindre annan vederlagsmodell går fram av bilag 7. Partane skal bli samde om ein framdriftsplan for slik utvikling og godkjenningskriterium.

Programvara som blir utvikla etter dette punktet, blir ein del av den programvara som skal vedlikehaldast under denne Avtalen. Dersom vedlikehalds­vederlaget skal endrast, skal dette gå klart fram av Avtalen om utviklingsoppdraget.

### Kompletteringskjøp

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

Med «kompletteringskjøp» er meint utskifting eller supplering av utstyr som inngår i den løysinga som skal vedlikehaldast, når slik utskifting eller supplering er nødvendig for å halde løysinga driftssikker eller tidsmessig, og i samband med utvidingar til nye lokasjonar og liknande.

Det same gjeld utskifting som er nødvendig for å oppfylle nye regulatoriske krav eller myndigheitskrav til den løysinga som skal vedlikehaldast.

Med «lisensutvidingar» er meint rett til å nytte alt anskaffa programvare (inkludert nye versjonar) for fleire brukarar, instansar, fleire lokasjonar eller i større omfang enn opphavleg avtalt, og kjøp av nye lisensar når slike lisensar er nødvendige for å sikre framleis samvirke med løysinga elles, eller for å oppfylle nye regulatoriske krav eller myndigheitskrav til den løysinga som skal vedlikehaldast, eller for å komplettere løysinga innanfor ramma av målbildet som er oppgitt i bilag 1.

Ved kompletteringskjøp og lisensutvidingar skal Kunden betale Leverandøren sin listepris på kjøpstidspunktet fråtrekt den rabatten som går fram i bilag 7.

Ved utviding av eksisterande lisensar gjeld den eksisterande avtalen Kunden har om disposisjonsrett for vedkomande lisens, med mindre anna blir avtalt i det enkelte tilfelle.

For kjøp av nye lisensar i samsvar med tredje avsnitt gjeld lisensgivar sine standardvilkår for slike kjøp med mindre anna følgjer av annan avtale eller blir avtalt i det enkelte tilfelle.

Utstyr og programvare som blir anskaffa etter dette punktet, blir ein del av det som skal vedlikehaldast under denne Avtalen. Dersom vedlikehalds­vederlaget skal endrast, skal dette gå klart fram av Avtalen om kompletteringskjøp eller lisensutviding.

### Tilleggstenester

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

Tilleggstenester skal registrerast i bilag 9.

## Rapportering

Dersom det er avtalt tenestenivå for vedlikehaldet i bilag 5, skal Kunden få jamlege rapportar som dokumenterer at Leveransen held avtalt nivå, og viser eventuelle avvik.

Dersom ikkje anna er bestemt, skal rapportering skje månadleg. Rapporteringa skal dekkje alle vesentlege punkt i reguleringa av tenestenivå. Korleis målinga av tenestenivå er utført, skal vere oppgitt i rapporten. I tillegg skal han innehalde følgjande:

1. Talet på melde feil med beskriving og opplysning om responstid og kor lang tid det tok å løyse dei.
2. Beskriving av eventuelle oppgraderingar og andre endringar som er utførte i rapporteringsperioden.
3. Dersom brukarstøtte er ein del av Avtalen, talet på brukarstøtteførespurnader, med beskriving og opplysning om svartid og resultat.

## Avslutning av heile eller delar av Leveransen

### Generelt om avslutning av Avtalen

Føresegner om Avslutning kjem til bruk når ein Leveranse i samsvar med denne Avtalen heilt eller delvis blir terminert i samsvar med føresegnene i denne Avtalen om oppseiing, avbestilling eller heving.

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

I tillegg har Kunden krav på oppfølgjande bistand i inntil 60 (seksti) dagar etter at vedlikehaldstenesta er etablert hos ny leverandør eller Kunden sjølv, også om dette skjer etter at Avtalen elles opphøyrer.

### Avslutningsplan

Kunden skal utarbeide ein framdriftsplan for avslutningsperioden, kalla «avslutningsplan». Kunden kan la eventuell ny leverandør lage slik plan på vegner av Kunden.

Leverandøren skal utan ugrunna opphald vere til hjelp med:

1. informasjon og kompetanse som er nødvendig for at Kunden skal kunne utarbeide planen,
2. gi innspel om konkrete aktivitetar som er nødvendig frå Leverandøren si side,
3. tidsrammene for aktivitetane og elles beskrive det nødvendige samspelet mellom Leverandøren og Kunden ved avslutninga
4. Leverandøren skal vidare leggje til rette for at Kunden utan ugrunna opphald får tilgang til den informasjonen Kunden treng frå eventuelle underleverandørar av Leverandøren.

