

Avtale for ReMin Smittesporing

Dette dokumentet er signert digitalt av følgende undertegnere:

- Refsnes, Laila Dolmseth (fødselsdato: 20.04.1957), signert 30.09.2020 med BankID



Dokumentet inneholder

- En forside med informasjon om signeringen
- Originaldokumentet med signatordetaljer på hver side
- Digitalt integrerte signaturer



Dokumentet er forseglet av Posten Norge

Signeringen er gjort med en signaturtjeneste fra Posten Norge AS. Posten garanterer dermed for autenticiteten og forseglingen av dette dokumentet.



Slik ser du at signaturen er gyldig

Hvis du åpner dokumentet i Adobe Reader, skal det stå øverst at dokumentet er sertifisert av Posten Norge AS. Dette garanterer at innholdet i dokumentet ikke er endret etter signering.

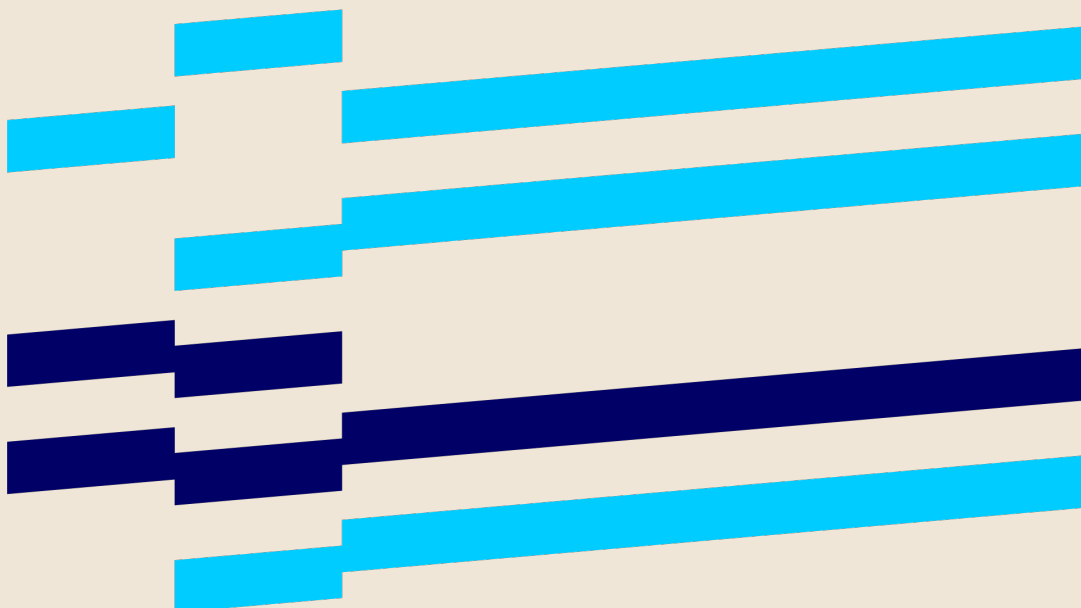


Difi

Direktoratet for
forvaltning og ikt

Avtale om løpende tjenestekjøp over internett

Statens standardavtaler for IT-anskaffelser
SSA-L



SSA-L-2018

Dokumentet er signert digitalt av:

- Refsnes, Laila Dolmseth (20.04.1957), 30.09.2020

Forseglet av



Posten Norge

Avtale om løpende tjenestekjøp over internett (SSA-L)

Avtale om

Bruk av tjenesten Remin AS

er inngått mellom:

ReMin AS (org nr 924 964 995)

(heretter kalt Leverandøren)

og

Åfjord kommune (org nr 921 875 533)

(heretter kalt Kunden)

Sted og dato:

(NB: For avtalens varighet se punkt 5.1.)

Åfjord kommune

ReMin AS

Kundens underskrift

Leverandørens underskrift

Avtalen undertegnes i to eksemplarer, ett til hver part.

Henvendelser

Med mindre annet fremgår av bilag 5, skal alle henvendelser vedrørende denne avtalen rettes til:

Hos Kunden

Navn: Laila Dolmseth Refsnes

Stilling: Sektorsjef helse og velferd

Telefon: 91 771 955

E-post: Laila.Refsnes@afjord.kommune.no

Hos Leverandøren

Navn: Eivind Borg

Stilling: Daglig Leder

Telefon: +47 99216798

E-post: eivind@remin.no



Innhold

1. ALMINNELIGE BESTEMMELSER	5
1.1 AVTALENS OMFANG	5
1.2 BILAG TIL AVTALEN	5
1.3 TOLKNING – RANGORDNING	5
1.4 ENDRINGER AV AVTALEN ETTER AVTALEINNGÅElsen	6
1.5 PARTENES REPRESENTANTER	6
2. PARTENES OVERORDNEDE ANSVAR	6
2.1 LEVERANDØRENS ANSVAR FOR TJENESTEN	6
2.2 LEVERANDØRENS ANSVAR FOR TREDJEPARTSLEVERANSER	7
2.3 KUNDENS MEDVIRKNINGSANSVAR	7
3. ETABLERING OG GJENNOMFØRING AV TJENESTEN	8
3.1 PLAN FOR ETABLERINGSFASEN	8
3.2 LEVERANSEFRIST OG LEVERANSEMELDING	8
3.3 GODKJENNINGSPRØVE OG LEVERINGS DAG	8
3.4 DOKUMENTASJON OG OPPLÆRING	9
3.5 OPPGRADERING/VEDLIKEHOLD AV TJENESTEN ETTER LEVERINGS DAG	9
3.6 YTTERLIGERE UTVIKLING ETTER LEVERINGS DAG	10
4. VEDERLAG OG BETALINGSBETINGELSER	10
4.1 VEDERLAG	10
4.2 FAKTURERINGSTIDSPUNKT OG BETALINGSBETINGELSER	10
4.3 FØRSINKELSESRENTER	11
4.4 BETALINGS MISLIGHOLD	11
4.5 PRISENDRINGER	11
5. VARIGHET, AVBESTILLING OG AVSLUTNING	12
5.1 VARIGHET	12
5.2 AVBESTILLING	12
5.3 AVSLUTNING AV AVTALEN	12
5.4 MIDLERTIDIG FORLENGELSE AV AVTALEN	13
6. INFORMASJONSSIKKERHETS- OG PERSONOPPLYSNINGSVERN	14
6.1 INFORMASJONSSIKKERHET	14
6.2 PERSONOPPLYSNINGER	14
7. EIENDOMS- OG DISPOSISJONSRETT	15
7.1 PARTENES RETTIGHETER	15
7.2 EIENDOMSRETT TIL DATA	16
8. REKONSTRUKSJON AV DATA	16
9. MISLIGHOLD OG SANKSJONER	17
9.1 LEVERANDØRENS MISLIGHOLD	17
9.1.1 Varslingsplikt	17
9.2 MISLIGHOLDSSANKSJONER	17
9.2.1 Avhjelp og prisavslag	17
9.2.2 Tilbakehold av tjenester	18
9.2.3 Dagbot ved forsinkelse	18
9.2.4 Økonomisk kompensasjon for brudd på avtalt tjenestenivå	18
9.2.5 Heving	18
9.2.6 Erstatning	19
9.2.7 Erstatningsbegrensning	19
9.2.8 Krenkelse av andres immaterielle rettigheter (rettsmangel)	19
9.3 KUNDENS MISLIGHOLD OG MISLIGHOLDSSANKSJONER	20



9.3.1	Mislighold og reklamasjon.....	20
9.3.2	Varslingsplikt	20
9.3.3	Heving	20
9.3.4	Erstatning.....	20
10.	FORCE MAJEURE	20
11.	ØVRIGE BESTEMMELSER	21
11.1	OVERDRAGELSE AV RETTIGHETER OG PLIKTER	21
11.2	LØNNS- OG ARBEIDSVILKÅR.....	21
11.3	TAUSHETSPLIKT	22
11.4	SKRIFTLIGHET	23
11.5	KONKURS, AKKORD E.L.	23
12.	TVISTER	23
12.1	RETTSVALG	23
12.2	FORHANDLINGER OG MEKLING.....	23
12.3	DOMS- ELLER VOLDGIFTSBEHANDLING.....	23



1. ALMINNELIGE BESTEMMELSER

1.1 AVTALENS OMFANG

Avtalen gjelder levering av løpende tjenester over internett («as a service»-leveranser).

Kunden har på bakgrunn av sine formål og behov fremstilt sine krav for tjenesten i bilag 1 (Kundens kravspesifikasjon). Tjenesten kan også omfatte installasjon, konfigurering, tilpasning og/eller integrasjoner dersom dette er spesifisert i bilag 1. Leverandøren har beskrevet sin tjeneste basert på Kundens kravspesifikasjon i bilag 2 (Leverandørens beskrivelse av tjenesten).

Dersom det etter Leverandørens mening er åpenbare feil eller uklarheter i Kundens kravspesifikasjon, skal Leverandøren påpeke dette i bilag 2.

Med avtalen menes denne generelle avtaleteksten med bilag.

1.2 BILAG TIL AVTALEN

Alle rubrikker skal være krysset av (ja eller nei)	Ja	Nei
Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon	X	
Bilag 2: Leverandørens beskrivelse av tjenesten	X	
Bilag 3: Plan for etableringsfasen	X	
Bilag 4: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner	X	
Bilag 5: Administrative bestemmelser	X	
Bilag 6: Samlet pris og prisbestemmelser	X	
Bilag 7: Endringer i den generelle avtaleteksten	X	
Bilag 8: Endringer av avtalen etter avtaleinngåelsen	X	
Bilag 9: Vilkår for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveranser	X	
Andre bilag: Databehandleravtale og SLA	X	

1.3 TOLKNING – RANGORDNING

Endringer til den generelle avtaleteksten skal samles i bilag 7 med mindre den generelle avtaleteksten henviser slike endringer til et annet bilag.



Ved motstrid skal følgende tolkningsprinsipper legges til grunn:

1. Den generelle avtaleteksten går foran bilagene.
2. Bilag 1 går foran de øvrige bilagene.
3. I den utstrekning det fremgår klart og utvetydig hvilket punkt eller hvilke punkter som er endret, erstattet eller gjort tillegg til, skal følgende motstridprinsipper gjelde:
 - a. Bilag 2 går foran bilag 1.
 - b. Bilag 7 går foran den generelle avtaleteksten.
 - c. Hvis den generelle avtaleteksten henviser endringer til et annet bilag enn bilag 7, går slike endringer foran den generelle avtaleteksten.
 - d. Bilag 8 går foran de øvrige bilagene.

1.4 ENDRINGER AV AVTALEN ETTER AVTALEINNGÅElsen

Dersom Kunden etter at avtalen er inngått, har behov for å endre kravene til tjenesten eller andre forutsetninger for avtalen på en slik måte at tjenestens karakter eller omfang blir annerledes enn avtalt, kan Kunden anmode om en endringsavtale.

Leverandøren kan kreve justeringer i vederlag eller tidsplaner som følge av endringen. Krav om justert vederlag eller tidsplan må fremsettes senest samtidig med Leverandørens svar på Kundens anmodning om endringsavtale.

Endringer av tjenesten skal skje skriftlig og skal undertegnes av bemyndiget representant for partene. Leverandøren skal føre en fortløpende katalog over endringene som utgjør bilag 8, og uten opphold gi Kunden en oppdatert kopi.

1.5 PARTENES REPRESENTANTER

Hver av partene skal ved inngåelsen av avtalen oppnevne en representant som er bemyndiget til å opptre på vegne av parten i saker som angår avtalen. Bemyndiget representant for partene, og prosedyrer og varslingsfrister for eventuell utskiftning av disse, spesifiseres nærmere i bilag 5.

2. PARTENES OVERORDNEDE ANSVAR

2.1 LEVERANDØRENS ANSVAR FOR TJENESTEN

Leverandøren har ansvaret for at tjenesten som leveres er i henhold til denne avtalen, oppfyller de krav og beskrivelser som er spesifisert i bilag 1 og 2 innen de frister som er avtalt i bilag 3. Leverandøren har også ansvaret for at tjenesten er i henhold til kravene til tjenestenivå. Kravene til tjenestenivå fremgår av bilag 4. Drift av tjenesten er inkludert i vederlaget.



For tjenester der det ikke er angitt eksplisitte krav til tjenestenivå, skal tjenestenivået tilsvare det som kan forventes av en alminnelig god tilsvarende tjeneste i markedet.

Uønskede hendelser etter leveringsdag skal håndteres etter de rutiner og innen de frister som fremgår av bilag 4.

2.2 LEVERANDØRENS ANSVAR FOR TREDJEPARTSLEVERANSER

I den grad tredjepartsleveranser er inkludert i tjenestene fra Leverandøren, skal kopi av vilkårene for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveransene være vedlagt i bilag 9. Vilårene er bindende for Kunden.

Leverandøren skal i bilag 9, så godt som man kan forvente av en profesjonell leverandør, beskrive hvilke forpliktelser vilårene pålegger Kunden og hvilke ansvarsbegrensninger tredjepart forbeholder seg.

