HELSETJENESTENS DRIFTSORGANISASJON
Nødnett

Tjenesteavtale

Avtale om drift, vedlikehold og brukerstøtte av radioterminaler knyttet til leveransen for nytt digitalt nødnett

Statens standardavtaler for IT-anskaffelser
(SSA-V lille)

Avtale om

Drift, vedlikehold og brukerstøtte av radioterminaler knyttet til leveransen for nytt digitalt nødnett

er inngått mellom:

Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF

Org.nr: 911 912 759
(heretter kalt Leverandøren)

Og

Kunde: _____

Org.nr.:_____

(heretter kalt Tjenestemottaker)

For Tjenestemottaker	For Tjenesteleverandør
Sted, dato _____	Sted, dato: Gjøvik, 24.11.2015
_____	_____

Avtalen undertegnes i to eksemplarer, ett til hver part

Oppstartdato:
01.01.2016

Henvendelser

Alle henvendelser vedrørende denne avtalen rettes til:

Hos Tjenestemottaker		Hos Tjenesteleverandør	
Navn:		**Navn:**	Anita Østlund
Tittel:		**Tittel:**	Avd.leder Kunde- og brukerforvaltning
Tlf.:		**Tlf.:**	90 95 16 80
E-post:		**E-post:**	anita@hdo.no

Innhold

1. Alminnelige bestemmelser 6

1.1 Avtalens omfang 6
1.2 Bilag til avtalen 6
1.3 Tolkning – rangordning 7
1.4 Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen 7

2. Gjennomføring av leveransen 7

2.1 Spesifikasjon av Leverandørens ytelser og plikter 7
2.1.1 Leverandørens ansvar og kompetanse 7
2.1.2 Dokumentasjon 8
2.1.3 Overføring av avtalen til Tjenestemottaker eller til tredjepart 8
2.2 Nærmere om utførelsen av ytelsene 8
2.2.1 Generelt 8
2.2.2 Brukerstøtte 8
2.2.3 Melding av Feil 8
2.2.4 Installering av programrettelser mv. 9
2.2.5 Nye versjoner 9
2.2.6 Rapportering 10
2.3 Tjenestemottakers plikter 10
2.4 Ansvar for underleverandør og tredjepart 10
2.5 Taushetsplikt 10
2.6 Eksterne rettslige krav 11
2.7 Lønns- og arbeidsvilkår 11

3. VEDERLAG OG BETALINGSBETINGELSER 12

3.1 Vederlag 12
3.2 Betalingsbetingelser 12
3.3 Forsinkelsesrenter 13
3.4 Betalingsmislighold 13
3.5 Prisendringer 13

4. RETTIGHETER TIL UTSTYR OG PROGRAMVARE 13

4.1 Eiendomsrett til utstyr 13
4.2 Disposisjonsrett til programvare mv. 13
4.3 Disposisjonsrett 14

5. MISLIGHOLD 14

5.1 Hva som anses som mislighold 14
5.2 Varslingsplikt 14
5.3 Sanksjoner ved mislighold 14
5.3.1 Tilbakeholdelse av ytelse 14
5.3.2 Leverandørens plikt til å avhjelpe mislighold 14
5.3.3 Prisavslag 14
5.3.4 Timebot 14
5.3.5 Heving 15
5.3.6 Krav på erstatning 15
5.3.7 Erstatningsbegrensning 15

6. VARIGHET OG OPPSIGELSE 15

7. ØVRIGE BESTEMMELSER 16

7.1 Risiko for utstyr og programvare 16
7.2 Overdragelse av rettigheter og plikter 16

7.3 Konkurs, akkord e.l. 16
7.4 Force majeure 16

8. TVISTER 17

8.1 Rettsvalg 17
8.2 Forhandlinger og mekling 17
8.3 Doms- eller voldgiftsbehandling 17

1. ALMINNELIGE BESTEMMELSER

1.1 AVTALENS OMFANG

Avtalen gjelder levering av vedlikeholdstjenester for utstyr og programvare som spesifisert nærmere i bilagene.

1.2 BILAG TIL AVTALEN

Alle rubrikker skal være krysset av (Ja eller Nei)	Ja	Nei
Bilag 1: Tjenester som skal leveres (inkl. Tjenestebeskrivelser som er valgt i dette bilaget)	X	
Bilag 2: Utdypende spesifikasjon av ytelsen, inkl. eventuell tjenestenivåavtale	X	
Bilag 3: Samlet pris og prisbestemmelser	X	
Bilag 4: Endringer i den generelle avtaleteksten	X	
Bilag 5: Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen	X	
Andre bilag:		
Bilag 6: Skjema for endringsforespørseler og bestilling av tilleggstjenester	X	
Bilag 7: Kontaktpersoner	X	

1.3 TOLKNING – RANGORDNING

Endringer i den generelle avtaleteksten skal samles i bilag 4, 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 4 går foran den generelle avtaleteksten.
    c) Hvis den generelle avtaleteksten henviser endringer til et annet bilag enn bilag 4, går slike endringer foran den generelle avtaleteksten.
    d) Bilag 5 går foran de øvrige bilagene.

1.4 ENDRINGER AV LEVERANSEN ETTER AVTALEINNGÅELSEN

Hvis Tjenestemottaker etter at avtalen er inngått, har behov for å endre kravene til ytelsene eller andre forutsetninger for avtalen på en slik måte at ytelsenes karakter eller omfang blir annerledes enn avtalt, kan Tjenestemottaker be om endringsavtale. Ved krav om endringer kan Leverandøren kreve justeringer i vederlag eller tidsplaner hvis han sannsynliggjør et grunnlag for slike justeringer. Krav om justert vederlag eller tidsplan må fremsettes senest samtidig med Leverandørens svar på Tjenestemottakers anmodning om endringsavtale.