### Andre plikter som tilfell Leverandøren

Ved avslutning av Avtalen, uansett årsak, skal Leverandøren som del av Leveransen stille nødvendige tenester til rådvelde i avslutningsperioden og samarbeide med eventuell ny leverandør, slik at nødvendige handlingar kan gjennomførast med minst mogleg forstyrringar for verksemda til Kunden. Ved avslutning av Avtalen, uansett årsak, skal Leverandøren som del av Leveransen stille nødvendige tenester til rådvelde i avslutningsperioden og samarbeide med eventuell ny leverandør, slik at nødvendige handlingar kan gjennomførast med minst mogleg forstyrringar for verksemda til Kunden.

Leverandøren er også forplikta til å bidra med nødvendig kompetanseoverføring til ny vedlikehaldsleverandør, arten av tenesta teken i betraktning. Leverandøren skal yte bistand til Kunden i samband med førebuingane til inngåing av ny avtale og levere den informasjonen som er nødvendig i samband med slik førebuing. Leverandøren er ikkje pliktig til å yte bistand med grunnleggjande kompetanseoverføring eller med kompetanseoverføring eller informasjon knytt til Leverandøren sine forretningsløyndomar.

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

### Vederlag i samband med avslutning av Avtalen

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

For å mogleggjere eventuell sanksjonering av manglande ytingar i samband med avslutning av Avtalen, har Kunden rett til å halde tilbake eit beløp tilsvarande 1 (éin) månads vederlag i opptil 2 (to) månader etter opphøyr av avtalen.

# Endringar etter avtaleinngåinga

Dersom Kunden etter at Avtalen er inngått, har behov for å endre krava til Leveransen eller Avtalen elles, kan Kunden be om ein endringsavtale.

Leverandøren kan krevje justeringar i vederlag eller tidsplanar som følgje av endringa. Krav om justert vederlag eller tidsplan må setjast fram seinast samtidig med svar frå Leverandøren på spørsmålet frå Kunden om endringsavtale.

Endringar av Avtalen skal skje skriftleg og skal underteiknast av representant for Partane som har fullmakt. Leverandøren skal føre ein fortløpande katalog over endringane som utgjer bilag 9, og utan opphald gi Kunden ein oppdatert kopi.

# Varigheit, avbestilling og mellombels Forlenging

## Varigheit

Avtalen tek til å gjelde den datoen han er underteikna av Partane. Datoen han tek til å gjelde, går fram av framsida på Avtalen.

Dersom ikkje anna varigheit eller anna oppstartstidspunkt er avtalt i bilag 4, gjeld Avtalen i 3 (tre) år rekna frå det tidspunktet som går fram på side to i Avtalen (oppstartsdato).

Avtalen blir deretter fornya automatisk for 1 (eitt) år om gongen med mindre han blir sagd opp av Kunden med 3 (tre) månaders varsel før fornyingstidspunktet. Leverandøren kan seie opp Avtalen med 12 (tolv) månaders varsel før fornyingstidspunktet.

Dersom Leverandøren i praksis er åleine om å levere vedlikehald av vesentlege delar av den programvare som er omfatta av Avtalen, kan oppseiing skje med 24 (tjuefire) månaders varsel og første gong etter 4 (fire) år, slik at samla avtaletid blir minimum 6 (seks) år.

## Avbestilling

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

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

1. det beløpet som Leverandøren har til gode for den del av Leveransen som alt er gjennomført
2. Leverandøren sine nødvendige og dokumenterte direkte kostnader knytte til omdisponering av personell
3. andre dokumenterte direkte kostnader som Leverandøren blir påført som følgje av avbestillinga, medrekna utlegg og kostnader som Leverandøren har pådrege seg før avbestillinga vart motteken, og som Leverandøren ikkje kan nyttiggjere seg i andre samanhengar

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

Ved delvis avbestilling skal avbestillingsgebyret bereknast på grunnlag av det andelen det avbestilte utgjer av kontraktssummen. Konsekvensane som delvis avbestilling har for gjenståande delar av leveransen, medrekna verknaden på kontraktssummen, skal handterast som ei endring samsvar med kap. 3.

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

## Mellombels forlenging av Avtalen

Leverandøren har plikt til å forlengje Avtalen på elles like vilkår i inntil 6 (seks) månader etter tidspunktet Avtalen opphøyrer, dersom Kunden ber om det. Kunden må varsle om dette minimum 60 (seksti) dagar før Avtalen opphøyrer.