Leverandøren er ikke ansvarlig overfor Kunden for feil i tredjepartsleveranser som oppstår etter leveringsdag. Dette innebærer at Kunden ikke kan påberope seg manglende oppfyllelse av avtalte kvalitetskrav etter leveringsdag, herunder krav til tjenestenivå, dersom dette skyldes feil i tredjepartsleveranser. Dette gjelder også tap eller ødeleggelse av data. Ansvarsbegrensningene i dette avsnittet gjelder ikke dersom Leverandøren kunne eller burde ha begrenset omfanget og/eller konsekvensene av slike feil.

Ved feil i tredjepartsleveranser plikter Leverandøren å melde feilen til tredjepart, begrunne overfor Kunden hvorfor han ikke kunne eller burde ha begrenset omfanget og/eller konsekvensene av slike feil og holde Kunden orientert om status for feilrettingen. Dersom Leverandøren er ansvarlig for installasjon av tredjepartsleveranse(r) som del av avtalen, skal Leverandøren teste at tredjepartstjenesten(e) fungerer etter feilretting i henhold til de retningslinjer Kunden eventuelt har angitt i bilag 1, jf. avtalens punkt 1.1.

Dersom avtalt funksjonalitet i bilag 1 og 2 fjernes i tredjepartsleveranser og Leverandøren ikke evner å hindre dette, vil slikt tap av funksjonalitet kunne gi Kunden krav på prisavslag etter punkt 9.2.1 tredje ledd og/eller heving etter punkt 9.2.5 annet ledd. Det samme gjelder dersom avtalt funksjonalitet ikke er til stede i opprinnelig leveranse og dette ikke blir rettet innen rimelig tid, jf. avtalens punkt 9.2.1 fjerde ledd og punkt 9.2.5 tredje ledd.

2.3 KUNDENS MEDVIRKNINGSANSVAR

Kunden skal bidra til å legge forholdene til rette for at Leverandøren skal få utført sine plikter etter denne avtalen.



3. ETABLERING OG GJENNOMFØRING AV TJENESTEN

3.1 PLAN FOR ETABLERINGSFASEN

Der det er behov for en etableringsfase, skal Leverandøren, i samarbeid med Kunden, utarbeide en plan for denne. Planen skal omfatte beskrivelse av roller og ansvar samt fremdriftsplan. I den grad det er avtalt installasjon, konfigurering, tilpasning og/eller integrasjoner skal fremdriftsplan og rollefordeling for dette også beskrives i planen.

Plan for etableringsfasen skal eventuelt inntas i bilag 3.

3.2 LEVERANSEFRIST OG LEVERANSEMELDING

Fristen for når tjenesten skal være tilgjengelig fremgår av bilag 3.

Leverandøren skal sende skriftlig melding (leveransemelding) til Kunden når tjenesten kan tas i bruk.

3.3 GODKJENNINGSPRØVE OG LEVERINGS DAG

Dersom ikke annet er avtalt i bilag 3, skal Kunden undersøke tjenesten i en periode på 10 (ti) virkedager fra første virkedag etter at Leverandøren har sendt leveransemelding til Kunden (godkjenningsprøven).

Dersom Kunden godkjenner tjenesten, skal Kunden sende Leverandøren skriftlig melding om det. Leveringsdag anses inntruffet første virkedag etter at melding er sendt. Dersom Kunden underkjenner tjenesten, må melding om dette være sendt Leverandøren innen utløpet av godkjenningsprøven. Dersom melding om underkjenning ikke er sendt innen godkjenningsperiodens avslutning, anses leveringsdag som inntruffet første virkedag etter godkjenningsprøvens avslutning.

Kunden kan ikke underkjenne tjenesten dersom feilen(e) er uvesentlige for Kundens bruk. A- og B-feil anses hver for seg som vesentlige, med unntak av B-feil som ikke er vesentlige for Kundens mulighet til å ta tjenesten i ordinær bruk mens feilretting pågår. C-feil anses som uvesentlige, hvis ikke flere C-feil samlet sett medfører at godkjennelse vil være klart urimelig.

Feil i tredjepartsleveranser gir tilsvarende adgang til å underkjenne tjenesten som øvrige feil. Kunden kan alternativt godkjenne tjenesten med feil i tredjepartsleveranser. Kunden vil i et slikt tilfelle kunne ha krav på prisavslag i henhold til avtalens punkt 9.2.3.



Hvis ikke annet fremgår av bilag 3, benyttes følgende definisjon av feil:

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

Nærmere beskrivelse av godkjenningssprøven, samt andre godkjenningskriterier eller frister, kan avtales i bilag 3.

3.4 DOKUMENTASJON OG OPPLÆRING

Hvis ikke annet er avtalt i bilag 1 og/eller 2, skal Kunden som del av avtalt vederlag for tjenesten, få overlevert eller gis elektronisk tilgang til, slik standard produktbeskrivelse, brukerveiledning og annen dokumentasjon som Leverandøren vanligvis lar følge med ved tjenesten. Fremgår ikke annet av bilag 1 og/eller 2, skal dokumentasjonen være på norsk. Dokumentasjonen skal være datert og være av siste versjon.

Fremgår ikke annet av bilag 3, skal dokumentasjonen leveres senest når Kundens godkjenningssprøve starter, slik at dokumentasjonen kan testes samtidig med tjenesten.

Leverandøren skal bistå med nødvendig opplæring av Kundens personell i den grad det er avtalt i bilag 1 og/eller 2. Priser for eventuell opplæring skal fremgå av bilag 6.

3.5 OPPGRADERING/VEDLIKEHOLD AV TJENESTEN ETTER LEVERINGSDAG

Standardoppgraderinger og alminnelig vedlikehold av tjenesten inngår i vederlaget med mindre annet er særskilt angitt i bilag 6.

Med mindre annet er avtalt i bilag 1 og/eller bilag 2, er Leverandøren ansvarlig for å teste og foreta standardoppgraderinger i tjenesten som er nødvendig for at tjenesten skal oppfylle avtalte krav, herunder krav til tjenestenivå i bilag 4, i avtaleperioden. Nærmere krav til testing kan inntas i bilag 1.



Dersom Leverandøren må gjøre endringer i konfigurasjoner, tilpasninger og/eller integrasjoner for Kunden som følge av standardoppgraderinger som skjer i tredjepartsleveranser, er Leverandøren ansvarlig for å teste tjenesten etter at oppgraderingen(e) og endringen(e) er foretatt.

3.6 YTTERLIGERE UTVIKLING ETTER LEVERINGSDAG

Kunden kan bestille videreutvikling av de tjenester som er levert av Leverandøren, innenfor rammene beskrevet i bilag 1 og bilag 2. Vederlaget for slik videreutvikling betales etter medgått tid i henhold til de timesatser som fremgår i bilag 6, med mindre annen vederlagsmodell fremgår av bilag 6. Partene skal bli enige om godkjenningskriterier og fremdriftsplan for slik utvikling. Eventuelle særskilte krav til godkjenningsprøve for slik videreutvikling samt fremdriftsplanen for den denne, skal fremgå av bilag 1 og/eller 3, med mindre partene velger å benytte egen avtale for gjennomføring av slik utvikling.

Partene kan i bilag 1 og/eller 2 avtale at Leverandøren proaktivt og løpende skal vurdere og foreslå endringer i egne tjenester for Kunden. Pris for denne tjenesten skal inntas i bilag 6.

4. VEDERLAG OG BETALINGSBETINGELSER

4.1 VEDERLAG

Alle priser og nærmere betingelser for det vederlaget som Kunden skal betale for Leverandørens tjenester, herunder priser for tredjepartsleveranser som inngår i tjenesten, fremgår av bilag 6.

Med mindre annet er angitt i bilag 6, er alle priser oppgitt eksklusive merverdiavgift, men inkludert toll og eventuelt andre avgifter.

Alle priser er i norske kroner med mindre Kunden i bilag 6 har åpnet for at priser kan oppgis i utenlandsk valuta.

Leverandøren har rett til å gjennomføre revisjon i Kundens tjenestebruk, for å verifisere at vederlaget som betales er i henhold til avtalen med tanke på antall brukere/lokasjoner eller liknende. Slik revisjon skal varsles med rimelig frist, og skal gjennomføres med minst mulig ulempe for Kunden.

4.2 FAKTURERINGSTIDSPUNKT OG BETALINGSBETINGELSER

Løpende vederlag forfaller etter faktura per 30 (tretti) kalenderdager, første gang ikke tidligere enn 30 (tretti) kalenderdager etter leveringsdag.

Det er et krav at leverandøren bruker elektronisk faktura i godkjent standardformat i henhold til forskrift av 2. april 2019 om elektronisk faktura i offentlige anskaffelser.



Dersom leverandøren ikke etterkommer krav om bruk av elektronisk faktura, kan oppdragsgiveren holde tilbake betaling inntil elektronisk faktura i godkjent standardformat leveres. Oppdragsgiveren skal uten unødig opphold gi melding om dette. Dersom slik melding er gitt, løper opprinnelig betalingsfrist fra tidspunktet elektronisk faktura i godkjent standardformat er levert.

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

Øvrige pris- eller betalingsvilkår skal fremgå av bilag 6.

Leverandøren må selv bære eventuelle kostnader knyttet til elektronisk faktura.

4.3 FORSINKELSESRENTER

Dersom Kunden ikke betaler til avtalt tid, har Leverandøren krav på rente av det beløp som er forfalt til betaling, i henhold til lov 17. desember 1976 nr. 100 om renter ved forsinket betaling m.m. (forsinkelsesrenteloven).

4.4 BETALINGSMISLIGHOLD

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

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

4.5 PRISENDRINGER

Leverandørens priser kan endres ved hvert årsskifte tilsvarende økningen i Statistisk sentralbyrås konsumprisindeks (hovedindeksen), første gang med utgangspunkt i indeksen for den måned avtalen ble signert, med mindre annen indeks er avtalt i bilag 6.

Leverandørens priser kan også endres i den utstrekning regler eller vedtak for offentlige avgifter endres med virkning for Leverandørens vederlag eller kostnader. Leverandøren skal i et slikt tilfelle varsle Kunden om dette. Prisendringene må dokumenteres og gjelder fra Kundens mottak av varsel om prisendringene.

Endringer i priser for tredjepartsleveranser som inngår i tjenesten gir ikke krav på prisendringer for tjenesten med mindre det er særskilt avtalt i bilag 6.

Dersom Kunden åpner for eventuelle andre bestemmelser om prisendringer skal dette fremgå av bilag 6.



5. VARIGHET, AVBESTILLING OG AVSLUTNING

5.1 VARIGHET

Avtalen trer i kraft den dato den er undertegnet av partene.

Dersom ikke annen varighet er avtalt i bilag 5, gjelder avtalen i 3 (tre) år regnet fra leveringsdag. Avtalen fornyes deretter automatisk for 1 (ett) år om gangen med mindre den sies opp Kunden med 3 (tre) måneders varsel før fornyelsestidspunktet. Leverandøren kan si opp avtalen med 12 (tolv) måneders varsel før fornyelsestidspunktet.

5.2 AVBESTILLING

Kunden kan helt eller delvis avbestille tjenesten under denne avtalen med 3 (tre) måneders skriftlig varsel. Annen frist for varsel om avbestilling kan avtales i bilag 5.

Med mindre annet avbestillingsgebyr er avtalt i bilag 6, skal Kunden ved avbestilling betale:

- a) det beløp som Leverandøren har til gode for den del av tjenesten som allerede er gjennomført.
- b) Leverandørens nødvendige og dokumenterte direkte kostnader knyttet til omdisponering av personell.
- c) andre dokumenterte direkte kostnader som Leverandøren påføres som følge av avbestillingen, herunder utlegg og kostnader som Leverandøren har pådratt seg før avbestillingen ble mottatt, og som Leverandøren ikke kan nyttiggjøre seg i andre sammenhenger.
- d) et avbestillingsgebyr som tilsvarer 10 % av vederlaget Kunden er fakturert de siste tre måneder før avbestillingen.

Ved delvis avbestilling skal avbestillingsgebyret beregnes på grunnlag av en forholdsmessig avregning av gebyret som avtalt i bokstav d.

I den grad det er avtalt at tjenesten er skalerbar med hensyn til betaling ved reduksjon av antall brukere, funksjonalitet eller liknende, vil Kundens bruk av denne avtalte skalerbarheten ikke regnes som avbestilling.

5.3 AVSLUTNING AV AVTALEN

Avslutningsperioden varer fra dato for varsel om oppsigelse, avbestilling eller heving og til avtalen opphører. Kunden har krav på oppfølgende bistand i inntil 30 (tretti) kalenderdager etter at tjenesten er etablert hos ny leverandør eller hos Kunden selv, også dersom dette skjer etter avtalens opphør.

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

Leverandøren skal bistå Kunden i forbindelse med forberedelsene til eventuell inngåelse av ny avtale og levere den informasjon som er nødvendig i forbindelse med slik forberedelse.