Endringer av leveransen skal skje skriftlig, og skal undertegnes av bemyndiget representant for partene. Leverandøren skal føre en fortløpende katalog over endringene som utgjør bilag 5, og uten ugrunnet opphold gi Tjenestemottaker en oppdatert kopi.

2. GJENNOMFØRING AV LEVERANSEN

2.1 SPESIFIKASJON AV LEVERANDØRENS YTELSER OG PLIKTER

2.1.1 Leverandørens ansvar og kompetanse

Leverandørens ytelser skal på en helhetlig måte dekke de funksjoner og krav som er spesifisert i avtalen med bilag.

Leverandøren skal ha de nødvendige autorisasjoner og rettigheter mv. i forhold til programvare og utstyr som skal vedlikeholdes etter avtalen.

Leverandøren skal ta nødvendige forholdsregler for å unngå at Tjenestemottakers utstyr/programvare blir rammet av virus ved Leverandørens ytelser i henhold til denne avtalen. Dette inkluderer et ansvar for gjennomføring av oppdaterte virustester og eventuelle mottiltak i forhold til vedlikeholds- og servicetjenestene der dette er relevant.

2.1.2 Dokumentasjon

Leverandøren skal regelmessig gi Tjenestemottaker oversiktlig dokumentasjon som på en tilfredsstillende måte for Tjenestemottaker beskriver hvilket vedlikehold og hvilken service som er utført. Dette inkluderer dokumentasjon av endringer og modifikasjoner som Leverandøren utfører i henhold til avtalen.

Hvis dokumentasjonen er nødvendig for Tjenestemottakers bruk av utstyr eller programvare, skal dokumentasjon eller nødvendig instruksjon gis uten ugrunnet opphold.

Hvis dokumentasjonen er utgitt, skal den stilles til rådighet for Tjenestemottaker i det antall Tjenestemottaker ønsker, og til priser avtalt i bilag 3. Kan Leverandøren ikke stille det ønskede antall eksemplarer til disposisjon, eller er dokumentasjonen ikke utgitt, kan Tjenestemottaker selv fremstille eksemplarer for eget bruk. For slike eksemplarer betales ikke vederlag.

2.1.3 Overføring av avtalen til Tjenestemottaker eller til tredjepart

Leverandøren har plikt til å bistå Tjenestemottaker eller tredjepart utpekt av Tjenestemottaker med å komplettere dokumentasjonen av vedlikeholdstjenestene for overføring til Tjenestemottaker eller ny leverandør.

2.2 NÆRMERE OM UTFØRELSEN AV YTELSENE

2.2.1 Generelt

Hvis ikke annet er avtalt i bilag 2, gjelder følgende:

Ytelsene skal utføres på virkedager innenfor tidsrommet kl. 0800 til kl.1600. Med virkedager menes de dagene som ikke er lørdager, søndager og offentlige høytids- og helligdager, og heller ikke jule- og nyttårsaften.

I forbindelse med de programvare som er angitt i bilag 1 skal Leverandøren gi Tjenestemottaker tilgang til de programrettelser som periodevis utgis.

2.2.2 Brukerstøtte

Hvis avtalen omfatter brukerstøtte skal tjenesten være beskrevet i bilag 2. Hvis Leverandøren garanterer svar innenfor gitte frister skal dette fremgå av tjenestenivåavtale i bilag 2. Dersom fristene ikke overholdes, kan Tjenestemottaker kreve prisavslag som angitt i tjenestenivåavtalen.

2.2.3 Melding av Feil

Tjenestemottaker skal melde feil uten ugrunnet opphold. Leverandøren skal bistå med å rette feilen innenfor de rammer som er definert i bilag 2. Dersom fristene ikke overholdes kan Tjenestemottaker kreve prisavslag som angitt i tjenestenivåavtalen i bilag 2.

Hvis ikke annet er avtalt skal feilene kategoriseres på følgende måte:

Nivå	Kategori	Beskrivelse
A	Kritisk feil	- Feil som medfører at systemet stopper, at data går tapt eller at andre funksjoner som er kritiske for Tjenestemottaker ikke virker som avtalt. - Dokumentasjonen er ufullstendig eller misvisende og dette medfører at Tjenestemottaker ikke kan bruke systemet eller vesentlige deler av det.
B	Alvorlig feil	- Feil som fører til at funksjoner som er viktige for Tjenestemottaker ikke virker som avtalt og som det er tids- og ressurskrevende å omgå. - Dokumentasjonen er ufullstendig eller misvisende og dette medfører at Tjenestemottaker ikke kan benytte funksjoner som er viktige for Tjenestemottaker.
C	Mindre alvorlig feil	- Feil som fører til at enkeltfunksjoner ikke virker som avtalt, men som Tjenestemottaker relativt lett kan omgå. - Dokumentasjonen er mangelfull, upresis eller lett kan misforstås.

Er det avtalt i bilag 2 at Leverandøren kan rette feilen ved å sende Tjenestemottaker en programrettelse, et nytt eksemplar av programmet e.l., skal dette skje etter avtalte rutiner angitt i bilag 2. Leverandøren skal i så fall gi Tjenestemottaker instruksjon om hvordan rettelsen skal installeres.

Tjenestemottaker skal i så fall installere tilsendt programrettelse e.l. så raskt som mulig, eller etter Leverandørens instruksjon. Eventuelle frister skal fremgå av bilag 2.