Dersom Kunden hevar Avtalen på grunn av misleghald frå Leverandøren si side, kan eit varsel som nemnt i avsnittet over, givast samtidig med hevingserklæringa. Dersom Avtalen opphøyrer som følgje av at Leverandøren hevar han på grunn av misleghald frå Kunden, kan slikt varsel givast innan 1 (éi) veke etter at Kunden har teke imot varsel om heving. Kunden sin rett til forlenging er i desse tilfella på vilkår av at Kunden forskotsbetaler vederlag for forlengingsperioden som oppgitt i første avsnitt ovanfor.

# Partane sine plikter

## Overordna ansvar

### Leverandøren sitt ansvar for leveransen - generelt

Leverandøren har ansvar for at den samla leveransen (den heilskaplege løysinga) dekkjer dei funksjonar og krav som er spesifiserte i Avtalen.

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

### Ansvar og medverknad frå Kunden

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

Kunden skal leggje forholda til rette for at Leverandøren skal få utført pliktene sine, til dømes ved å gi Leverandøren nødvendige tilgangar, fysisk og/eller elektronisk og ved å sørgje for at dei andre leverandørane Kunden har, gir nødvendig informasjon og tilgang til Leverandøren.

## Krav til ressursar og kompetanse

### Leverandøren sitt ansvar for ressursane sine

Leverandøren skal sørgje for at leveransen blir gjennomført med tilstrekkeleg kvalitative og kvantitative ressursar og kompetanse, ut frå krava i Avtalen.

### Nøkkelpersonell

Ressursar som i bilag 6 er spesifiserte som nøkkelpersonell, skal, innan ramma av Leverandøren sin styringsrett som arbeidsgivar, ikkje kunne skiftast ut utan føregåande godkjenning frå Kunden. Slik godkjenning kan ikkje nektast utan sakleg grunn. Den reelle deltakinga til nøkkelpersonellet i utføringa av leveransen kan ikkje reduserast utan føregåande godkjenning frå Kunden.

## Bruk av underleverandørar og tredjepartar

### Leverandøren sin bruk av underleverandørar

Bruker Leverandøren ein underleverandør som medverkar direkte til leveransen i samsvar med denne Avtalen, er Leverandøren fullt ut ansvarleg for utføringa av desse oppgåvene på same måte som om Leverandøren sjølv stod for utføringa. Leverandøren sine underleverandørar som er godkjende av Kunden, går fram av bilag 6.

Programvareprodusent til standardprogramvare, der standardvilkår for vedlikehald av tredjeparts programvare er tekne inn i bilag 10, blir ikkje rekna som underleverandør.

Leverandøren kan ikkje skifte ut underleverandørar som medverkar direkte til leveransen, utan skriftleg førehandssamtykke frå Kunden med mindre anna er avtalt i bilag 6.

Kunden kan uansett ikkje nekte utskifting utan sakleg grunn.

### Kunden sin bruk av tredjepart

Kunden kan fritt engasjere bistand frå ein tredjepart i samband med utføringa av oppgåvene sine under denne Avtalen. Kunden er fullt ut ansvarleg for utføringa av desse oppgåvene på same måte som om Kunden sjølv stod for utføringa.

Kunden sine tredjepartar går fram av bilag 6. Leverandøren skal varslast dersom Kunden skiftar ut eller vel nye tredjepartar.

Leverandøren skal samarbeide med andre leverandørar og tredjepartar Kunden har, medrekna eventuell driftsleverandør og leverandørar av tredjeparts programvare som er omfatta av vedlikehaldsavtalen, der dette er nødvendig for utføring av denne Avtalen. Samhandlinga blir nærare beskriven i samhandlingsplanen, jf. punkt 2.3.2.

Leverandøren er derimot friteken for slike plikter dersom han sannsynleggjer at slikt samarbeid vil innebere ei vesentleg ulempe for dei eksisterande underleverandørane hans eller andre forretningskontaktar eller kan påvise at dette medfører ei vesentleg forretningsmessig ulempe for Leverandøren.

## Møte

Dersom ein part finn det nødvendig, kan parten med minst 3 (tre) vyrkedagars frist kalle inn til møte med den andre parten for å drøfte avtaleforholdet og måten avtaleforholdet blir gjennomført på.

Annan frist og rutinar for møta kan avtalast i bilag 6.

## Lønns- og arbeidsvilkår

### Generelt

For avtalar som er omfatta av forskrift 8. februar 2008 nr. 112 om lønns- og arbeidsvilkår i offentlige kontrakter, gjeld følgjande:

1. Leverandøren skal på område dekte av forskrift om allmenngjort tariffavtale sørgje 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 arbeidsvilkår enn det som følgjer av forskrifta som allmenngjer tariffavtalen.
2. På område som ikkje er dekte av allmenngjort tariffavtale, skal Leverandøren sørgje for at dei same tilsette ikkje har dårlegare lønns- og arbeidsvilkår enn det som følgjer av gjeldande landsomfattande tariffavtale for den aktuelle bransjen.