Leverandøren plikter å legge til rette for at følgende blir overført til Kunden, eller til tredjepart utpekt av Kunden:

1. Kundens data inkludert de sikkerhetskopier av Kundens data som Kunden ønsker, herunder datastrukturer og tilhørende metadata for at Kunden enkelt skal kunne nyttiggjøre seg dataene videre.
2. Lisenser (disposisjonsrett) som Leverandøren administrerer på Kundens vegne når Kunden er lisenstaker.
3. Andre kontrakter som administreres av Leverandøren på vegne av Kunden.
4. Eventuell oversikt over eksterne og interne brukere knyttet til Kundens løsning, som Leverandøren har vedlikeholdt for Kunden.
5. Alle andre data og materiale som tilhører Kunden.

Kunden plikter å betale vederlag for de ytelser som er nevnt over, i henhold til Leverandørens timepriser som angitt i bilag 6. Dersom Kunden har behov for tjenester ut over dette, skal prisberegningen følge det generelle prisnivået i avtalen for øvrig. Kunden skal likevel ikke betale vederlag som beskrevet i dette avsnittet hvis avtalens opphør skyldes vesentlig mislighold fra Leverandørens side.

Leverandøren har ikke under noen omstendighet rett til å tilbakeholde kundens data, jf. punkt 7.2.

For å muliggjøre eventuell sanksjonering av manglende ytelser i forbindelse med avtalens opphør, kan Kunden holde vederlag for siste betalingstermin tilbake i inntil 1 (én) måned etter avtalens opphør dersom avtalen ikke avsluttes som følge av Kundens mislighold.

Kunden plikter å tilbakelevere eventuell dokumentasjon med videre som tilhører Leverandøren.

5.4 MIDLERTIDIG FORLENGELSE AV AVTALEN

Leverandøren er forpliktet til å forlenge avtalen på ellers like vilkår i inntil 6 (seks) måneder etter avtalens opphør, dersom Kunden ber om det. Kunden må varsle om dette minimum 60 (seksti) kalenderdager før avtalens utløp.

Dersom Kunden hever avtalen som følge av Leverandørens mislighold, kan varsel som nevnt i avsnittet over gis samtidig med hevningserklæringen.

Dersom avtalens opphør skyldes Kundens mislighold, må Kunden varsle om forlengelse innen 1 (én) uke etter at Kunden har mottatt Leverandørens hevingsvarsel. Kundens rett til forlengelse er i disse tilfeller betinget av at Kunden forskuddsbetaler vederlag for forlengelsesperioden som angitt i første avsnitt ovenfor.



6. INFORMASJONSSIKKERHETS- OG PERSONOPPLYSNINGSVERN

6.1 INFORMASJONSSIKKERHET

Leverandøren skal iverksette forholdsmessige tiltak for å ivareta krav til informasjonssikkerhet i forbindelse med gjennomføring av tjenesten. Dette innebærer at Leverandøren skal iverksette forholdsmessige tiltak for å sikre konfidensialitet av Kundens data samt tiltak for å sikre at data ikke kommer på avveie. Videre skal Leverandøren iverksette forholdsmessige tiltak mot utilsiktet endring og sletting av data samt mot angrep av virus og annen skadevoldende programvare.

Dersom Kunden har nærmere krav til hvorledes informasjonssikkerheten skal ivaretas fra Leverandørens side, skal Kunden angi dette i bilag 1.

Leverandøren plikter å holde Kundens data atskilt fra eventuelle tredjeparters data for å redusere faren for beskadigelse av data og/eller innsyn i data. Med atskilt forstås at nødvendige tekniske tiltak som sikrer data mot uønsket endring og innsyn, er iverksatt og opprettholdt. Som uønsket endring og innsyn anses også tilgang fra ansatte hos Leverandøren eller andre som ikke har behov for informasjonen i sitt arbeid for Kunden.

Dersom Kunden har nærmere krav til hvorledes Leverandøren skal ivareta kravet til atskillelser av data, skal Kunden angi dette i bilag 1.

Leverandøren skal påse at leverandører av tredjepartsleveranser foretar tilstrekkelig og nødvendig sikring av Kundens data.

Dersom Kunden har nærmere krav til hvorledes Leverandøren skal påse at leverandør(er) av tredjepartsleveranser foretar tilstrekkelig og nødvendig sikring av Kundens data, skal Kunden angi dette i bilag 1.

6.2 PERSONOPPLYSNINGER

Dersom Leverandøren ved utførelsen av tjenesten skal behandle personopplysninger, skal Leverandøren i bilag 2 beskrive hvordan tilfredsstillende behandling i tråd med personopplysningsregelverket skal oppnås og gjennomføres. Dette omfatter blant annet krav til innebygget personvern. Dette gjelder uavhengig av om Kunden har stilt krav om dette i bilag 1.

Leverandøren skal gjennom planlagte og systematiske tiltak sørge for tilfredsstillende informasjonssikkerhet med hensyn til konfidensialitet, integritet, tilgjengelighet og robusthet ved behandling av personopplysninger. Dersom Kunden har nærmere krav knyttet til Leverandørens informasjonssikkerhetstiltak, skal Kunden angi dette i bilag 1.

Leverandøren skal dokumentere at informasjonssystemet og sikkerhetstiltakene er tilfredsstillende. Dokumentasjonen skal på forespørsel være tilgjengelig for Kunden og dennes revisorer, samt for Datatilsynet og Personvernemnda. Dersom Kunden har



nærmere dokumentasjonskrav knyttet til informasjonssystemet og sikkerhetstiltakene, skal Kunden angi dette i bilag 1. Dersom Kunden ber om informasjon for å gjennomføre vurdering av personvernkonsekvenser («Data Protection Impact Assessments»), skal Leverandøren bistå med å fremskaffe slik informasjon.

Leverandøren kan ikke overlate personopplysninger til andre for lagring, bearbeidelse eller sletting uten at det på forhånd er innhentet særlig eller generell skriftlig tillatelse til dette fra Kunden. Leverandøren skal sørge for at eventuelle underleverandører Leverandøren benytter, og som behandler personopplysninger, påtar seg tilsvarende forpliktelser som i avtalens punkt 6.2. Dersom det er innhentet særlig eller generell skriftlig tillatelse, skal Leverandøren underrette Kunden om eventuelle planer om å benytte andre databehandlere eller utskifting av databehandlere, og dermed gi Kunden muligheten til å motsette seg slike endringer. Underleverandører som er godkjent av Kunden skal fremgå av bilag 5.

Personopplysninger skal ikke overføres til land utenfor EØS-området uten overføringsgrunnlag og dokumentasjon som påviser at vilkårene for å benytte overføringsgrunnlaget er oppfylt. Leverandøren skal i et slikt tilfelle dokumentere dette i bilag 2.

Dersom oppdraget går ut på å behandle personopplysninger på vegne av Kunden, plikter Kunden og Leverandøren å inngå en databehandleravtale i samsvar med personopplysningslovgivningen. Dersom Kunden ikke har utarbeidet et utkast til databehandleravtale, skal Leverandøren legge ved et utkast som vedlegg til bilag 2. Databehandleravtale må være inngått før behandlingen av personopplysninger påbegynnes.

Dersom partene har inngått en databehandleravtale, har databehandleravtalen forrang ved eventuell motstrid med avtalens bestemmelser knyttet til behandling av personopplysninger.

Partenes erstatningsansvar for skade som rammer den registrerte eller andre fysiske personer og som skyldes overtredelse av personvernforordningen (forordning 2016/679), personopplysningsloven med forskrifter eller annet regelverk som gjennomfører personvernforordningen, følger bestemmelsene i personvernforordningen artikkel 82. Erstatningsbegrensningen i punkt 9.2.7 kommer ikke til anvendelse for ansvar som følger av personvernforordningen artikkel 82.

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

7. EIENDOMS- OG DISPOSISJONSRETT

7.1 PARTENES RETTIGHETER

Denne avtalen endrer ikke de opphavs-, disposisjons- eller eiendomsrettighetene partene hadde før avtalen, og som de beholder under gjennomføringen av avtalen, med mindre annet fremgår av bilag 1 eller 2.



Tilgangen til tjenesten omfatter alle de beføyelser som er nødvendig for å benytte tjenesten i henhold til avtalens formål. Med mindre annet er særskilt avtalt, overdras ingen immaterielle rettigheter til Kunden. Kunden har heller ikke eksklusiv tilgang til tjenesten med mindre dette avtales særskilt.

7.2 EIENDOMSRETT TIL DATA

Kunden beholder eiendomsrett til alle data som overlates til Leverandøren for behandling, og som lagres eller prosesseres ved hjelp av tjenestene under denne avtalen. Det samme gjelder resultatet av Leverandørens behandling av slike data.

Leverandøren har tilgang til data som nevnt ovenfor utelukkende i den utstrekning som er nødvendig for at Leverandøren skal kunne oppfylle sine forpliktelser i henhold til avtalen.

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

8. REKONSTRUKSJON AV DATA

I tilfelle av tap eller ødeleggelse av data, skal Leverandøren uten ugrunnet opphold gjenopprette disse og om nødvendig rekonstruere data. Dette gjelder ikke dersom tap av data skyldes feil i tredjepartsleveranser, med mindre Leverandøren kunne eller burde ha begrenset omfanget og/eller konsekvensene av slike feil, jf. punkt 2.2 tredje ledd.

I den utstrekning tap eller ødeleggelse av data skyldes forhold som Leverandøren har ansvaret for, skal gjenoppretting og rekonstruering skje uten ytterligere vederlag. Med mindre annet er avtalt i bilag 1 og 2, er Leverandørens ansvar for kostnader begrenset til å gjenopprette data fra siste sikkerhetskopi samt ansvar for merkostnader som påløper dersom Leverandøren ikke har tatt sikkerhetskopi. Kostnader knyttet til rekonstruksjon av data etter siste sikkerhetskopi kan for øvrig bare belastes Leverandøren hvis årsaken til at data har gått tapt er at Leverandøren har opptrådt uaktsomt. Hvis årsaken til tap av data er slik at Kunden skal betale for rekonstruksjonen, skal Leverandøren avklare omfanget med Kunden før arbeidet påbegynnes. Dersom rekonstruksjon er nødvendig for at Kundens tjeneste skal fungere i ordinær drift, skal arbeidet påbegynnes uten ugrunnet opphold, mens avklaring av omfanget pågår.

Dersom det er umulig for Leverandøren alene å rekonstruere data, skal data i tilfeller som nevnt ovenfor rekonstrueres i samarbeid mellom partene, eller ved hjelp av tredjepart. Dersom Kundens personale helt eller delvis forestår rekonstruksjonen, skal Leverandøren dekke direkte lønnskostnader og andre direkte kostnader som påløper, samt Kundens utlegg og andre direkte kostnader som følge av eventuelle tredjeparter som benyttes til arbeidet. Leverandøren er også forpliktet til å dekke eventuelle andre direkte kostnader som er forbundet med rekonstruksjonen i den utstrekning tap eller ødeleggelse av data skyldes forhold Leverandøren har ansvaret for.



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

9. MISLIGHOLD OG SANKSJONER

9.1 LEVERANDØRENS MISLIGHOLD

Det foreligger mislighold fra Leverandørens side dersom tjenesten ikke er i samsvar med de funksjoner, krav eller frister som er avtalt.

Det foreligger likevel ikke mislighold dersom situasjonen skyldes Kundens forhold eller force majeure, eller dersom forholdet omfattes av de ansvarsbegrensninger vedrørende tredjepartsleveranser som fremgår av punkt 2.2. Forhold som faller inn under punkt 2.2 siste ledd vil likevel anses som mislighold som kan gi grunnlag for misligholdssanksjoner etter punkt 9.2.1 tredje ledd (prisavslag) eller 9.2.5 annet ledd (heving).

Kunden skal reklamere skriftlig innen rimelig tid etter at misligholdet er oppdaget eller burde vært oppdaget.

9.1.1 Varslingsplikt

Dersom Leverandøren ikke kan oppfylle sine forpliktelser som avtalt, skal Leverandøren så raskt som mulig gi Kunden skriftlig varsel om dette. Varselet skal angi årsaken til problemet og så vidt mulig angi når tjenesten kan leveres. Tilsvarende gjelder dersom det må antas ytterligere forsinkelser etter at første varsel er gitt.

9.2 MISLIGHOLDSSANKSJONER

9.2.1 Avhjelp og prisavslag

Ved mislighold fra Leverandørens side, er det Leverandørens ansvar å avhjelpe feilen på en slik måte at tjenesten bringes i overensstemmelse med det som er avtalt. Feilen skal avhjelpes så snart som mulig.

Dersom det tross gjentatte forsøk ikke har lyktes Leverandøren å avhjelpe mangelfull tjeneste, kan Kunden kreve forholdsmessig prisavslag.

Dersom avtalt funksjonalitet i bilag 1 og 2 fjernes i tredjepartsleveranser og Leverandøren ikke evner å hindre dette, vil også slikt tap av funksjonalitet, dersom tapet av funksjonalitet betraktes som en alvorlig eller kritisk feil etter avtalens punkt 3.3, eventuelt som definert i bilag 3, gi Kunden krav på forholdsmessig prisavslag. Det samme gjelder dersom avtalt



funksjonalitet ikke er til stede i opprinnelig leveranse og dette ikke blir rettet innen rimelig tid.