Hvis slike nødvendige rettelser bare gjøres tilgjengelige for Tjenestemottaker ved utsending av ny versjon av programmet, er også den nye versjonen inkludert i vederlaget etter dette punktet. Leverandøren kan bare feilrette ved levering av ny versjon dersom Tjenestemottaker kan nyttiggjøre seg denne på Tjenestemottakers eksisterende tekniske plattform. Hvis dette vil føre til komplikasjoner i forhold til andre deler av Tjenestemottakers systemportefølje, har Tjenestemottaker rett til å kreve at feilen rettes på annen måte.

2.2.4 Installering av programrettelser mv.

Hvis Leverandøren er ansvarlig for å installere programrettelser m.v., skal dette skje på alle enheter i Tjenestemottakers anlegg som har den aktuelle programvare og som er omfattet av avtalen. Dette skal gjøres innen en spesifikk tidsfrist hvis dette er avtalt i bilag 2, og under enhver omstendighet uten ugrunnet opphold etter at programrettelsen er klar for installasjon.

2.2.5 Nye versjoner

Nye versjoner av programvare som er spesifisert i bilag 2 er inkludert i avtalen. Når nye versjoner av programvare er utgitt, skal Leverandøren så snart som mulig sende Tjenestemottaker disse. Hvis dette skal gjøres innen en spesifikk tidsfrist, er dette avtalt nærmere i bilag 2.

Når en ny versjon av et program skal gjøres tilgjengelig for Tjenestemottaker, skal Leverandøren, med mindre annet er avtalt i bilag 2, installere den nye versjonen på alle enheter Tjenestemottaker ønsker, og som omfattes av avtalen. Hvis dette skal gjøres innen en spesifikk tidsfrist, er dette avtalt nærmere i bilag 2. Tjenestemottaker kan motsette seg å installere ny versjon av programmet dersom det medfører oppgradering av Tjenestemottakers eksisterende tekniske plattform.

Leverandøren har plikt til å gjøre tilgjengelig nye versjoner av programvare m.v. som denne avtalen omfatter, jf. bilag 1 og 2, i god tid slik at Tjenestemottaker kan følge anbefalt oppgraderingstakt når det gjelder nye versjoner av basisprogramvare og standardprogramvare som inngår i Tjenestemottakers tekniske plattform. Hvilke basisprogramvare og standardprogramvare dette dreier seg om skal fremgå av bilag 3.

2.2.6 Rapportering

Hvis det er avtalt tjenestenivå for vedlikeholdsytelsen i bilag 2 skal Tjenestemottaker motta jevnlige rapporter som dokumenterer at ytelsen holder avtalt nivå og viser eventuelle avvik. Hvis ikke annet er bestemt skal rapportering skje månedlig. Rapporteringen skal dekke alle vesentlige punkter i reguleringen av tjenestenivå. Hvordan målingen av tjenestenivå er utført skal være angitt i rapporten. I tillegg skal den inneholde følgende:

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

2.3 TJENESTEMOTTAKERS PLIKTER

Tjenestemottaker skal foreta det daglige ettersyn. Dette inkluderer sikkerhetskopiering av program og data, samt å påse at utstyr og programvare utnyttes og lagres slik utstyrs- eller programleverandøren har foreskrevet.

Dersom det ikke blir benyttet originale deler, originalt forbruksmateriell eller original rekvisita (innkjøpt fra Leverandøren eller en autorisert forhandler), må Tjenestemottaker påse at Leverandørens spesifikasjoner for slike produkter blir fulgt.

Tjenestemottaker skal legge forholdene til rette for at Leverandøren skal få utført sine plikter, bl.a. ved å gi Leverandøren nødvendig tilgang til sine lokaler og skriftlig melding om eventuell flytting av utstyret som har betydning for ytelsene.

2.4 ANSVAR FOR UNDERLEVERANDØR OG TREDJEPART

Dersom Leverandøren engasjerer underleverandør eller Tjenestemottaker engasjerer tredjepart til å utføre arbeidsoppgaver som følger av denne avtalen, er parten fullt ansvarlig for utførelsen av disse oppgavene på samme måte som om parten selv stod for utførelsen.

2.5 TAUSHETSPLIKT

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

Hvis Tjenestemottaker er en offentlig virksomhet er 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 offentleg 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 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 7.3.

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 fem (5) år etter leveringsdag, med mindre annet følger av lov eller forskrift.

2.6 EKSTERNE RETTSLIGE KRAV

Hver av partene har ansvar for å følge opp sine respektive plikter i henhold til eksterne rettslige krav (lover, forskrifter, andre myndighetskrav). Dersom det er krav som har relevans for inngåelse og gjennomføring av denne avtalen skal Tjenestemottaker identifisere disse i bilag 1 og/eller 2.

Hver av partene dekker i utgangspunktet kostnadene ved å følge rettslige krav som gjelder parten selv, og partens virksomhet. Ved endringer i rettslige krav eller myndighetskrav som angår Tjenestemottakers virksomhet, og som medfører behov for endringer i leveransen etter avtaleinngåelsen, dekkes kostnadene ved endringene og merarbeidet av Tjenestemottaker, jf punkt 1.4.

2.7 LØNNS- OG ARBEIDSVILKÅR

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

Leverandøren skal sørge for at ansatte i egen organisasjon og ansatte hos eventuelle underleverandører ikke har dårligere lønns- og arbeidsforhold enn det som følger av landsomfattende tariffavtale eller det som er normalt for vedkommende sted og yrke. Dette gjelder bare for ansatte som direkte medvirker til oppfyllelse av Leverandørens forpliktelser under avtalen.

Alle avtaler Leverandøren inngår og som innebærer utførelse av arbeid under denne avtalen skal inneholde tilsvarende forpliktelser.