Dette gjeld for arbeid utført i Noreg.

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

### Dokumentasjon

Leverandøren skal på skriftleg førespurnad frå Kunden leggje fram dokumentasjon om dei lønns- og arbeidsvilkåra som blir brukte. Kunden og Leverandøren kan kvar for seg krevje at opplysningane skal leggjast fram for ein uavhengig tredjepart som Leverandøren har gitt i oppdrag å undersøkje om krava i denne føresegna er oppfylt. Leverandøren kan krevje at tredjeparten skal ha underteikna ei erklæring om at opplysningane ikkje vil bli brukte for andre føremål enn å sikre oppfylling av Leverandøren si forplikting etter denne føresegna. Dokumentasjonsplikta gjeld òg for underleverandørar.

Leverandøren pliktar på skriftleg førespurnad med ein rimeleg frist å dokumentere lønns- og arbeidsvilkåra for eigne arbeidstakarar, arbeidstakarar hos eventuelle underleverandørar (medrekna innleigde) som direkte medverkar til å oppfylle kontrakten.

Ved brot på dokumentasjonsplikta har oppdragsgjevar rett til å ileggje ei dagbot som ikkje skal vere mindre enn kr 1500 per dag. Høgare dagbot kan avtalast i bilag 6.

Dersom Leverandør eller underleverandør får pålegg frå Arbeidstilsynet som gjeld lønns- og/eller arbeidsvilkår, skal Leverandøren utan opphald informere Kunden ved kopi av pålegget. Dersom Leverandøren eller underleverandøren ikkje utbetrar forholda i pålegget innan fristane frå Arbeidstilsynet, vil dette bli rekna som misleghald av kontrakten.

### Manglande oppfylling

Ved brot på krava til lønns- og arbeidsvilkår, skal Leverandøren rette forholdet. Der brotet har skjedd hos ein underleverandør (medrekna bemanningsselskap) er rettingsplikta avgrensa til krav som er fremja skriftleg innan tre månader etter forfallsdato for lønna, både for krav som følgjer av allmenngjort tariffavtale og landsomfattande tariffavtale. Dei vilkår og avgrensingar som følgjer av lov om allmenngjøring av tariffavtaler mv. av 4. juni 1993 § 13 skal gjelde i begge desse tilfella.

Dersom Leverandøren ikkje oppfyller denne forpliktinga, har Kunden rett til å halde tilbake delar av kontraktssummen, tilsvarande 2 (to) gonger innsparinga for Leverandøren. Tilbakehaldsretten opphøyrer så snart retting etter føregåande ledd er dokumentert.

Oppfylling av Leverandøren sine forpliktingar som nemnde ovanfor skal dokumenterast i bilag 6. Dersom dokumentasjonen er lagd fram for ein uavhengig tredjepart, kan ei erklæring frå tredjeparten aksepterast som dokumentasjon om at det er samsvar mellom aktuell tariffavtale og faktiske lønns- og arbeidsvilkår for oppfylling av Leverandøren og eventuelle underleverandørar sine forpliktingar.

Nærare presiseringar om gjennomføring av dette punkt 5.5 kan avtalast i bilag 6.

## Teieplikt

Informasjon som Partane blir kjent med i samband med Avtalen og gjennomføringa av Avtalen, skal handsamast konfidensielt, og ikkje gjerast tilgjengeleg for utanforståande utan samtykke frå den andre Parten med mindre der ikkje er ei rettkomen interesse som tilseier at informasjonen skal haldast hemmeleg. Som utanforståande reknar ein alle som ikkje har sakleg behov for tilgang til informasjonen for å utføre oppgåvene sine i samsvar med Avtalen.

Dersom Kunden er ei offentleg verksemd, er teieplikta til Kunden etter denne føresegna ikkje meir omfattande enn det som følgjer av lov 10. februar 1967 om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltingslova) eller tilsvarande sektorspesifikk regulering.

Teieplikt etter denne føresegna grip ikkje inn i lovbestemt innsynsrett.

Teieplikta gjeld Partane sine tilsette, underleverandørar og andre partar som handlar på Partane sine vegner eller medverkar i samband med gjennomføring av Avtalen.

Teieplikta opphøyrer fem (5) år etter at Avtalen opphøyrer, med mindre anna er avtalt i bilag 6, eller følgjer av lov eller forskrift.