9.2.2 Tilbakehold av tjenester

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

9.2.3 Dagbot ved forsinkelse

Blir ikke avtalt tidspunkt for levering (leveringsdag), eller annen frist som partene i bilag 3 har knyttet dagbøter til, overholdt, foreligger det forsinkelse fra Leverandørens side som gir grunnlag for dagbot.

Dersom flere dagbotbelagte milepæler er avtalt og Leverandøren er forsinket med en milepæl, forskyves de senere frister tilsvarende det antall kalenderdager dagboten har løpt. Dersom Leverandøren gjennom forsering når milepælen leveringsdag til opprinnelig avtalt tid, bortfaller eventuelle tidligere påløpte dagbøter.

Dagboten påløper automatisk. Dagboten utgjør 0,15 % av avtalt vederlag for de seks første månedene ekskl. merverdiavgift for hver kalenderdag forsinkelsen varer, men begrenset til maksimalt 100 (hundre) kalenderdager.

Andre dagbotsatser, annet beregningsgrunnlag og annen løpetid for dagboten kan avtales i bilag 3.

Så lenge dagboten løper, kan Kunden ikke heve avtalen. Denne tidsbegrensningen gjelder imidlertid ikke dersom Leverandøren, eller noen denne svarer for, har gjort seg skyldig i forsett eller grov uaktsomhet.

Dersom bare en del av den avtalte tjenesten er forsinket, kan Leverandøren kreve nedsettelse av dagboten som står i forhold til Kundens mulighet til å nyttiggjøre seg den del av tjenesten som er levert.

9.2.4 Økonomisk kompensasjon for brudd på avtalt tjenestenivå

Ved brudd på avtalt tjenestenivå, kan Kunden kreve økonomisk kompensasjon i henhold til standardiserte satser som avtalt i bilag 4.

9.2.5 Heving

Dersom det foreligger vesentlig mislighold fra Leverandørens side, kan Kunden, etter å ha gitt Leverandøren skriftlig varsel og rimelig frist til å bringe forholdet i orden, heve avtalen med umiddelbar virkning.

Dersom avtalt funksjonalitet i bilag 1 og 2 fjernes i tredjepartsleveranser og Leverandøren ikke evner å hindre dette, vil slikt tap av funksjonalitet, dersom tapet av funksjonalitet betraktes som en kritisk feil etter avtalens punkt 3.3, eventuelt som definert i bilag 3, innebære vesentlig mislighold fra Leverandørens side.



Det samme gjelder dersom avtalt funksjonalitet ikke er til stede i opprinnelig leveranse og dette ikke blir rettet innen rimelig tid.

Dersom det vesentlige misligholdet består i at tjenesten er vesentlig forsinket, kan Kunden, etter at Leverandøren er gitt skriftlig varsel og rimelig frist til å bringe forholdet i orden, heve hele eller deler av avtalen med umiddelbar virkning. Vesentlig forsinkelse foreligger når levering ikke er skjedd når maksimal dagbot er nådd, eller etter utløpet av en tilleggsfrist dersom denne utløper senere.

9.2.6 Erstatning

Kunden kan ved mislighold fra Leverandørens side, kreve erstattet ethvert direkte tap. Direkte tap omfatter, men er ikke begrenset til: merkostnader Kunden får ved dekningskjøp, erstatningsansvar Kunden blir idømt som følge av rettsmangler Leverandøren hefter for, tap som skyldes merarbeid og andre direkte kostnader i forbindelse med Leverandørens mislighold.

Dagbøter og standardiserte økonomiske kompensasjoner kommer til fradrag i eventuell erstatning for samme forsinkelse/feil.

Kunden kan ikke kreve erstatning for indirekte tap. Indirekte tap omfatter, men er ikke begrenset til, tapt fortjeneste av enhver art, tapte besparelser eller krav fra tredjeparter, herunder krav fra tredjepartsleverandør som følge av Kundens brudd på tredjepartsvilkår.

9.2.7 Erstatningsbegrensning

Samlet erstatning Kunden kan kreve i avtaleperioden er begrenset til et beløp som tilsvarer vederlaget Kunden er fakturert de siste 12 månedene før reklamasjonsdato. Dersom tjenesten ikke har løpt i 12 måneder før reklamasjonsdato, er samlet erstatningsbeløp Kunden kan kreve begrenset til et beløp som tilsvarer det beløp Kunden allerede er fakturert for, oppjustert til 12 måneder.

Erstatningsbegrensningen gjelder imidlertid ikke dersom Leverandøren eller noen denne svarer for, har utvist grov uaktsomhet eller forsett. Erstatningsbegrensningen gjelder heller ikke dersom Kunden er idømt erstatningsansvar for rettsmangler som Leverandøren hefter for, jf. punkt 9.2.8.

9.2.8 Krenkelse av andres immaterielle rettigheter (rettsmangel)

Dersom Leverandøren ved utførelsen av tjenesten krenker opphavsrett eller andre immaterielle rettigheter som tilhører andre, er Leverandøren forpliktet til å skaffe den rettigheten som mangler, eller å skaffe Kunden minst likeverdig tjeneste på annet vis.

Dersom tredjepart gjør gjeldende mot Kunden at tjenesten medfører rettsmangel, skal Kunden informere Leverandøren skriftlig snarest mulig. Leverandøren skal for egen regning håndtere kravet og holde Kunden skadesløs. Kunden skal i rimelig utstrekning bistå Leverandøren med dette.



9.3 KUNDENS MISLIGHOLD OG MISLIGHOLDSSANKSJONER

9.3.1 Mislighold og reklamasjon

Det foreligger mislighold fra Kundens side dersom Kunden ikke oppfyller sine plikter etter avtalen.

Ved betalingsmislighold fra Kundens side, se punkt 4.3 og punkt 4.4.

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

Leverandøren skal reklamere skriftlig innen rimelig tid etter at misligholdet er oppdaget eller burde vært oppdaget.

9.3.2 Varslingsplikt

Dersom Kunden ikke kan oppfylle sine forpliktelser som avtalt, skal Kunden så raskt som mulig gi Leverandøren skriftlig varsel om dette. Varselet skal angi årsaken til problemet og så vidt mulig angi når ytelsen kan leveres. Tilsvarende gjelder hvis det må antas ytterligere forsinkelser etter at første varsel er gitt.

9.3.3 Heving

Dersom det foreligger vesentlig mislighold fra Kundens side, kan Leverandøren, etter å ha gitt Kunden skriftlig varsel og rimelig frist til å bringe forholdet i orden, heve avtalen med øyeblikkelig virkning.

9.3.4 Erstatning

Leverandøren kan kreve erstattet ethvert direkte tap som følger av mislighold iht. punkt 9.3.1, med mindre Kunden godtgjør at misligholdet eller årsaken til misligholdet ikke skyldes Kunden.

Avtalens bestemmelse om erstatningsbegrensning, jf. punkt 9.2.7, gjelder tilsvarende.

10. FORCE MAJEURE

Skulle det inntreffe en ekstraordinær situasjon, som gjør det umulig å oppfylle plikter etter denne avtalen, og som etter norsk rett må regnes som force majeure, skal motparten varsles om dette så raskt som mulig. Den rammede parts forpliktelser suspenderes så lenge den ekstraordinære situasjonen varer. Den annen parts motytelse suspenderes i samme tidsrom.

Motparten kan i force majeure-situasjoner bare avslutte avtalen med den rammede parts samtykke, eller hvis situasjonen varer eller antas å ville vare lenger enn 90 (nitti) kalenderdager, regnet fra det tidspunkt situasjonen inntreffer, og da bare med 15 (femten) kalenderdagers varsel. Hver av partene dekker egne kostnader knyttet til avslutning av avtaleforholdet. Kunden betaler avtalt pris for den del av tjenesten som var kontraktsmessig



levert før avtalen ble avsluttet. Partene kan ikke rette andre krav mot hverandre som følge av avslutning av avtalen etter denne bestemmelsen.

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

11. ØVRIGE BESTEMMELSER

11.1 OVERDRAGELSE AV RETTIGHETER OG PLIKTER

I den grad Kunden er en offentlig virksomhet, kan Kunden helt eller delvis overdra sine rettigheter og plikter etter avtalen til annen norsk offentlig virksomhet, som da er berettiget tilsvarende vilkår.

Leverandøren kan kun overdra sine rettigheter og plikter etter avtalen med skriftlig samtykke fra Kunden. Dette gjelder også dersom Leverandøren deles i flere selskaper, eller dersom overdragelsen skjer til et datterselskap eller annet selskap i samme konsern, men ikke dersom Leverandøren slås sammen med et annet selskap. Samtykke kan ikke nektes uten saklig grunn.

Dersom Kunden er forpliktet etter anskaffelsesregelverket, gjelder retten til overdragelse i avsnittet over kun dersom den nye leverandøren oppfyller de opprinnelige kvalifikasjonskravene, det ikke foretas vesentlige endringer i kontrakten og overdragelse ikke skjer for å omgå regelverket om offentlige anskaffelser.

Retten til vederlag etter denne avtalen kan fritt overdras, men fritar ikke Leverandøren for forpliktelser og ansvar Leverandøren har i henhold til denne avtalen.

11.2 LØNNS- OG ARBEIDSVILKÅR

Dersom det foreligger allmenngjort tariffavtale eller landsomfattende tariffavtale for den aktuelle bransje, kommer påfølgende avsnitt til anvendelse.

Leverandøren skal på områder dekket av forskrift om allmenngjort tariffavtale sørge for at egne og eventuelle underleverandørers ansatte som direkte medvirker til å oppfylle Leverandørens forpliktelser under denne avtalen, ikke har dårligere lønns- og arbeidsvilkår enn det som følger av forskriften som allmenngjør tariffavtalen. På områder som ikke er dekket av allmenngjort tariffavtale, skal Leverandøren sørge for at de samme ansatte ikke har dårligere lønns- og arbeidsvilkår enn det som følger av gjeldende landsomfattende tariffavtale for den aktuelle bransje. Dette gjelder for arbeid utført i Norge.

Alle avtaler Leverandøren inngår, og som innebærer utførelse av arbeid som direkte medvirker til å oppfylle Leverandørens forpliktelser under denne avtalen, skal inneholde tilsvarende betingelser.



Dersom Leverandøren ikke oppfyller denne forpliktelsen, har Kunden rett til å holde tilbake deler av kontraktssummen, tilsvarende ca. 2 (to) ganger innsparingen for Leverandøren, inntil det er dokumentert at forholdet er bragt i orden.

Oppfyllelse av Leverandørens forpliktelser som nevnt ovenfor skal dokumenteres i bilag 5 ved enten en egenerklæring eller tredjepartserklæring om at det er samsvar mellom aktuell tariffavtale og faktiske lønns- og arbeidsvilkår for oppfyllelse av Leverandørens og eventuelle underleverandørers forpliktelser.

Leverandøren skal på forespørsel fra Kunden legge frem dokumentasjon om de lønns- og arbeidsvilkår som blir benyttet. Kunden og Leverandøren kan hver for seg kreve at opplysningene skal legges frem for en uavhengig tredjepart som Kunden har gitt i oppdrag å undersøke om kravene i denne bestemmelsen er oppfylt. Leverandøren kan kreve at tredjeparten skal ha undertegnet en erklæring om at opplysningene ikke vil bli benyttet for andre formål enn å sikre oppfyllelse av Leverandørens forpliktelse etter denne bestemmelsen. Dokumentasjonsplikten gjelder også underleverandører.

Nærmere presiseringer om gjennomføring av dette punkt kan avtales i bilag 5.

11.3 TAUSHETSPLIKT

Taushetsbelagt informasjon som partene blir kjent med i forbindelse med avtalen og gjennomføringen av avtalen, skal behandles konfidensielt og ikke gjøres tilgjengelig for utenforstående uten samtykke fra den annen part.

Dersom Kunden er en offentlig virksomhet, er Kundens taushetsplikt etter denne bestemmelsen ikke mer omfattende enn det som følger av lov 10. februar 1967 om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven) eller tilsvarende sektorspesifikk regulering.

Taushetsplikt etter denne bestemmelsen er ikke til hinder for utlevering av informasjon som kreves fremlagt i henhold til lov eller forskrift, herunder offentlighet og innsynsrett som følger av lov 19. mai 2006 om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd (offentleglova). Om mulig skal den annen part varsles før slik informasjon gis.

Taushetsplikten er ikke til hinder for at opplysningene brukes når ingen berettiget interesse tilsier at de holdes hemmelig, for eksempel når de er alminnelig kjent eller er alminnelig tilgjengelig andre steder.

Partene skal ta nødvendige forholdsregler for å sikre at uvedkommende ikke får innsyn i eller kan bli kjent med taushetsbelagt informasjon.

Taushetsplikten gjelder partenes ansatte, underleverandører og tredjeparter som handler på partenes vegne i forbindelse med gjennomføring av avtalen. Partene kan bare overføre taushetsbelagt informasjon til slike underleverandører og tredjeparter i den utstrekning dette er nødvendig for gjennomføring av avtalen, forutsatt at disse pålegges plikt til konfidensialitet tilsvarende dette punkt.