Dersom Leverandøren ikke oppfyller denne forpliktelsen, har Tjenestemottaker 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.

Leverandøren skal på forespørsel fra Tjenestemottaker legge frem dokumentasjon om de lønns- og arbeidsvilkår som blir benyttet. Tjenestemottaker og Leverandøren kan hver for seg kreve at opplysningene skal legges frem for en uavhengig tredjepart som Tjenestemottaker 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.

Dersom en uavhengig tredjepart kommer til at kravene i denne bestemmelsen ikke er oppfylt, og Leverandøren bestrider dette, kan Tjenestemottaker kreve at Leverandøren og underleverandører legger frem dokumentasjon for Tjenestemottaker om de lønns- og arbeidsvilkår som blir benyttet.

3. VEDERLAG OG BETALINGSBETINGELSER

3.1 VEDERLAG

Alle priser og nærmere betingelser for det vederlaget Tjenestemottaker skal betale for Leverandørens ytelser fremgår av bilag 3. Med mindre annet er angitt i bilag 3 er alle priser oppgitt eksklusive merverdiavgift, men inkludert toll og eventuelt andre avgifter. Alle priser er i norske kroner.

Utlegg dekkes bare i den grad de er avtalt. Reise- og diettkostnader skal spesifiseres særskilt, og dekkes etter Statens gjeldende satser hvis ikke annet er avtalt. Reisetid faktureres bare hvis det er avtalt i bilag 3.

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

3.2 BETALINGSBETINGELSER

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

Dersom spesielle pris- og/eller betalingsvilkår skal gjelde for denne avtalen, skal det være oppgitt i bilag 3.

3.3 FORSINKELSESRENTER

Hvis Tjenestemottaker 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)

3.4 BETALINGSMISLIGHOLD

Hvis forfalt vederlag med tillegg av forsinkelsesrenter ikke er betalt innen 30 (tretti) kalenderdager fra forfall, kan Leverandøren sende skriftlig varsel til Tjenestemottaker 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 Tjenestemottaker gjør opp forfalt vederlag med tillegg av forsinkelsesrenter innen fristens utløp.

3.5 PRISENDRINGER

Prisen kan endre i den utstrekning regler eller vedtak for offentlige avgifter endres med virkning for Leverandørens vederlag eller kostnader.

Endringer i valutakurser som påvirker kostnader Leverandøren har i forbindelse med ytelsene, kan gjøres gjeldende overfor Tjenestemottaker med 1 (en) måneds skriftlig varsel. Hvis økninger i valutakurser er grunnlag for endringer i vederlaget, skal vederlaget tilsvarende settes ned uten at Tjenestemottaker må kreve det hvis valutakursene senere synker.

Prisen kan endres ved fornyelse av avtalen, begrenset oppad til et beløp som tilsvarer økningen i Statistisk sentralbyrå sin konsumprisindeks (hovedindeksen) med utgangspunkt i indeksen for den måned avtalen ble inngått, med mindre annen indeks er avtalt i bilag 3.

Eventuelle andre bestemmelser om prisendringer fremgår av bilag 3.

4. RETTIGHETER TIL UTSTYR OG PROGRAMVARE

4.1 EIENDOMSRETT TIL UTSTYR

Tjenestemottaker får samme rett til nytt utstyr og nye komponenter som leveres etter denne avtalen som til opprinnelig vedlikeholdt utstyr/komponent, dersom ikke annet er avtalt i bilag 3.

4.2 DISPOSISJONSRETT TIL PROGRAMVARE MV.

Tjenestemottaker har disposisjonsrett til programvare i samsvar med inngått avtale om disposisjonsrett. Hvis programservice blir utført ved at et tidligere levert program helt eller delvis skiftes ut med et nytt eksemplar, får Tjenestemottaker samme rettigheter til det nye eksemplaret som til det eksemplaret som blir skiftet ut. Det samme gjelder for nye versjoner av programvare som installeres hos Tjenestemottaker.

4.3 DISPOSISJONSRETT

Tjenestemottaker får disposisjonsrett til dokumentasjon som Tjenestemottaker mottar i henhold til avtalen.

5. MISLIGHOLD

5.1 HVA SOM ANSES SOM MISLIGHOLD

Det foreligger mislighold dersom en av partene ikke oppfyller sine plikter etter denne avtalen og dette ikke skyldes forhold som den annen part har ansvaret for eller force majeure.

Mislighold skal reklameres skriftlig uten ugrunnet opphold etter at misligholdet er oppdaget eller burde vært oppdaget.

5.2 VARSLINGSPLIKT

Hvis en av partene ikke kan oppfylle sine plikter som avtalt, skal partene så raskt som mulig gi den annen part 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.

5.3 SANKSJONER VED MISLIGHOLD

5.3.1 Tilbakeholdelse av ytelse

Ved mislighold fra Leverandørens side kan Tjenestemottaker holde betalingen tilbake, men ikke åpenbart mer enn det som er nødvendig for å sikre Tjenestemottakers krav som følge av misligholdet. Leverandøren kan ikke holde tilbake ytelser som følge av Tjenestemottakers mislighold med mindre misligholdet er vesentlig.

5.3.2 Leverandørens plikt til å avhjelpe mislighold

Arbeidet med å avhjelpe mislighold skal påbegynnes og gjennomføres så raskt som mulig etter at Leverandøren har fått melding om problemet, og senest innenfor de tidsrammene som er avtalt.

5.3.3 Prisavslag

Hvis det tross gjentatte forsøk ikke har lykkes Leverandøren å avhjelpe misligholdet, har Tjenestemottaker krav på forholdsmessig prisavslag.