## Skriftlegheit

Alle varsel, krav eller andre meldingar knytte til denne Avtalen skal givast skriftleg til den postadressa eller elektroniske adressa som er oppgitt i bilag 6 for den aktuelle typen førespurnad.

# Vederlag og betalingsvilkår

## Vederlag

Alle prisar og nærare vilkår for det vederlaget Kunden skal betale for Leveransen, går fram av bilag 7.

Utlegg, medrekna reise- og diettkostnader, blir berre dekte i den grad dei er avtalte. Dersom reise- og diettkostnader er avtalt dekte, skal dette spesifiserast særskilt og dekkjast etter statens gjeldande satsar dersom ikkje andre satsar er avtalte. Reisetid blir berre fakturert dersom det er avtalt i bilag 7.

Med mindre anna er oppgitt i bilag 7, er alle prisar oppgitt i norske kroner, eksklusive meirverdiavgift, men inkludert toll og eventuelle andre avgifter.

Dersom det etter vurdering frå Leverandøren bør utførast vedlikehald og service som ikkje er dekte av den inngåtte Avtalen, skal samtykke til dette på førehand innhentast hos Kunden dersom vedlikehaldet skal fakturerast i tillegg til det vederlaget som er sett opp i Avtalen.

## Fakturering

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

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

Fakturaer frå Leverandøren skal spesifiserast og dokumenterast slik at Kunden enkelt kan kontrollere fakturaen mot det avtalte vederlaget. Alle fakturaer for løpande timar skal ha lagde ved ein detaljert spesifikasjon av påkomne timar. Utlegg skal førast opp særskilt.

Dersom Kunden er ei offentleg verksemd, er det eit krav at Leverandøren bruker elektronisk faktura i godkjent standardformat i samsvar med forskrift av 2. april 2019 om elektronisk faktura i offentlege innkjøp.

Dersom Leverandøren ikkje etterkjem krav om bruk av elektronisk faktura, kan Kunden halde tilbake betaling inntil elektronisk faktura i godkjent standardformat blir levert. Kunden skal utan unødig opphald gi melding om dette. Dersom slik melding er gitt, går betalingsfristen frå tidspunktet elektronisk faktura i godkjent standardformat er levert.

Inneheld faktura eller fakturagrunnlag opplysningar som er underlagde lovbestemt teieplikt, og det vil vere fare for avsløring av slike opplysningar, kan krav om elektronisk faktura fråvikast, med mindre det finst tilfredsstillande tekniske sikringsløysingar som sørgjer for konfidensialitet.

Leverandøren må sjølv bere eventuelle kostnader knytte til elektronisk faktura.

Betalingsplan og andre betalingsvilkår går fram av bilag 7.

## 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 av 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) dagar frå forfall, kan Leverandøren sende Kunden skriftleg varsel om at Avtalen vil bli heva, dersom oppgjer ikkje er skjedd innan 60 (seksti) dagar etter at varselet er teke imot.

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

## Prisendringar

### Indeksregulering

Timepris for tenester, løpande vederlag og andre prisar kan endrast ved kvart årsskifte tilsvarande auken i konsumprisindeksen til Statistisk sentralbyrå (totalindeksen), første gong med utgangspunkt i indeksen for den månaden Avtalen vart inngått, med mindre annan indeks er avtalt i bilag 7.

### Endring av offentlege avgifter

Leverandøren sine prisar kan òg endrast i den grad reglar eller vedtak for offentlege avgifter blir endra med verknad for Leverandøren sine vederlag eller kostnader. Leverandøren må fremje og dokumentere kravet skriftleg.

# Eksterne rettslege krav, personvern og tryggleik

## Eksterne rettslege krav og tiltak generelt

Kunden skal i bilag 1 identifisere kva for rettslege eller partsspesifikke krav som har relevans for inngåing og gjennomføring av denne Avtalen. Det inkluderer ansvar for Kunden for å konkretisere relevante funksjonelle og tryggleiksmessige krav for leveransen i bilag 1.

Leverandøren skal i bilag 2 beskrive korleis Leverandøren sikrar desse krava gjennom løysinga si.

Kvar av Partane har ansvar for å følgje opp dei respektive pliktene sine i samsvar med slike rettslege krav.

Kvar av Partane dekkjer i utgangspunktet kostnadene ved å følgje rettslege krav som gjeld parten sjølv, og verksemda til Parten. Ved endringar i rettslege krav eller myndigheitskrav som berre gjeld verksemda til Kunden, og som medfører behov for endringar i leveransen etter avtaleinngåinga, skal Kunden dekkje kostnadane ved endringane og meirarbeidet, jf. kapittel 3.