Taushetsplikten er ikke til hinder for at partene kan utnytte erfaring og kompetanse som opparbeides i forbindelse med gjennomføringen av avtalen.

Taushetsplikten gjelder også etter at avtalen er opphørt. Ansatte eller andre som fratrer sin tjeneste hos en av partene, skal pålegges taushetsplikt også etter fratredelsen om forhold som nevnt ovenfor. Taushetsplikten opphører 5 (fem) år etter avtalens opphør, med mindre annet følger av lov eller forskrift.

11.4 SKRIFTLIGHET

Alle varsler, krav eller andre meddelelser knyttet til denne avtalen skal gis skriftlig til den elektroniske adressen som er oppgitt på avtalens forside, med mindre partene har avtalt noe annet i bilag 5 for den aktuelle type henvendelse.

11.5 KONKURS, AKKORD E.L.

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

12. TVISTER

12.1 RETTSVALG

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

12.2 FORHANDLINGER OG MEKLING

Dersom det oppstår uenighet mellom partene om tolkning eller rettsvirkninger av avtalen, skal partene først forsøke å bli enige gjennom forhandlinger og/eller meklings.

12.3 DOMS- ELLER VOLDGIFTSBEHANDLING

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

Kundens hjemting er verneeting.

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



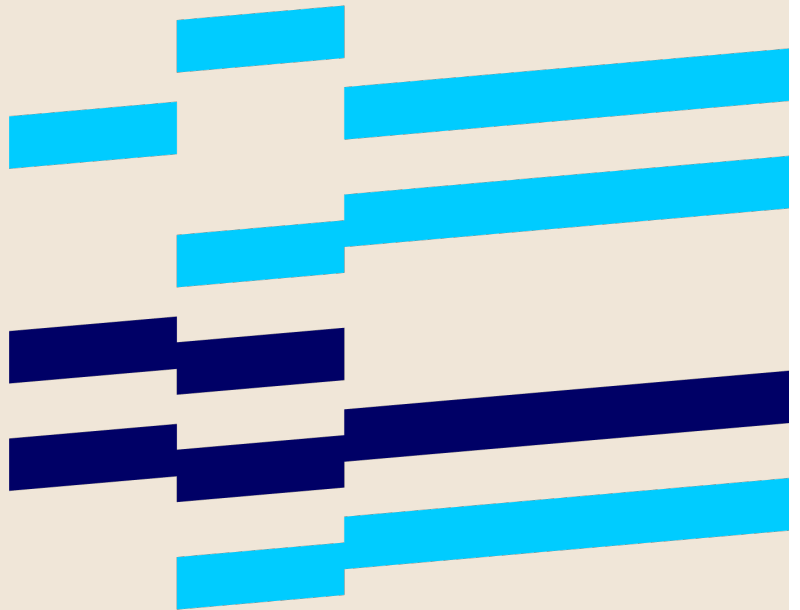


Difi

Direktoratet for
forvaltning og ikt

Bilag til avtale om løpende tjenestekjøp over internett

Statens standardavtaler for IT-anskaffelser
bilag til SSA-L - versjon 2018



SSA-L-2018

Dokumentet er signert digitalt av:

- Refsnes, Laila Dolmseth (20.04.1957), 30.09.2020

Forseglet av



Posten Norge

Bilag til SSA-L – Avtale om løpende tjenestekjøp over internett– versjon 2018

Innhold:

Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon.....	3
Bilag 2: Leverandørens beskrivelse av tjenesten.....	4
Bilag 3: Plan for etableringsfasen	6
Bilag 4: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner.....	7
Bilag 5: Administrative bestemmelser	8
Bilag 6: Samlet pris og prisbestemmelser	9
Bilag 7: Endringer i den generelle avtaleteksten	11
Bilag 8: Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen	12
Bilag 9: Vilkår for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveranser.....	13



Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon

Sporing og oppfølging av smittede er et av de viktigste verktøyene for å holde koronaepidemien og andre smittsomme sykdommer under kontroll. I de fleste kommuner gjøres smittesporing i dag med verktøy som Word- eller Excel-filer. Dette er meget tidkrevende, og svært utsatt for feil. Det er derfor et stort behov for et bedre verktøy som støtte i smittesporingsarbeidet.

Bilag 2 beskriver tjenesten som leveres for å løse denne utfordringen



Bilag 2: Leverandørens beskrivelse av tjenesten

Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

Løsningen omfatter løpende levering over internett av smittesporingstjenesten ReMin. Tjenesten leveres som en SaaS løsning og avtalen omfatter også drift og nødvendig vedlikehold.

Avtalens punkt 2.1. Tjenesten

ReMin AS leverer et verktøy for smittesporing til norske kommuner. Verktøyet er web-basert, med BankID-innlogging, sentralisert hosting, og med enkle, selvforklarende input-skjema og et riktig utvalg avanserte utdragsrapporter.

Løsningen er bygd på den åpne kildekode-databasen DHIS2. All data som legges inn i ReMin vil være standardisert, validert, og kunne eksporteres inn i nasjonale registre og oversikter.

Hovedfunksjonalitet i første versjon av ReMin:

- Innloggingsmodul med BankID.
- Modul for helsearbeider for å digitalisere innhenting av informasjon i smittesporingsarbeidet.
- Modul for sikker deling av data mellom kommuner
- Importstøtte for eksisterende smittesporingsarbeid i Excel, slik at man kan konvertere til systemet

Funksjonalitet under utvikling som blir tilgjengeliggjort uten ekstra vederlag:

- Integrasjoner mot folkeregisteret for søking og innhenting av persondata
- Pasientmodul for å digitalisere innhenting av informasjon med automatisk påminnelse via epost og SMS.
- Annen standardfunksjonalitet som blir utviklet i løsningen.

Teknisk beskrivelse av løsningen:

- All data skal lagres i Norge
- ReMin leveres i henhold til «Norm for informasjonssikkerhet og personvern i helse- og omsorgssektoren»



Avtalens punkt 3.4 Dokumentasjon og opplæring

Leverandøren av nytt støtteverktøy for smittesporing skal levere følgende dokumentasjon:

- Teknisk dokumentasjon
 - o Systemdokumentasjon med detaljert beskrivelse av standardsystemet og tilpasningene, virkemåte og sammenhengen mellom dem
- Brukerdokumentasjon
 - o Beskrivelse av funksjonaliteten i standardsystemet og tilpasningene
 - o Beskrivelser beregnet på superbruker/systemansvarlig i brukerorganisasjonen som viser sammenhengene mellom ulike deler av systemet og avansert brukerfunksjonalitet.

Avtalens punkt 6.2 Personopplysninger

Smittesporing innebærer behandling av personopplysninger og disse vil behandles ihht en hver tid gjeldende regelverk.

Systemet behandler personopplysninger og det er inngått en egen databehandleravtale i samsvar med personopplysningslovgivingen med Kunde. Denne er inkludert som vedlegg til denne avtalen («20200524 ReMin_Databehandleravtale v1.3»)



Bilag 3: Plan for etableringsfasen

Avtalens punkt 3.1 Plan for etableringsfasen

Første versjon av ReMin er en minimumsversjon, og ny funksjonalitet vil leveres fortløpende i standard releaser.

Avtalens punkt 3.6 Ytterligere utvikling etter Leveringsdag

ReMin er et standardsystem og vil bli videreutviklet gjennom løpende standard releaser.



Bilag 4: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner

Avtalens punkt 2.1

Tjenestenivået er regulert i ReMins standard SLA som er tatt inn som et eget vedlegg i denne avtalen («20200524 ReMin_Service Level Agreement v1.1»).

ReMins SLA er Kundens eneste beføyelse for forsinkelse, og det vil ikke påløpe dagbøter etter SSA-L pkt. 9.2.3

-



Bilag 5: Administrative bestemmelser

Avtalens punkt 1.5 Partenes representanter

Hos Kunden

Navn:

Stilling:

Telefon:

E-post:

Hos Leverandøren

Navn: Eivind Borg

Stilling: Daglig Leder

Telefon: +47 992 16 798

E-post: eivind@remin.no

Avtalens punkt 5.2 Avbestilling

For ReMins beredskapslisens kan kunden helt eller delvis avbestille tjenesten under denne avtalen med 1 (en) måneds skriftlig varsel. Ved avbestilling vil kunden ikke har rett på refusjon for gjenværende periode for den årlige beredskapslisensen.

Dersom kunden går over til standardmodell for ReMin ved aktiv bruk av løsningen kan kunden helt eller delvis avbestille tjenesten under denne avtalen med 4 (fire) måneders skriftlig varsel i løpet av det første året. Etter første år endres fristen for avbestilling til 2 (to) måneder.

Avtalens punkt 6.2 Personopplysninger

ReMin benytter følgende underleverandører som kan få tilgang til personopplysninger gjennom support for løsningen:

Leverandør	Funksjon
Basefarm AS	Hosting av løsning
DeepInsight AS	Konsulenttjenester samt utvikling og matematiske analyser
Behalf AS	Konsulenttjenester samt utvikling og utforming av brukergrensesnitt
Intellitech AS	Konsulenttjenester samt teknisk bistand
Analytika AS	Konsulenttjenester samt bistand til drift av plattformen



Bilag 6: Samlet pris og prisbestemmelser

Alle priser beskrevet i dette bilaget gjelder fra 15. juni 2020.

Beskrivelse av lisensmodell for beredskapslisens

Kommuner med under 10 000 innbyggere som ikke bruker løsningen aktivt kan velge en lisensmodell på 15 000,- for en årlig "beredskapslisens". Denne lisensen gir begrenset tilgang i systemet, og vil kun ha en adminbruker som skal ha mulighet til test og administrasjon. Dersom kommunen tar løsningen aktivt i bruk, og begynner registre smittede så begynner det å løpe en månedlig lisens som ellers for brukere.

Beskrivelse av beredskapsmodell:

Faste kostnader	
Etableringskostnad	5000 kr
Løpende kostnader (per år)	
Beredskapslisens	15 000 kr
Løpende kostnad per mnd etter at løsningen er tatt i bruk	
Adminbruker	1100 kr
Smittesporer nummer 1	1000 kr
Smittesporer nummer 2 – 15	500 kr
Smittesporer nummer 15 – ...	Avtales
Fast månedlig kostnad etter overgang fra beredskapslisens til standard modell	1900 kr

Kommentarer til prismodell:

- Alle priser er eks MVA.
- Oppgitte priser er per kommune, også i de tilfellene kommuner har et innkjøpssamarbeid.
- Lisensen inkluderer drift, forvaltning og standard releaser i applikasjonen.
- Detaljer for brukere:
 - Minimum en adminbruker er påkrevd for løsningen, og faktureres hver måned sammen med den faste løpende kostnaden.
 - Brukere (smittesporer) kan sies opp med 2 (to) måneders varsel
- Områder som ikke er inkludert i lisenskost:
 - Reise og opphold. Vil faktureres etter statens satser.
 - Opplæring utover standard.
 - Videreutvikling som ikke er en del av standardfunksjonaliteten i løsningen



Avtalens punkt 3.6 Ytterligere utvikling etter Leveringsdag

Videreutvikling av standardfunksjonalitet som ikke er en del av standardfunksjonaliteten avtales og prises separat med egne utviklingsavtaler.

Priser for ulike ressurskategorier for videreutvikling:

Type ressurs	Timepris
UX & Design	NOK 1300
Utviklere (Front end/Back end)	NOK 1150
Tech lead	NOK 1200
Prosjektleder	NOK 1400
Produktekspert	NOK 1400

Avtalens punkt 4.2 Faktureringstidspunkt og betalingsbetingelser

EHF faktura skal benyttes for fakturering. Beredskapslinsens faktureres årlig forskuddsvis og månedlige kostnader faktureres for 3 måneder av gangen forskuddsvis.



Bilag 7: Endringer i den generelle avtaleteksten

Avtalens punkt 1.3 Tolkning – rangordning

Henviſning til avtalens punkt og evt. avsnitt	Erstattes med
9.2.3	Punkt 9.2.3 utgår. ReMins SLA er Kundens eneste beføyelse for forsinkelse, og det vil ikke påløpe dagbøter etter SSA-L pkt. 9.2.3.