5.3.4 Timebot

Blir ikke avtalte frister overholdt, og det ikke skyldes force majeure eller Tjenestemottakers forhold, foreligger en forsinkelse fra Leverandørens side som gir grunnlag for timebot. Hvis det er avtalt standardiserte prisavslag i bilag 2 erstatter dette timebot for samme forhold.

Timeboten påløper automatisk, og utgjør 0,2 (null komma to) prosent av det samlede årlige vederlag ekskl. merverdiavgift for hver påbegynte time forsinkelsen varer. Timeboten regnes bare av normal arbeidstid innen virkedager, og løper maksimalt i 20 (tjue) virkedager.

Andre timebotsatser og annen løpetid for timeboten samt hvilke ytelser den skal gjelde for kan avtales i bilag 2.

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

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

5.3.5 Heving

Dersom det foreligger vesentlig mislighold, kan den andre parten, etter å ha gitt den misligholdende part skriftlig varsel og rimelig frist til å bringe forholdet i orden, heve hele eller deler av avtalen med øyeblikkelig virkning.

Tjenestemottaker kan heve hele eller deler av avtalen med øyeblikkelig virkning etter utløpet av timebotperioden.

5.3.6 Krav på erstatning

En part kan kreve erstattet ethvert direkte tap, herunder tap som skyldes merarbeid og andre direkte kostnader i forbindelse med forsinket driftsstart eller driftsavbrudd, som med rimelighet kan tilbakeføres til forsinkelse, mangel eller annet mislighold fra den misligholdende partens side, med mindre den misligholdende parten godtgjør at misligholdet eller årsaken til misligholdet ikke skyldes den misligholdende parten.

Eventuell påløpt timebot kommer til fradrag i eventuell erstatning for samme forsinkelse.

5.3.7 Erstatningsbegrensning

Erstatning for indirekte tap kan ikke kreves. Tap av data anses som indirekte tap, bortsett fra hvor dette skyldes datahåndtering som er Leverandørens ansvar under avtalen.

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

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

6. VARIGHET OG OPPSIGELSE

Avtalen trer i kraft fra det tidspunktet som fremgår av avtalens signaturside (oppstartdato) og gjelder i 1 (ett) år, og fornyes deretter automatisk for 1 (ett) år om gangen.

Partene har gjensidig rett til å si opp avtalen med 3 (tre) måneders skriftlig varsel før utløpet av hver ett-års periode. Leverandøren kan likevel ikke si opp avtalen i den første tre-års perioden.

Annen regulering av varigheten skal eventuelt fremgå av bilag 4.

7. ØVRIGE BESTEMMELSER

7.1 RISIKO FOR UTSTYR OG PROGRAMVARE

Tjenestemottaker har risikoen for utstyr og programvare som omfattes av avtalen. Hvis Tjenestemottaker eier utstyr og har disposisjonsrett til programvare for nettverkskontroll, har Tjenestemottaker også risikoen for dette. Leverandøren har risiko for annet utstyr eller programvare, f.eks. reserveutstyr, som han har plassert hos Tjenestemottaker.

7.2 OVERDRAGELSE AV RETTIGHETER OG PLIKTER

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

Leverandøren kan bare overdra sine rettigheter og plikter etter avtalen med skriftlig samtykke fra Tjenestemottaker. Slikt samtykke kan ikke nektes uten saklig grunn. Rett til vederlag etter avtalen kan fritt overdras, men fritar ikke Leverandøren for hans plikter og ansvar.

7.3 KONKURS, AKKORD E.L.

Hvis det i forbindelse med Leverandørens virksomhet åpnes gjeldsforhandlinger, akkord eller konkurs eller annen form for kreditorstyring gjør seg gjeldende, har Tjenestemottaker rett til å heve avtalen med øyeblikkelig virkning

7.4 FORCE MAJEURE

Skulle det inntreffe en ekstraordinær situasjon som ligger utenfor partenes kontroll 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.

I en slik ekstraordinær situasjon kan motparten bare gå fra avtalen dersom situasjonen varer eller antas å ville vare lenger enn 90 (nitti) kalenderdager, og da bare med 15 (femten) kalenderdagers varsel.

8. TVISTER

8.1 RETTSVALG

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

8.2 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 mekling.

8.3 DOMS- ELLER VOLDGIFTSBEHANDLING

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

Tjenestemottakers forretningsadresse er verneting.

Partene kan alternativt avtale at tvisten blir avgjort med endelig virkning ved voldgift i Norge i henhold til lov 14. mai 2004 nr. 25 om voldgift (voldgiftsloven).

*****

Bilag 1 Tjenester som skal leveres

Her angis det utstyr og/eller programvare som vedlikeholdstjenesten omfatter.