## Informasjonstryggleik

Leverandøren skal setje i verk forholdsmessige tiltak for å vareta krav til informasjonstryggleik i samband med gjennomføringa si av denne Avtalen.

Dette inneber at Leverandøren skal setje i verk forholdsmessige tiltak for å sikre konfidensialitet av Kunden sine data, og å setje i verk tiltak for å sikre mot utilsikta innsyn i data eller at data kjem på avvegar. Som utilsikta innsyn reknar ein også tilgang frå tilsette hos Leverandøren eller andre som ikkje har behov for tilgang til dataa i arbeidet sitt for Kunden.

Leverandøren skal setje i verke forholdsmessige tiltak som gjer at Leverandøren ved gjennomføring av leveransen sin, ikkje utilsikta endrar eller slettar data i Kunden sine system, og ikkje aukar risikoen for angrep av virus og anna skadevaldande programvare i desse systema.

I den utstrekning Leverandøren gir underleverandørar tilgang til Kunden sine data, skal Leverandøren sørgje for at det blir etablert tilsvarande forplikting for desse som det som følgjer av denne føresegna.

Dersom Kunden har nærare krav til korleis informasjonstryggleiken skal varetakast frå Leverandøren si side, har Kunden spesifisert dette i bilag 1.

## Personopplysningar

### Plikt til å inngå datahandsamaravtale

Dersom Leverandøren handsamar personopplysningar på vegner av Kunden, pliktar Kunden og Leverandøren å inngå ein datahandsamaravtale i samsvar med personvernforordninga (GDPR) og ei eventuell sektorspesifikk personvernlovgiving som er relevant for verksemda til Kunden.

Utkast til ein datahandsamaravtale er lagt ved som bilag 11. Dersom eigen datahandsamaravtale blir inngått mellom programvareprodusenten og Kunden, skal dette eksplisitt oppgivast i bilag 10, og datahandsamaravtalen som inngår som del av standardvilkår for vedlikehald av tredjepartsprogramvare, gjeld.

Ein datahandsamaravtale må vere inngått før handsaminga av personopplysningar kan ta til.

### Andre plikter

#### Generelt

Personopplysningar som blir handsama under denne Avtalen, kan ikkje overlatast til andre for lagring, tilarbeiding eller sletting utan at det på førehand er henta inn særleg eller generelt skriftleg løyve til dette frå Kunden. Førehandsgodkjende underleverandørar kjem fram i bilag 6.

Leverandøren skal sørgje for at eventuelle underleverandørar Leverandøren bruker, og som handsamar personopplysningar, tek på seg tilsvarande forpliktingar som i dette punktet.

Personopplysningar skal ikkje overførast til land utanfor EU/EØS-området utan rettsleg overføringsgrunnlag og dokumentasjon som påviser at vilkåra for å ta i bruk overføringsgrunnlaget, er oppfylte. Leverandøren skal i eit slikt tilfelle dokumentere dette i bilag 11.

#### Erstatning som følgje av brot på personvernforordninga

Partane sitt erstatningsansvar for skade som rammar den registrerte eller andre fysiske personar, og som følgjer av brot på personvernforordninga (forordning 2016/679), personopplysningslova med forskrifter eller anna regelverk som gjennomfører personvernforordninga, følgjer føresegnene i personvernforordninga artikkel 82.

Erstatningsavgrensinga i punkt 9.5.2 kjem ikkje til bruk for ansvar som følgjer av personvernforordninga artikkel 82.

Partane er kvar for seg ansvarlege for lovbrotsgebyr som er ilagde i samsvar med art. 83 i personvernforordninga.

# Eigedoms- og disposisjonsrett

## Eigedomsrett til utstyr

Kunden får same rett til nytt utstyr som blir levert etter denne Avtalen, som til det opphavlege utstyret dersom ikkje anna er avtalt i bilag 7.

## Rettar til data

Kunden (og rettsgivarane til denne) beheld rettane til alle data som blir samla inn, overførte, tilarbeidde, lagra eller på annan måte handsama i samsvar med denne Avtalen. Det same gjeld resultatet av handsaming av slike data.

Leverandøren har tilgang til data som nemnt over utelukkande i den graden 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 dataa til Kunden.

## Disposisjonsrett til programvare, dokumentasjon med vidare

### Disposisjonsrett

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

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

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

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

Kunden får ein tidsuavgrensa, vederlagsfri og ikkje-eksklusiv rett til å utnytte endringar og programvareutvidingar som blir utvikla eller tilpassa spesielt for Kunden (utvida disposisjonsrett) i samsvar med denne Avtalen.