Bilag 8: Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen

Avtalens punkt 1.4 Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen

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



Bilag 9: Vilkår for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveranser

Avtalens punkt 2.2 Leverandørens ansvar for tredjepartsleveranser

Tredjepart	Kort beskrivelse av tjenesten som leveres fra tredjepart	Referanse til vilkår som er bindende for kunden (<i>kan være en lenke</i>)





DATABEHANDLERAVTALE

I henhold til personopplysningsloven og
EUs Personvernforordning 2016/679 artikkel 28

mellom

Åfjord kommune

Org.nr.: 921 875 533

Dataansvarlig

og

ReMin AS

Org.nr.: 924 964 995

Databehandler

Datert: **24.05.2020**



1. Om avtalen

Denne databehandleravtalen (heretter omtalt som "Avtalen") regulerer rettigheter og plikter mellom Dataansvarlig og Databehandler (heretter omtalt som "partene") etter:

- Lov om behandling av personopplysninger av 15. juni 2018 nr. 38 (personopplysningsloven);
- EU forordning 2016/679/EU av 27.april 2016 om vern av fysiske personer i forbindelse med behandling av personopplysninger og om fri utveksling av slike opplysninger (General Data Protection Regulation) (heretter omtalt som "personvernforordningen");
- Lov om helseregistre og behandling av helseregistre av 20.juni 2014 nr. 43 (helseregisterloven);
- Lov om behandling av helseopplysninger ved ytelse av helsehjelp av 20.juni 2014 nr. 42 (pasientjournalloven);
- Lov om vern mot smittsomme sykdommer av 5.august 1994 nr. 55 (smittevernloven); og
- Enhver lov, forskrift eller annet regelverk som endrer eller erstatter disse.

Ved motstrid mellom Avtalens regulering og de rammer som følger av personopplysningslovgivningen eller relevant helselovgivning, viker Avtalens regulering.

2. Definisjoner

Begrepene "personopplysninger", "behandling", "dataansvarlig", "databehandler", "brudd på opplysningssikkerhet" og "helseopplysninger" skal forstås slik de er definert i personvernforordningen artikkel 4, helseregisterloven § 2 og pasientjournalloven § 2 som gjeldende.

"Avvik": brudd på opplysningssikkerhet og bruk av informasjonssystemet i strid med fastlagte rutiner.

Bruk av informasjonssystemet som ikke er i samsvar med instruks fra Dataansvarlig eller gjeldende personvernlovgivning skal behandles som avvik.

3. Avtalens bakgrunn og formål

Denne Avtalen er inngått mellom partene og skisserer de generelle vilkårene for den behandling av helse- og personopplysninger som Databehandler utfører på vegne av Dataansvarlig.

Formålet med Avtalen er å sikre behandlingen av helse- og personopplysninger på vegne av Dataansvarlig slik at helse- og personopplysningene ikke brukes urettmessig eller kommer uberettigede i hende.



4. Omfang

Denne Avtalen kommer til anvendelse på all behandling av helse- og personopplysninger som Databehandler foretar på grunnlag av «20200524 ReMin_ssa-
l_generell_avtaletekst» (heretter omtalt som "Tjeneste/oppdragsavtalen"). I tilfelle
konflikt mellom denne Avtalen og Tjeneste/oppdragsavtalen, skal denne Avtalen gjelde.

Tjenester som inngår i denne Avtalen er de tjenester som inngår i Tjeneste/oppdragsavtalen og som innebærer behandling av helse- og personopplysninger.

Denne Avtalen vil i tillegg gjelde for ytterligere behandling av helse- og personopplysninger basert på eventuelle skriftlige avtaler mellom partene som inngås i løpet av denne Avtalens virksomhetsperiode og som innebærer at Databehandler behandler helse- og personopplysninger på vegne av Dataansvarlig (heretter omtalt som "senere skriftlige avtaler mellom partene").

Personopplysninger skal kun benyttes til de formålene som følger av denne Avtalen, Tjeneste/oppdragsavtalen og senere skriftlige avtaler mellom partene i den utstrekning det er strengt nødvendig for å gjennomføre og imøtekomme kravene i avtalene.

5. Behandlingens formål, opplysninger og behandlinger

Formålet med og varigheten av behandling av helse- og personopplysninger, hvilke helse- og personopplysninger som behandles, kategorier av de registrerte og behandlingens art er angitt i **Vedlegg 1**.

Nærmere beskrivelse av behandlingen, behandlingens formål og hvilke helse- og personopplysninger som omfattes fremgår av Tjeneste/oppdragsavtalen og senere skriftlige avtaler mellom partene [*hvis relevant*].

6. Rammene for behandling av helse- og personopplysninger

Databehandler tillater Dataansvarlig å benytte Databehandlers programvare for smittesporing for å dele opplysninger med andre dataansvarlige i tilfeller der samtlige dataansvarlige har lovlig behandlingsgrunnlag for slik behandling i henhold til gjeldende personvernlovgivning.

Dataansvarlig har til enhver tid full rådighet over de helse- og personopplysningene som Databehandler har anledning til å behandle etter denne Avtalen. Databehandler har ikke selvstendig råderett over helse- og personopplysningene, og kan ikke behandle disse til egne formål.

Dataansvarlig har, med mindre annet er avtalt eller følger av lov, rett til tilgang til og innsyn i helse- og personopplysningene som behandles hos Databehandleren.



7. Dataansvarliges plikter

Dataansvarlig skal etterleve de forpliktelser som fremkommer av personopplysningsloven, personvernforordningen, relevant helselovgivning og annen særlovgivning, samt denne Avtalen.

Dataansvarlig er alene ansvarlig for å sikre at all behandling av personopplysninger er forankret i et lovlig behandlingsgrunnlag og for å fastsette formålet og metoden for Databehandlers behandling av personopplysninger i henhold til Avtalen og for å godkjenne nødvendige sikkerhetstiltak for beskyttelse av personopplysninger. Dataansvarlig er alene ansvarlig for å sikre at de overfor nevnte formål og metoder er presise og tilstrekkelige.

8. Databehandlers plikter

8.1. Generelt

Databehandler forplikter seg til å behandle helse- og personopplysninger kun i samsvar med all relevant lov og regelverk, denne Avtalen, Tjeneste/oppdragsavtalen, Dataansvarliges dokumenterte instruksjoner og andre gjeldende avtaler mellom partene.

Databehandler skal ikke:

- a. behandle helse- og personopplysninger for andre formål eller i større grad enn det som følger av denne Avtalen, Tjeneste/oppdragsavtale og eventuelle senere skriftlige avtaler mellom partene;
- b. behandle helse- og personopplysninger utover det som er nødvendig for å oppfylle Databehandlers forpliktelser i henhold til de til enhver tid gjeldende avtaler;
- c. utlevere, overlate eller overføre helse- og personopplysninger i noen form på eget initiativ med mindre det er avtalt på forhånd med Dataansvarlig eller Dataansvarlig har godkjent dette skriftlig;
- d. samle inn fra eller overføre helse- og personopplysninger til en tredjepart;
- e. behandle helse- og personopplysninger de får tilgang eller adgang til gjennom oppdraget fra Dataansvarlig på annen måte enn hva som er angitt i denne Avtalen, Tjeneste/oppdragsavtale og eventuelle senere skriftlige avtaler mellom partene.

Databehandler skal:

- a. ha løpende kontroll på alle kategorier av behandlingsaktiviteter utført på vegne av Dataansvarlig;
- b. gi Dataansvarlig tilgang til og innsyn i helse- og personopplysninger som behandles hos Databehandleren;
- c. føre og vedlikehold en oversikt over alle opplysninger og behandlinger eller dersom det er relevant, protokoll over sine egne behandlingsaktiviteter i henhold til personvernforordningen artikkel 30;



- d. ha rutiner for og teknisk mulighet til å begrense behandlingen av den registrertes helse- og personopplysninger dersom den registrerte ønsker det med hjemmel i gjeldende personvernlovgivning;
- e. påse at samtlige personer som gis tilgang til personopplysninger som behandles på vegne av Dataansvarlig er kjent med denne Avtalen og gjeldende avtaler mellom partene, og er underlagt disse avtalenes bestemmelser;
- f. sikre at krav til innebygd personvern og personvern som standardinnstilling innfris i Databehandlers løsninger. Dette inkluderer å bygge inn funksjonalitet for å oppfylle personvernprinsipper samt funksjonalitet for å sikre den registrertes rettigheter;
- g. gi Dataansvarlig nødvendig bistand slik at Dataansvarlig skal kunne oppfylle sine forpliktelser overfor de registrerte;
- h. samarbeide med og bistå Dataansvarlig ved oppfyllelse av de registrertes rettigheter knyttet til tilgang til opplysninger, herunder å svare på anmodninger fra den registrerte med henblikk på å utøve sine rettigheter fastsatt i personvernforordningen kapittel III. Databehandleren kan kreve dekket dokumenterte kostnader og utgifter pådratt i forbindelse med slik bistand.;
- i. omgående underrette den Dataansvarlige dersom Databehandler mener at en instruks er i strid med personvernforordningen eller andre bestemmelser om vern av personopplysninger. Slikt varsel skal ikke anses for å utgjøre juridisk rådgivning;
- j. bistå Dataansvarlig for å sikre overholdelse av forpliktelsene i personvernforordningen artiklene 35-36 som omhandler vurdering av personvernkonsekvenser og forhåndsdrøftinger med Datatilsynet. Databehandleren kan kreve dekket dokumenterte kostnader og utgifter pådratt i forbindelse med slik bistand.

8.2. Tekniske, organisatoriske og sikkerhetsmessige tiltak

Databehandler plikter å treffe og gjennomføre alle nødvendige og adekvate planlagte og systematiske tekniske, organisatoriske og sikkerhetsmessige tiltak slik at det til enhver tid er tilfredsstillende informasjonssikkerhet ved behandling av helse- og personopplysninger.

Databehandleren skal:

- a. etablere og etterkomme nødvendige tekniske og organisatoriske tiltak med hensyn til vedvarende konfidensialitet, integritet, tilgjengelighet og robusthet ved behandling av helse- og personopplysninger for å sikre tilfredsstillende informasjonssikkerhet i henhold til personopplysningslovgivningens bestemmelser, herunder kravene etter personvernforordningen artikkel 32, og gjeldende helselovgivning. Dette omfatter blant annet, alt etter hva som er relevant, nødvendige tiltak for å forhindre tilfeldig eller ulovlig ødeleggelse eller tap av data, ikke-autorisert tilgang til eller spredning av data så vel som enhver annen bruk av helse- og personopplysninger som ikke er i overensstemmelse med denne Avtalen, og tiltak for å gjenopprette tilgjengelighet og tilgang til opplysningene ved hendelser;
- b. ha gode og hensiktsmessige internkontrollrutiner;
- c. ha rutiner for autorisasjon og styring som sikrer at bare de av Databehandlers medarbeidere som har reelt behov for tilgang til systemer og opplysningene for å



ivareta nødvendige oppgaver for gjennomføring av Tjeneste/oppdragsavtalen får slik tilgang. Tilgangsnivået skal være i henhold til reelt behov knyttet til å gjennomføre oppdraget;

- d. etablere nødvendige systemer og rutiner for å ivareta informasjonssikkerheten og følge opp avvik, som skal omfatte blant annet rutiner for avviksmelding, gjenoppretting av normalsituasjonen, fjerne årsaken til avviket og hindre gjentakelse. På forespørsel, skal Databehandler gi Dataansvarlig tilgang til relevant sikkerhetsdokumentasjon og systemene som benyttes for behandling av helse- og personopplysninger;
- e. avdekke, registrere, rapportere og lukke avvik knyttet til informasjonssikkerhet, herunder loggføre og dokumentere ethvert forsøk på ikke-autorisert tilgang og andre brudd på opplysningssikkerheten i datasystemene. Slik dokumentasjon skal oppbevares hos Databehandler;
- f. ved mistanke om eller konstatering av avvik, omgående varsle Dataansvarlig. I varselet opplyses avviket med forklaring om årsak, tidsrom og tidspunktet avviket ble oppdaget, kategoriene av og omtrentlig antall registrerte som er berørt, kategoriene av og omtrentlig antall registreringer av personopplysninger som er berørt, navnet på og kontaktopplysningene til personvernombudet eller et annet kontaktpunkt der mer informasjon kan innhentes, antatte konsekvenser av avviket og hvilke umiddelbare tiltak som er igangsatt eller vurderes igangsatt for å håndtere avviket;
- g. dokumentere ethvert avvik, herunder de faktiske forhold knyttet til avviket, dets virkninger og eventuelle iverksatte utbedringstiltak;
- h. omgående varsle Dataansvarlig ved uautorisert utlevering av personopplysninger;
- i. registrere all autorisert og uautorisert tilgang til informasjon. Alle oppslag som gjøres skal registreres slik at de kan spores til den enkelte bruker (dvs. ansatte hos Databehandler, underleverandører og Dataansvarlig). Loggene skal oppbevares til det ikke lenger antas å være bruk for dem eller i henhold til det Tjeneste/oppdragsavtalen spesifiserer;
- j. bistå Dataansvarlig med å sikre overholdelse av forpliktelsene i personvernforordningen artiklene 32–34, dvs:
 - sikkerhet ved behandlingen;
 - melding til tilsynsmyndigheten om brudd på personopplysningssikkerheten;
 - underretning av den registrerte om brudd på personopplysningssikkerheten;
- k. i forbindelse med sikkerhetsrevisjon som utføres av Dataansvarlig eller en nøytral tredjepart utpekt av Dataansvarlig, framlegge informasjon som er nødvendig for å klargjøre interne prosedyrer, rutiner, sikkerhetsarkitektur, risiko og sårbarhetsanalyser med tiltak og andre omstendigheter av betydning for Databehandlerens forpliktelser etter denne Avtalen;
- l. varsle Dataansvarlig om alle forhold som medfører endring i risikobildet;
- m. innhente godkjenning av Dataansvarlig før gjennomføring av enhver endring av databehandlingen hos Databehandler som har eller kan ha betydning for informasjonssikkerheten.