Under bilag	Tjenestenavn	Tjeneste-kategori	Inngår (Ja/ Nei)
1.1	**HDO – ServiceDesk** HDO har egen drift- og brukerstøtte for håndtering av alle henvendelser fra Tjenestemottaker, dette inkluderer også 1.linje support for 3-parts applikasjoner og systemer.	Basis-tjeneste	**Ja**
1.2	**HDO – Drift, vedlikehold og brukerstøtte av utstyr knyttet til nødnett** Dette er en samling av enkelttjenester eller funksjoner som alle kommunikasjonssentraler (AMK-sentraler, akuttmottak og legevakter/legevaktsentraler) knyttet til nødmeldetjenesten i Norge får tilgang til gjennom sin tilknytning til det nye digitale nødnettet.	Basis-tjeneste	**Nei**
1.3	**HDO - Drift og brukerstøtte av radioterminaler knyttet til nødnett** Dette er en samling av enkelttjenester eller funksjoner som alle brukere av radioterminaler knyttet opp mot det digitale nødnettet i Norge får tilgang til gjennom sin tilknytning til det nye digitale nødnettet.	Basis-tjeneste	**Ja**
1.4	**HDO - Drift av sentralisert løsning for felles legevaktsnummer 116117** HDO har driftsansvar for 116117 løsningen i operativ drift. De enkelte LV-sentraler henvender seg til HDO som har døgntjeneste med ansvar for å håndtere feil m.a. knyttet til nasjonalt legevaktnummer.	Basis-tjeneste	**Nei**
1.5	**HDO - Teknisk rådgivning og bistand** Teknisk rådgivning og bistand i forbindelse med flytting, omgjøring, nybygg etc. for nødmeldetjenesten. HDO er den part som kan og må bistå Tjenestemottaker i dette arbeidet.	Bestillings-tjeneste	**Nei**
1.6	**HDO - Drift og vedlikehold av Synergy** Sentralisert drift og support av Synergy /system for felles mus og tastatur) slik at vi sikrer et driftsstabilt system og hindrer brudd på tjenesten. Inkluderer innkjøp, oppsett og installasjon av brannmur. Gjelder kun for AMK. Må avklares for hvert CR i prosjektfasen (eget fullmakts-skjema).	Bestillings-tjeneste	**Nei**
1.7	**HDO - Brannmur** Inkluderer innkjøp, oppsett og installasjon av brannmur. Må avklares for hvert CR i prosjektfasen (eget fullmakts-skjema)	Bestillings-tjeneste	**Nei**
1.8	**HDO - SMS-løsning for AMK-sentraler** Må avklares for hvert CR i prosjektfasen (eget fullmakts-skjema).	Bestillings-tjeneste	**Nei**
1.9	**Tverrforbindelse til lokal PABX** Fortrinnsvis for akuttmottak (og legevaktsentraler). Må avklares for hvert CR i prosjektfasen (eget fullmakts-skjema).	Bestillings-tjeneste	**Nei**
1.10	***Lydlogg tjenester – foreløpig ikke avklart!*** *Ny løsning for sentralisert lydlogg for akuttmottak/legevakt* *Må avklares for hvert CR i prosjektfasen (eget fullmakts-skjema)*	*Bestillings-tjeneste*	***Nei***
1.11	**HDO – Konsulentbistand - uttak av data til bruk i statistikker etc.** Standard uttrekk av data fra ICCS som kan benyttes videre ifht statistikker etc.	Bestillings-tjeneste	**Nei**

Tjenestebeskrivelse

Bilag 1.1

HDO – ServiceDesk

Versjon 1.0

Dokumentstatus			
Versjon	**Status**	**Ansvarlig**	**Dato**
1.0	Godkjent	Avdelingsleder Kundeforvaltning	01.06.2013

1 Generelt

HDO er 1.linje support for alt kontrollromsutstyr, radioterminaler samt systemer relatert til nytt digitalt nødnett.

HDO har egen drift- og brukerstøtte for håndtering av alle henvendelser fra Tjenestemottaker, dette inkluderer også 1.linje support for 3-parts applikasjoner og systemer.

Tjenestemottaker vil her får svar på spørsmål knyttet til blant annet:

- Generell informasjon om HDO HF herunder tjenester, priser, bestilling mv.
- Eget kundeforhold, tjenester, faktura, oppgraderinger og bestilling av nye tjenester mv.
- Support, telefonstøtte og problemløsning for feil og feilsituasjoner mv.
- Feilmeldinger, mottak av melding om feil.

Alle kundehendvendelser blir registrert, kategorisert og behandlet ut i fra type henvendelse. HDO Drift- og brukerstøtte vil overfor Tjenestemottaker representere det primære informasjons- og kontaktpunkt overfor HDO HF og Nødnett i alle ovennevnte tilfeller.

Feilmeldinger som mottas blir behandlet i henhold til hva som er avtalt for Tjenestemottaker / tjenesteleveranse. For nærmere informasjon omkring servicenivå mv, henvises til tjenestebeskrivelse bilag 2 – Utdypende spesifikasjon av ytelsen.

2 Tilgjengelighet

Leverandørens driftssenter kan nås på følgende måter:

- Telefon: **08915**
- E-post: **drift@hdo.no**
- Web: **http://drift.hdo.no**

HDO Drift- og brukerstøtte leverer support som beskrevet nedenfor. Eventuelt utvidet service kan i noen tilfeller leveres, men må avtales særskilt. Enkelte tjenester kan leveres med et annet servicenivaå, dette er da beskrevet i den aktuelle tjenestens tjenestebeskrivelse.

HDO Drift- og brukerstøtte er tilgjengelig alle dager, 24 timer, 365 dager i året og kan kontaktes via telefon eller per e-post. Web kan også benyttes for mindre viktige feil og hendelser.

Følgende telefon, web- og e-postadresser kan benyttes:

Formål	Telefonnummer	Web	E-postadresse
Feilrapportering	08915	http://drift.hdo.no	drift@hdo.no
Kundehenvendelser	08915	http://drift.hdo.no	drift@hdo.no

Tjenestebeskrivelse

Bilag 1.3

HDO – Drift og brukerstøtte for radioterminaler knyttet til nødnett

Versjon 1.0

Dokumentstatus			
Versjon	**Status**	**Ansvarlig**	**Dato**
1.0	**Godkjent**	Avdelingsleder Kundeforvaltning	01.06.2013

1 Generelt

HDO – Drift og brukerstøtte for radioterminaler knyttet til nødnett er en samling av enkelttjenester eller funksjoner som alle brukere av radioterminaler knyttet opp mot det digitale nødnettet i Norge får tilgang til gjennom sin tilknytning til det nye digitale nødnettet.