Utvida disposisjonsrett omfattar rett til å bruke, kopiere, modifisere og vidareutvikle tilpassingane, anten sjølv eller ved hjelp av tredjepart. Kunden har rett til å gje tilsvarande utvida disposisjonsrett til anna offentleg verksemd.

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

# Misleghald

## Kva som blir rekna som misleghald

### Misleghald frå Leverandøren

Det er misleghald frå Leverandøren si side dersom Leveransen ikkje er i samsvar med det som er avtalt, og/eller Leverandøren unnlèt å oppfylle dei andre pliktene sine i samsvar med denne Avtalen.

Det er vesentleg misleghald når Leveransen og/eller andre forhold som Leverandøren i samsvar med denne Avtalen har ansvar for, vik vesentleg frå det som er avtalt, eller er vesentleg forseinka.

Det er ikkje misleghald dersom situasjonen skriv seg frå forhold ved Kunden eller force majeure, sjå punkt 10.4.

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

### Misleghald frå Kunden

Det er misleghald frå Kunden si side dersom Kunden ikkje oppfyller pliktene sine i samsvar med denne Avtalen.

Det er likevel ikkje misleghald dersom situasjonen skriv seg frå forhold hos Leverandøren eller force majeure.

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

## Varslingsplikt

### Leverandøren si varslingsplikt

Dersom Leverandøren ikkje kan oppfylle pliktene sine som avtalt, skal Leverandøren så raskt som mogleg gi Kunden skriftleg varsel om dette.

Varselet skal opplyse om årsak til problemet og så vidt det er mogleg opplyse når dei ulike delane av leveransen vil bli levert eller gjord tilgjengeleg. Tilsvarande gjeld dersom det må forventast ytterlegare forseinkingar etter at første varsel er gitt.

### Kunden si varslingsplikt

Dersom Kunden ikkje kan overhalde pliktene sine etter Avtalen, skal Kunden så raskt som mogleg gi Leverandøren skriftleg varsel om dette.

Varselet skal spesifisere årsak til problemet og så vidt det er mogleg spesifisere når Kunden igjen kan overhalde avtalte plikter. Tilsvarande gjeld dersom det må forventast ytterlegare forseinkingar etter at første varsel er gitt.

## Avhjelp av misleghald

### Leverandøren si avhjelp av misleghald

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

Det er eit mål for avhjelpa at Leveransen eller andre forpliktingar som Leverandøren har ansvaret for i samsvar med denne Avtalen, skal oppfylle dei avtalte krava og spesifikasjonane og elles vere i samsvar med det som er avtalt.

### Kunden si avhjelp av misleghald

Kunden skal starte på og gjennomføre arbeidet med å avhjelpe Kunden sitt misleghald utan ugrunna opphald.

Kunden er ansvarleg for å avhjelpe misleghaldet på ein slik måte at forhold som Kunden er ansvarleg for i samsvar med denne Avtalen, blir bringa i samsvar med det som er avtalt.

## Sanksjonar ved misleghald

### Prisavslag

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

### Tilbakehaldsrett

#### Kunden sitt tilbakehald av betaling

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

#### Avgrensing i Leverandøren sin tilbakehaldsrett

Leverandøren kan ikkje halde tilbake leveransen som følgje av misleghald frå Kunden si side, med mindre misleghaldet er vesentleg.

### Standardiserte kompensasjonar og timebot

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

Dersom det ikkje er avtalt standardiserte kompensasjonar i bilag 5, kan Kunden krevje timebot i samsvar med føresegnene nedanfor:

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

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

Andre timebotsatsar og anna løpetid for timebota og også kva for ytingar ho skal gjelde for, kan avtalast i bilag 5.

Dersom berre ein del av vedlikehaldet er forseinka, kan Leverandøren krevje ei nedsetjing av timebota som står i forhold til utsiktene Kunden har til å nyttiggjere seg utstyr og programvare.

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

### Heving

Ligg det 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 timebota når den øvre grensa på 15 % i løpet av eitt år.

## Erstatning

### Partane sine krav på erstatning

Partane kan krevje erstatta alle direkte tap, medrekna meirkostnader Partane får ved dekningskjøp, tap som følgjer av meirarbeid, og andre direkte kostnader i samband med forseinking, mangelfulle ytingar eller anna misleghald på grunn av misleghald frå den andre Parten.

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

Kvar av Partane skal etter beste evne setje i verk tapsavgrensande tiltak i samsvar med alminnelege reglar om lojalitet i kontraktsforhold.

### Erstatningsavgrensing

Partane kan ikkje krevje erstatning for indirekte tap. Indirekte tap omfattar, men er ikkje avgrensa til, tapt forteneste av all slags art, tapte innsparingar og krav frå tredjepartar med unntak av idømt erstatningsansvar for rettsmanglar.