Nærmere krav til Databehandlerens informasjonssikkerhet er angitt i Vedlegg 2.

Ved brudd på denne Avtalen eller på bestemmelsene i personopplysningslovgivningen, helselovgivningen eller annen relevant lovgivning kan



Dataansvarlig kreve endringer i behandlingsmåten eller pålegge Databehandler å stoppe den videre behandlingen av opplysningene med øyeblikkelig virkning.

Databehandler skal dokumentere sine rutiner og alle tiltak truffet for å oppfylle kravene angitt ovenfor. Denne dokumentasjonen skal på forespørsel gjøres tilgjengelig for Dataansvarlig.

9. Bruk av underleverandør

Dataansvarlig tillater at Databehandler benytter underleverandører for oppfyllelse av forpliktelsene under Avtalen. Databehandler benytter underleverandører som angitt i Vedlegg 3 for de der angitte tjenester og bekrefter at det er ingen andre underleverandører som benyttes.

Databehandler skal:

- a. sikre at underleverandøren påtar seg tilsvarende forpliktelser som Databehandler under Avtalen og gjeldende personvernlovgivning;
- b. sørge for at underleverandører kun behandler personopplysninger i samsvar med denne Avtalen og ikke i større utstrekning enn det som er nødvendig for å oppfylle den aktuelle tjenesten som underleverandøren leverer;
- c. holde en oppdatert liste over identiteten og stedlig plassering av underleverandører som angitt i **Vedlegg 3**. Oppdatert liste skal være tilgjengelig for Dataansvarlig;
- e. på Dataansvarliges forespørsel, legge frem kopi av avtalen(e) som er inngått med underleverandørene (med unntak av merkantile betingelser). Slike avtaler skal senest være inngått før underleverandørene starter med behandling av helse- og personopplysninger;
- f. underrette Dataansvarlig om eventuelle planer om å benytte andre underleverandører eller skifte ut underleverandører. Slike bytter skal varsles i god tid slik at Dataansvarlig gis mulighet til å motsette seg endringen. Ved bytte av underleverandør skal **Vedlegg 3** oppdateres og oversendes Dataansvarliges kontaktperson;
- g. sikre at Dataansvarlig og tilsynsmyndighetene har samme rett til innsyn og kontroll med behandling av personopplysninger hos en underleverandør som Dataansvarlig har overfor Databehandler etter Avtalens punkt 12;
- h. ved opphør av Avtalen, sikre at underleverandører oppfyller plikten til å slette eller forsvarlig destruere alle helse- og personopplysningene og alle eventuelle kopier og sikkerhetskopier av opplysningene som framgår av Avtalens punkt 13 på samme måte som Databehandler så langt det ikke strider mot andre lovbestemmelser.

Databehandler er til enhver tid fullt ut ansvarlig overfor Dataansvarlig for alt arbeid som utføres av underleverandører og for underleverandørenes etterlevelse av bestemmelsene i denne Avtalen.

Tilgang til helse- og personopplysninger for tredjeparter krever konkret avtale utover denne Avtalen mellom partene for alle andre enn Databehandlers underleverandører.



10. Overføring av personopplysninger til utlandet

Partene i denne Avtalen er enige om at ingen av helse- og personopplysningene som behandles under denne Avtalen skal føres ut av Norge, med mindre det er særskilt avtalt mellom partene. I tillegg skal arkivverdige dokumenter med helse- og personopplysninger være plassert på servere i Norge (jf. arkivloven § 9 bokstav b), og eventuelle unntak fra dette skal godkjennes eksplisitt av Dataansvarlig før denne behandlingen starter.

Databehandler bekrefter at ingen av underleverandørene overfører helse- og personopplysninger som omfattes av denne Avtalen til utlandet, med unntak for slike overføringer som er angitt i **Vedlegg 3**. Dette omfatter også fjerntilgang fra utlandet.

Bruk av underleverandører som overfører helse- og personopplysninger til land utenfor EU/EØS (tredjeland) skal avtales skriftlig med Dataansvarlig på forhånd. Ved overføring av helse- og personopplysninger til land utenfor EU/EØS (tredjeland) skal Databehandler benytte godkjente EU-overføringsmekanismer.

11. Taushetsplikt

Databehandlers ansatte og andre som opptrer på Databehandlers vegne i forbindelse med behandling av personopplysninger i henhold til denne Avtalen, Tjeneste/oppleggsavtale og senere skriftlige avtaler mellom partene (heretter omtalt som «personer som er autorisert til å behandle personopplysningene»), er underlagt taushetsplikt etter denne Avtalen og gjeldende regelverk. Personer som er autorisert til å behandle personopplysningene forplikter seg til å behandle opplysningene fortrolig. Det samme gjelder eventuelle underleverandører.

Databehandler skal påse at alle som behandler personopplysninger under Avtalen er kjent med taushetsplikten.

Ansatte og andre som opptrer på Databehandlers vegne i forbindelse med behandling av personopplysninger skal være bundet av taushetsplikt. Bestemmelsen gjelder tilsvarende for underleverandører.

Partene plikter å ta de forholdsregler som er nødvendige for å sikre at materiale eller opplysninger ikke blir gjort kjent for andre i strid med dette punktet.

Taushetsplikten gjelder også etter Avtalens opphør.

12. Innsyn, verifikasjon og revisjon

Dataansvarlig kan til enhver tid kreve innsyn i og verifikasjon av Databehandlers behandling av personopplysninger tilhørende Dataansvarlig, herunder innsyn i og verifikasjon av dokumentasjon for oppfyllelse av kravene til informasjonssikkerhet og Databehandlers system for internkontroll.

Retten til innsyn gjelder alle tekniske, organisatoriske og administrative forhold som er relevante for sikkerheten ved behandlingen som utføres av Databehandler på vegne av Dataansvarlig, og øvrige innsynsrettigheter nedfelt i lov. Innsyn gjelder imidlertid



ikke informasjon om andre klienter eller interne rapporter, priser eller ikke-offentlige eksterne rapporter. Hvis Dataansvarlig ber om innsyn skal generell informasjon fra revisjonen gjøres tilgjengelig for andre dataansvarlige som benytter samme tjeneste hos Databehandler.

Dataansvarlig skal gi Databehandler varsel i rimelig tid ved krav om innsyn og kontroll, minst 30 dagers varsel. For krav om dokumentinnsyn skal det gis minst 14 dagers varsel. Dataansvarlig skal medvirke til at innsyn og kontroll kan koordineres mellom flere dataansvarlige som får levert tjenester fra Databehandler. Innsyn og kontroll kan gjennomføres av Dataansvarlig eller tredjepart som Dataansvarlig utpeker. Slik tredjepart kan ikke være en direkte konkurrent av Databehandler og skal signere Databehandlers taushetserklæring forut for innsyn og kontroll. Databehandler kan kreve dekket dokumenterte merkostnader som påløper ved slike revisjoner.

Databehandler skal gi Datatilsynet og annen relevant tilsynsmyndighet tilgang og innsyn i behandlingen av helse- og personopplysninger slik det følger av relevant lovgivning.

Databehandler skal uten ugrunnet opphold informeres om og gis anledning til å korrigere eventuelle avvik som avdekkes ved revisjon. Avvik som skyldes Databehandler eller dennes underleverandører skal korrigeres uten kostnad for Dataansvarlig. Databehandler skal skriftlig redegjøre for korrektive tiltak og plan for gjennomføring.

13. Varighet og opphør

Denne Avtalen gjelder fra den er signert av partene og gjelder til Avtalen og alle gjeldende avtaler mellom partene, som innebærer at Databehandler skal behandle helse- og personopplysninger på vegne av Dataansvarlig, er opphørt.

Ved opphør av Avtalen skal Databehandler tilrettelegge for og medvirke til tilbakeføring av alle opplysninger som Databehandler har mottatt og behandlet på vegne av Dataansvarlig. Partene avtaler nærmere hvordan overføring konkret skal skje.

Etter at alle opplysningene er overført til Dataansvarlig og bekreftet mottatt av denne, skal Databehandler irreversibelt slette eller forsvarlig destruere alle opplysningene og alle eventuelle kopier og sikkerhetskopier av opplysningene i sine systemer, med mindre ufravikelige rettsregler krever at helse- og personopplysningene fortsatt lagres.

Benyttes delt infrastruktur der direkte sletting ikke er teknisk mulig skal Databehandler sørge for at data gjøres utilgjengelig inntil disse dataene er overskrevet av systemet.

Databehandler skal gi Dataansvarlig skriftlig bekreftelse på at opplysningene er overført og slettet som angitt over.



14. Endring av avtale

I tilfelle endringer i gjeldende lovverk, endelig dom som gir en annen tolkning av gjeldende lov, eller endringer i tjenester i Tjeneste/oppdragsavtalen som krever endringer av denne Avtalen, skal partene samarbeide for å oppdatere Avtalen tilsvarende.

15. Meddelelser

Meddelelser, underretting, varsel eller annen kommunikasjon mellom Dataansvarlig og Databehandler skal gis skriftlig, eller bekreftes skriftlig til:

Dataansvarlig	Databehandler
Åfjord kommune Øvre Årnes 7, 7170 Åfjord	ReMin AS Fjordavegen 2591, 5776 Nå
Navn: Laila Dolmseth Refsnes Rolle: Sektorsjef helse og velferd E-post: Laila.Refsnes@afjord.kommune.no Mobilnr.: 91 771 955	Navn: Eivind Borg Rolle: CEO E-post: eivind@remin.no Mobilnr.: 992 16 798

16. Ansvar

Uten hensyn til Tjeneste/oppdragsavtalen og eventuelle senere skriftlige avtaler mellom Partene skal Databehandlerens ansvar være begrenset til direkte tap for brudd på Avtalen, gjeldende personvernlovgivning eller lovlige og skriftlige instruksjoner fra Dataansvarlig. Databehandlerens samlede ansvar for brudd som nevnt ovenfor skal være begrenset til et beløp som tilsvarer to ganger Tjeneste/oppdragsavtalens ansvarsbegrensning.

17. Lovvalg og vernetting

Avtalen er underlagt norsk rett og partene vedtar Oslo tingrett som vernetting. Dette gjelder også etter opphør av Avtalen.



18. Undertegning

Denne Avtalen foreligger i to originaler, hvorav partene beholder et eksemplar hver.

Sted og dato

Dataansvarlig	Databehandler
Navn:	Navn: Eivind Borg



VEDLEGG 1 – BEHANDLINGENS FORMÅL, OPPLYSNINGER OG BEHANDLINGER

Sist oppdatert: 24.05.2020

A. Formålet med og varigheten av behandlingen

Formålet med og varigheten av behandling av helse- og personopplysninger er:

Navn på tjeneste	Formålet med behandlingen	Varigheten av behandlingen
Filoverføringstjenesten	Overføre større datamengder til sentralt register	Til smittesporing og oppfølging ikke lenger er medisinsk indisert og/eller ikke lenger lovpålagt.
Smittesporing	Registrere informasjon om smittede og nærkontakter	Til smittesporing og oppfølging ikke lenger er medisinsk indisert og/eller ikke lenger lovpålagt.
Integrasjon mot folkeregisteret	Innhente korrekt informasjon om smittede	Til smittesporing og oppfølging ikke lenger er medisinsk indisert og/eller ikke lenger lovpålagt.
EDI	Utteksling av nødvendig informasjon til/fra sykehus, fastlege og andre helseinstitusjoner	Til smittesporing og oppfølging ikke lenger er medisinsk indisert og/eller ikke lenger lovpålagt.
MSIS	Offentlig pålagt meldeplikt	Engangs melding per person, per sykdomstilfelle
Arbeidstaker- og arbeidsgiverregisteret	Kartlegge risiko for smitte på arbeidsplass	Til smittesporing og oppfølging ikke lenger er medisinsk indisert og/eller ikke lenger lovpålagt.

B. Behandling av helse- og personopplysninger

Følgende behandlinger omfattes av Avtalen:



Behandling	Behandlingsaktiviteter
Innsamling	Innsamling av informasjon om person som er smittet og nærkontakter av denne personen.
Registrering	Registrering av informasjon om personer som er smittet og nærkontakter av denne personen for å kunne gjennomføre effektiv smittesporing.
Organisering	Organisering av informasjon om smittede og nærkontakter for å utføre effektiv smittesporing.
Strukturering	Strukturering av informasjon om smittede og nærkontakter for å kunne utføre effektiv smittesporing.
Lagring	Lagring av informasjon om personer som er smittet og personer den smittede har vært i kontakt med.
Tilpasning eller endring	Endring av informasjon om en smittet eller en person denne har vært i kontakt med dersom behov.
Gjenfinning	Søk etter personer som er registrert som smittet eller som har vært i kontakt med en smittet.
Sammenstilling	Sammenstilling og aggregering av informasjon om smittede og nærkontakter for å gjennomføre effektiv smittesporing.
Sletting eller tilintetgjøring	Sletting av informasjon om smittede og nærkontakter når det ikke er lenger behov for denne informasjonen.
Utlevering/Overføring	Overføring av informasjon om smittede og nærkontakter til sentralt register der dette er godkjent.