2 Tjenester som inngår

I tjenesten «HDO – Drift og brukerstøtte for radioterminaler knyttet til nødnett» vil Tjenestemottaker få tilgang til:

Basistjenester

- **Logistikk rundt bestilling, klargjøring og distribusjon av radioterminaler.**
  - Logistikksystem for kontroll på distribusjon av radioterminaler.
  - Bestilling, mottak, forsendelse og distribusjon av radioterminaler i henhold til vedtatt fordelingsplan/bestillinger
  - Evnt. nødvendige forsendelser i forbindelse med vedlikehold og reparasjoner.
- **Programmering og aktivering av Tetra radioterminaler**
  - Mottak av bestilte radioterminaler
  - Klargjøring og funksjonstest av radio til alle brukere i henhold til planverk.
  - Aktivering av radioterminal i nettverket i henhold til prosedyre
  - Programmering av nye radioterminaler
  - Utlevering av radioterminaler til abonnement iht til bestilling og prosedyrer.
  - Oppgradering av programvare i radioterminaler når ny funksjonalitet innføres fra DNK/leverandør, eller vesentlige feil rettes i ny programvare på avtalt sted
- **Vedlikehold og reparasjon av Tetra radioer**
  - Mottak av radioterminaler som skal repareres, byttes ut eller kasseres.
  - Reparasjon og reprogrammering av defekte radioer som er dekket av garanti
  - Evt. klargjøring og programmering av erstatningsradio
  - Sikre at radioterminalen er sikkerhetsmessig håndtert før videresending.
  - Videresende til aktuell samarbeidspartner for reparasjon, bytte eller kassering
  - Oppfølging mot leverandør og abonnent i henhold til innmeldte saker
- **Brukeradministrasjon for god brukerkontroll og administrasjon av hvem som har tilgang til Tetranettet**
  - Implementere og vedlikeholde egne talegrupper
  - Åpning eller stengning (midlertidig/varig) av tilgang til nødnettet for radioterminaler iht bestilling og prosedyrer
  - Administrasjon av brukertilganger til Tetranettet
- **Brukerstøtte**

Tilleggstjenester

- **Oppgradering og omprogrammering av radioterminaler lokalt hos bruker av radioterminalen**
  - Oppgradering av programvare i radioterminaler når ny funksjonalitet innføres, eller vesentlige feil rettes i ny programvare lokalt på kontrollrommet
  - Oppgradering som følge av ønske/behov fra Tjenestemottaker som ikke er pålagt av DNK/leverandør
- **Vedlikehold og reparasjon av Tetra radioer**
  - Reparasjon og reprogrammering av radioterminaler som ikke er dekket av garanti

Se bilag 3, Samlet pris og prisbestemmelser.

3 Systemmessige eller andre krav

4 Tjenester etc. som ikke inngår

- Bestilling og distribusjon av batterier etter at levetid er utgått på første leveranse.
- Bestilling, distribusjon og reparasjoner på tilleggsutstyr som monofoner, øreproppper, bærevesker, etc.
- Programmering av brukerstyrte fasiliteter og funksjoner (tillegg og endringer i Mine favorittgrupper og kontaktliste utenom planlagte oppgraderinger av programvare)
- Utskifting av defekte antenner og annet tilleggsutstyr som batterier, monofoner og øreproppper og lignende
- Gjenåpne tilgang for radioterminaler som er permanent sperret.

Bilag 2 - Utdypende spesifikasjon av ytelsen, inkl. eventuell tjenestenivåavtale

Denne avtalen er et ledd i det genuine samarbeidet mellom de regionale helseforetakene, kommunene og Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF.

Slik at formålet med denne avtalen er å imøtekomme kravene som er gitt ifht akuttmedisin i forskrift 18.mars 2005 nr. 252.
Gjennom denne forskriftenes paragrafer synes det klart at samarbeidet mellom de regionale helseforetakene (og de underliggende helseforetakene) og kommunene og dermed da også HDO må karakteriseres som et genuint administrativt samarbeid om de praktiske sidene ved det å tilby en nødmeldetjeneste.

I dette så ligger det underforstått at det ikke vil være hensiktsmessig at hver enkelt kommune eller hvert enkelt helseforetak selv sørger for å organisere slike driftstjenester. Men at dette avklares gjennom denne Tjenesteavtalen.
Dette er da også hensynstatt i Kommunikasjonssentralavtalen som er inngått mellom Tjenestemottaker og DNK.

1. LEVERANDØR OG TJENESTEMOTTAKERS ANSVAR OG PLIKTER

Tjenesteleverandørs ansvar og oppgaver mot Tjenestemottaker er spesifisert under og er i henhold til Kommunikasjonssentralavtalen som er inngått mellom Tjenestemottaker og DNK.

Leverandørs (HDOs) ansvar og plikter:

- Bidra til å legge forholdene til rette for en stabil drift. Teknisk drift av utstyr omfatter løpende og forebyggende vedlikehold samt reparasjoner, oppgraderinger
- Sørge for at Tjenestemottakers utstyr og system som denne avtalen dekker er under kontinuerlig overvåkning og at alarmering er satt i drift.
- Sørge for at nye programvareversjoner for leverte systemer blir distribuert ut til Tjenestemottaker i den takt som leverandøren av Nødnett legger opp til.
- Sikre drift av utstyr for å minimere risikoen for tap av data.
- Sørge for at alle hendelser blir forsvarlig logget og fulgt opp.
- HDO har ansvar for å følge opp, melde til 3.part og sørge for fremdrift i de tilfeller der de selv ikke har drifts- eller overvåkningsansvar.