Tap av data blir rekna som indirekte tap med unntak av kostnader knytte til rekonstruksjon av data og andre direkte kostnader Kunden pådreg seg som følgje av tap av data.

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

Erstatningsavgrensinga gjeld likevel ikkje dersom den misleghaldande Parten eller nokon denne svarer for, har utvist grov aktløyse eller forsett.

# Andre føresegner

## Forsikringar

### Kunden sine 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 dekkje dei krava frå Leverandøren som følgjer av Kunden sin risiko eller ansvar etter denne Avtalen innanfor ramma av alminnelege forsikringsvilkår.

### Leverandøren sine forsikringar

Leverandøren skal ha forsikringar som er tilstrekkelege til å dekkje dei krava frå Kunden som følgjer av Leverandøren sin risiko eller ansvar etter denne Avtalen innanfor ramma av alminnelege forsikringsvilkår. Denne forpliktinga blir rekna som oppfylt dersom Leverandøren teiknar ansvars- og risikoforsikring på vilkår som blir 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 føresegna.

## Overdraging av rettar og plikter

### Kunden si overdraging

Dersom Kunden er ei offentleg verksemd, kan Kunden overdra rettane og pliktene sine etter denne Avtalen til ei anna offentleg verksemd.

Den verksemda som Kunden overdreg rettane og pliktene sine til, har krav på tilsvarande vilkår, så framt rettane og pliktene i Avtalen blir overdregne samla.

### Leverandøren si overdraging

Leverandøren kan berre overdra rettane og pliktene sine etter Avtalen med skriftleg samtykke frå Kunden.

Dette gjeld òg dersom Leverandøren blir delt i fleire selskap, eller dersom overdraginga skjer til eit dotterselskap eller anna selskap i same konsern. Det gjeld derimot ikkje dersom Leverandøren blir slegen saman med eit anna selskap. Samtykke kan ikkje nektast utan sakleg grunn.

Dersom Kunden er ei offentleg verksemd, gjeld retten til overdraging i avsnittet over berre dersom den nye leverandøren oppfyller dei opphavlege kvalifikasjonskrava, dersom det ikkje blir gjort andre vesentlege endringar i kontrakten, og dersom overdraging ikkje skjer for å omgå regelverket om offentlege innkjøp.

Retten til vederlag etter denne Avtalen kan fritt overdragast. Slik overdraging fritek ikkje den overdragande Parten frå forpliktingane og ansvaret vedkomande har.

## Konkurs, akkord e.l.

Dersom det i samband med Leverandøren si verksemd blir opna gjeldsforhandlingar, akkord eller konkurs, eller ei anna form for kreditorstyring gjer seg gjeldande, har Kunden rett til å heve Avtalen med omgåande verknad, så framt ikkje anna følgjer av ufråvikeleg lov.

## Force majeure

Skulle det inntreffe ein ekstraordinær situasjon som ligg utanfor Partane sin kontroll, som gjer det uråd eller uforholdsmessig vanskeleg 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.

Den ramma Part sine forpliktingar blir suspenderte så lenge den ekstraordinære situasjonen varer. Motytingane frå den andre Parten blir suspenderte 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) dagar rekna frå det tidspunktet situasjonen oppstår, og då berre med 15 (femten) dagars varsel.

Kvar av Partane dekkjer sine eigne kostnader knytte til avslutning av Avtalen. Kunden betaler avtalt pris for den delen av leveransen som var kontraktsmessig levert før Avtalen vart avslutta. Partane kan ikkje rette andre krav mot kvarandre som følgje av avslutning av Avtalen etter denne føresegna.

I samband med force majeure-situasjonar har Partane gjensidig informasjonsplikt overfor kvarandre om alle forhold som må ventast å vere viktige for den andre Parten. Slik informasjon skal givast så raskt som mogleg.

## Risiko for utstyr m.m.

Kunden har risikoen for utstyr og program som er omfatta av Avtalen, jf. bilag 3. Leverandøren har risiko for anna utstyr eller program, t.d. reserveutstyr, som han har plassert hos Kunden, dersom ikkje anna er avtalt.

# Tvistar

## Forhandlingar og mekling

Dersom det oppstår tvist mellom Partane om tolkinga eller rettsverknadene av Avtalen, skal ein søkje å løyse tvisten gjennom forhandlingar og/eller mekling.

## Lovval og verneting

Partane sine rettar og plikter etter denne Avtalen blir i heilskap fastsette av norsk rett.

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

Verneting er ved Kunden si forretningsadresse.

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

\*\*\*\*\*