C. Typer av opplysninger

Følgende helse- og personopplysninger behandles:

Personopplysninger	Helseopplysninger
- Navn - Fødselsnummer - Adresse - Relasjoner - Kjønn - Mailadresse - Telefonnummer - Oppholdssted	- Smittehistorikk - Prøvestatuser - Isolasjonsstatus - Underliggende sykdommer - Graviditet - Øvrig informasjon om risikofaktor basert på FHIs retningslinjer

D. Kategorier av registrerte



Følgende kategorier av personer behandles det opplysninger om (registrerte):

Kategorier av registrerte		
Pasienter	Helsepersonell i kommunene	Leverandører
Nærkontakter	Smittesporere i kommunene	Nøkkelpersoner
Mulige nærkontakter		



VEDLEGG 2 – DETALJERTE KRAV TIL INFORMASJONSSIKKERHET

Databehandler følger «Norm for informasjonssikkerhet i helse- og omsorgssektoren» og utvalgte krav er beskrevet i tabellen under:

Nr.	Tema	Krav
1.	Sikring av data	Databehandler skal ha mekanismer for data under transport, prosessering og lagring for å ivareta integritet og konfidensialitet.
2.	Autentisering	ReMin benytter autentisering på sikkerhetsnivå 4 via BankID for personlig autentisering. Det betyr at tjenesten ikke benytter seg av passord.
3.	Tjenestenektangrep	Tjenesten er benyttet for tjenestenektangrep gjennom driftsleverandørs eksisterende infrastruktur for å håndtere dette.
4.	Logging og sporbarhet	Alle endringer gjort i ReMin, enten det være seg endringer i konfigurasjon av ReMin eller pasientdata, vil logges.
5.	Redundans og skalering	ReMin er skalerbar både horisontalt og vertikalt gjennom driftsleverandør
6.	Testdata	Testdata skal være anonymisert eller syntetiske
7.	Lagringstid	Data lagres i henhold til Personopplysningsloven Kapittel II Artikkel 5 pkt 1 e) Koronaepidemien er en situasjon uten klar presedens. Det er foreløpig uklart hvor lenge smittehistorikk vil ha behandlingsmessig nytte/konsekvens. Dataene skal slettes så snart disse ikke lenger har relevans for smittesporing eller oppfølging av smittede eller kontakter
8.	Backup og restore	Det skal gjennomføres daglig backup av løsningen og restore skal kunne gjennomføres i løpet av 12 timer.
9.	Kryptering ved lagring	All lagring skal være kryptert
10.	Kryptering i kommunikasjon	Kommunikasjon mellom driftsleverandør og sluttbruker skal være kryptert. I tillegg er kommunikasjon mellom serverne kryptert.



VEDLEGG 3 – UNDERLEVERANDØRER

Tabellene oppdateres fortløpende.

25.05.2020

Navn på underleverandør	Leveranseområde	Stedlig plassering
Basefarm AS	Datasenter, hosting og backup	Norge
Signicat AS	Leverandør av BankID	Oslo, Norge
Deepinsight AS	Analyse, innsikt, Utvikling	Oslo, Norge
Behalf AS	Design og utvikling	Oslo, Norge
Intellitech AS	Utvikling/konsulenttjenester ReMin.	Oslo, Norge
Analytika AS	Konfigurerings og feilretting DHIS2	Oslo, Norge



Service Level Agreement for ReMin AS

Rev 1.0, 03.05.2020

Formål

Formålet med SLA-avtalen er å konkretisere servicenivået på SaaS-tjenesten slik at begge parter har en felles oppfatning av hvilke kvalitetsforventninger som knyttes til den. SLA-avtalen beskriver også hvilke tiltak som skal iverksettes dersom tjenestekvaliteten ikke samsvarer med de definerte forventningene.

Omfang

SLA-avtalen med ReMin definerer ett servicenivå. SLA-avtalen omfatter kun teknisk drift av applikasjonene. Applikasjonsforvaltning og videreutvikling er regulert eget dokument.

Feilmottak

Kunden skal ta kontakt med vårt supportapparat for å rapportere alle typer driftsbrudd. Andre kontaktmetoder dekkes ikke av SLA-avtalen. Kritiske driftsbrudd skal alltid rapporteres på telefon. Andre typer driftsbrudd rapporteres pr epost.

Kundesenter epost (08-16, man-fre)	support@remin.no
Vakt (08.00-20.00 alle dager)	+47 973 28 634

Responstider

Med responstid menes tiden det tar før vi kan gi et kvalifisert svar på henvendelsen. Mottak av henvendelsen bekreftes normalt umiddelbart.

Avviksklasser og tidspunkter for påbegynt feilretting samt første tilbakemelding:

Avviksklasse	Konsekvens av avvik	Første tilbakemelding	Påbegynt feilretting
Kritisk	Bortfall av tjeneste eller produkt som virker blokkerende på kundens forretningsdrift Eksempel: Totalt frafall/tilgang tjeneste	0.5t	2.0t
Alvorlig	Redusert tilgjengelighet til tjeneste eller produkt som virker hemmende på kundens forretningsdrift. Eksempel: Alvorlige hastighetsproblemer.	1t	4.0t





Mindre alvorlig	Enkeltstående feil eller mangler som ikke umiddelbart er kritisk eller alvorlig for kundens forretningsdrift. Eksempel: Funksjonsfeil som gir begrenset mulighet for å betjene løsningen.	2t	8t
-----------------	--	----	----

Avviksklassene og tidspunktene beskrevet ovenfor omfatter ikke situasjoner som faller inn under Force Majeure.

Alle tidsfrister forutsetter at feil er meldt inn i henhold til rutiner beskrevet under **Feilmottak**.

Oppetidsgaranti og refusjon ved brudd på oppetidsgaranti

Oppetid måles fra første til siste dag hver måned, og nullstilles hver måned.

Oppetidsgaranti	99%
Refusjon ved brudd	15% av månedlige kostnader i aktuell periode for aktuell tjeneste

Oppetidsgaranti

ReMin skal forvalte tjenesten med de ressurser man med rimelighet kan forvente i forhold til å sikre at kunden oppnår avtalt oppetid målt over en kalendermåned (30 dager).

Gjennomsnittlig oppetid måles etter følgende formel: $OT (\%) = (100 * (\text{Antall minutter i kalendermåned} - \text{eventuell Unntatt tid}) - \text{minutter Nedetid}) / \text{antall minutter i kalendermåned} - \text{eventuell Unntatt tid}$.

Oppetid beregnes per tjeneste. Vi benytter en egen monitoringstjeneste som verifiserer at alle applikasjoner er oppe. Vi sjekker at applikasjonen kan nås fra internett fra fem forskjellige lokasjoner fordelt på fem forskjellige land i Europa. Rapport over oppetid utleveres ved ønske.

Eksempel: Tjenesten er utilgjengelig i 2 timer (120 minutter) fra kl 1000-1200 den 3.mars.

$OT (\%) = (100 * (43200 - 0) - 120) / 43200 - 0 = \underline{99,72\%}$.

Unntatt tid = Hendelser som ikke vil bli betraktet som nedetid i forbindelse med beregning av oppetid. Eksempler på dette er planlagt vedlikehold (etter avtale med kunde), feil på kundens oppsett, feil i tredjeparts integrasjoner samt forhold som skyldes Force Majeure.

Feilhåndtering



Responstid for feilhåndtering er tiden fra kunden har meldt feil til ReMin har konstatert at feil foreligger og har meldt tilbake til kunden. En feil kan oppleves som total tap av tjeneste eller degradert ytelse. ReMin klassifiserer feil i tre avviksklasser og dette medfører at den eksakte avviksklassen må vurderes individuelt for den enkelte feilsituasjonen.

Når avviksklassen er satt for en feilsituasjon vil denne være styrende for forventet respons- og feilrettingstid, beskrevet i detalj ovenfor.

Varsling og tilbakemelding

Kunden blir såfremt det er mulig- og hensiktsmessig løpende varslet inntil feilen er rettet.

Network/Power/HW-feil (Plattform)

Feil eller mangler knyttet til plattformen som innebærer Hardware, nettverk, strøm, o.l. følger driftsleverandør sin SLA. Driftsleverandørens SLA garanterer 99.95% oppetid på plattformen.

Disaster recovery

Ved kritiske hendelser hos driftsleverandør, skal ReMin kunne replisere eksisterende driftsmiljø hos en annen driftsleverandør i løpet av to dager.

Eskaleringspunkter

Ved kritisk/alvorlige feil eller mangler i en kritisk periode/situasjon anbefales kunden å eskalere direkte til nivå 2.

Nivå 1: support@remin.no

Nivå 2: Support Remin via telefon

- Norge: +47 973 28 634

Nivå 3: Ledelsesnivå: Eivind Borg +47 99 21 67 98

Avtalevilkår

Endringer av avtalen

Dersom Kunden ønsker å få skriftlig oppdatering av endringer i SLA-avtalen må dette bes om skriftlig til eivind@remin.no.

Servicevindu (planlagt vedlikehold)

Planlagt vedlikehold og servicevindu avtales ved større vedlikeholdsoppgaver. Mindre oppdateringer (under 20 min) kan gjennomføres uten varsling i tidsrommet 20.00 til 07.00. Vedlikehold og eventuelle avbrudd i denne tidsperioden teller ikke til grunn i forhold til avtalt tilgjengelighet. Partene kan også skriftlig bli enige om vedlikehold på andre tidspunkt. Disse legges eventuelt til grunn i forhold til avtalt tilgjengelighet.

Kundens ansvar

Kunden har blant annet ansvar for følgende:



- Sørge for at den generelle bruken av tjenesten foregår på en sikker måte, som for eksempel å ta godt vare på brukertilgangsinfo slik at ikke uvedkommende får tak i dette.
- Informere ReMin i god tid før eventuelt arbeid starter som kan medføre driftsproblemer.
- Informere ReMin i god tid før aktiviteter som vil påføre tjenestene unormalt mye trafikk. Dette vil gjøre det mulig for ReMin å iverksette proaktive tiltak for å kunne håndtere trafikken, og i tillegg allokere mer ressurser for å håndtere hendelser dersom de skulle inntreffe.
- Bistå ReMin rundt feilsøking samt gi god beskrivelse på feilsituasjon.
- Gi beskjed til ReMin dersom feilen er eller med stor sannsynlighet kan være utenfor ReMin sitt ansvarsområde
- SLA-avtalen dekker vår rolle som driftsleverandør og har ingen garantert dekning knyttet til ReMin samarbeidspartnere (Eksempelvis BankID eller folkeregisteret)

Kostnader i forbindelse ved feil utenfor ReMins ansvarsområde

Kunden vil bli belastet med kr 1 000 pr påbegynt time dersom det viser seg at driftsproblemet skyldes feil gjort av kunden.

Ansvar for 3. partsleverandører

Ved feil hos 3. partsleverandører (eks feil hos BankID eller Folkeregisteret) er ReMins ansvar begrenset til å melde feil og følge opp hos 3. partsleverandøren.

Ord og uttrykk

Aktuelle ord og uttrykk brukt i SLA-avtalen.

Responstid = Tiden fra en henvendelse eller varslingsom avvik ankommer ReMin til prosesser for håndtering av saken eller gjenoppretting av tjenesten er iverksatt, og kunden er informert om at saken er mottatt og feilretting påbegynt.

Eksempel: Responstiden er to timer. Dersom en kunde rapporterer inn en feil kl 1600 mandag ettermiddag skal feilretting påbegynnes senest klokken 1000 påfølgende ordinære arbeidsdag.

Nedetid = Summen av tidsperioder, målt pr måned, fra driftsproblemer er registrert og til feilen er utbedret. Nullstilles hver påfølgende måned.

Oppetid = Den tiden innenfor tilgjengelighetsperioden hvor ReMin forplikter seg til at tjenesten skal være tilgjengelig for produksjon. Oppetiden angis som prosent av tilgjengelighetsperioden ref formel beskrevet ovenfor.

Kunden = Den som ReMin har en avtale med, og som ReMin fakturerer. Kundens kunder omfattes ikke av definisjonen eller denne avtalen.

Force Majeure = Forhold utenfor partenes kontroll som gjør det umulig eller urimelig vanskelig/kostbart for partene å oppfylle sine forpliktelser. Etter alminnelig kontraktsrett vil





ReMin

ReMin bli fritatt for leveringsplikt i den forstand at man ikke vil være erstatningsansvarlig for manglende levering i slike tilfeller. Eksempler på Force Majeure er ytre påvirkninger av driftssystem som for eksempel et større strømbrydd som ligger utenfor ReMin sin mulighet å kontrollere. Alle typer naturkatastrofer ligger også inn under Force Majeure.

Dokumentet er signert digitalt av:

- Refsnes, Laila Dolmseth (20.04.1957), 30.09.2020

Forseglet av



Posten Norge