Tjenestemottakers ansvar og plikter:

- Medvirke til å motta og tilrettelegge for leveransene fra Tjenesteleverandør.
- Ved endringer som kan påvirke avtalen skal Tjenestemottaker informere Leverandør om alle forhold av betydning for leveransen.
- Sørge for at Tjenesteleverandør alltid er informert om hvem som er Tjenestemottakers kontaktperson overfor Leverandør (daglig leder, mottaker av viktig informasjon fra Leverandør etc.). Se bilag 7; Kontaktpersoner.
- Tilrettelegge slik at Tjenesteleverandør ikke forhindres i å levere de tjenester som er regulert av inngått Tjenesteavtale (SLA).
- Melde alle feil/hendelser som oppstår til Tjenesteleverandør uten ugrunnet opphold.
- Ved kritiske hendelser som krever informasjon internt hos Tjenestemottaker, så har Tjenestemottaker selv ansvaret for at dette ivaretas.
- Sørge for en god oversikt over utstyr og radioterminaler som er levert ihht Kommunikasjonssentralavtalen med DNK samt abonnementsbestillinger.
- Sørge for at radioterminaler tilknyttet Tjenestemottaker blir gjort tilgjengelige for Tjenesteleverandør når Tjenesteleverandør ber om dette. For legevakter inkluderer dette også radioterminaler som er bestilt av kommuner og «leger i vakt» i samarbeid med den enkelte kommune.

2. RESPONS- OG LØSNINGSTIDER

Tjenesteleverandør legger vekt på god kundebehandling og har som målsetting å behandle alle henvendelser raskt og effektivt.

Følgende responstider gjelder alle dager, 24 timer, 365 dager i året, ref. bilag 1.1 HDO - ServiceDesk:

Respons	Tid	Mål
Telefon	< 30 sek.	For 80 % av alle henvendelser – dette måles i snitt for alle innkomne samtaler.
E-post	< 30 min.	For 100 % av alle henvendelser
Web	Ingen garanti	

2.1 SERVICETIDER OG REPARASJONSTIDER FOR RADIOTERMINALER

DNK har gitt følgende garanti ifht til reparasjonstid av radioterminaler:

Aktivitet	Tidsfrist
Frist for reparasjonstid – Tjenesteyter skal innen tidsfristen reparere eller erstatte ødelagte deler og sende disse til Tjenestemottaker	**Innen 7 dager**

Tjenesteleverandør vil når feil meldes på radioterminal umiddelbart sørge for at reserveradio sendes til bruker av den feilmeldte radioterminalen slik at bruker ikke blir stående uten radio i lang tid.

3. SPESIELT OM FEILMELDINGER

Alle henvendelser om feil vil i første omgang bli søkt løst på HDO Drift- og brukerstøttes 1. linje. Kompliserte spørsmål og feilmeldinger vil bli rutet til HDO Drift- og brukerstøttes 2.linje for problemløsning i henhold til standard prosedyre. Videre vil det være Direktoratet for Nødkommunikasjon (DNK) og relevante underleverandører som vil være den endelige part ifht til feilretting etc. vedr. programvare m.m.

3.1 GRADERING AV ALVORLIGHETSGRAD

De alvorlighetsgradene som er beskrevet under brukes ved klassifisering av alle oppdrag som kommer fra Tjenestemottaker. Alvorlighetsgraden tildeles i utgangspunktet av Leverandør, men dersom sluttbruker/superbruker ved alvorlige feil/hendelser ikke er enig i det nivået som settes, så er det i Nødnettkontrakten bestemt at det er Tjenestemottaker sin vurdering som skal falle til grunn ved fastsetting av alvorlighetsgrad.

Alvorlighetsgrad 1
Feilen forårsaker et bortfall av kritiske systemer og/eller applikasjoner, som har alvorlig innvirkning på tjenesteleveringen og at ingen alternativer eller omgåelser er tilgjengelig (for eksempel feil på kjerneutstyr).

Alvorlighetsgrad 2
Feilen forårsaker at et ikke-kritisk system og/eller applikasjon er nede, ubrukelig eller vanskelig å bruke, med en viss innvirkning på driften men uten umiddelbar innvirkning på tjenesteleveringen, og et alternativ eller omgåelse er tilgjengelig.

Alvorlighetsgrad 3
Alle feil/hendelser som ikke er dekket av grad 1 eller grad 2.

4. BEGRENSNINGER

Følgende områder er ikke en del av avtalen og vil dermed heller ikke overvåkes;

- Eksisterende radioutstyr (Helseradionettet)

Tilgjengelighetstider for selve nødnettet (kjernesystem, radiobasestasjoner og nettverk) inngår ikke i denne avtalen da dette driftes og overvåkes av nettoperatør (Motorola Solutions). Tjenesteleverandør har uansett ansvar for melding av feil og oppfølging av hendelser opp i mot sine underleverandører og vil holde Tjenestemottaker underrettet om status på eventuelle feil fortløpende.

Avtalen gjelder heller ikke dersom Tjenestemottaker har utført endringer på tjenester og/eller utstyr som ikke er i henhold til gjeldene Tjeneste- og Kommunikasjonssentralavtalen. I dette ligger det at Tjenesteleverandør ikke kan holdes økonomisk ansvarlig, men at Tjenesteleverandør ut i fra inngått SLA skal bistå i rette opp feil og/eller hendelser så raskt som mulig.

Bilag 3 Samlet pris og prisbestemmelser

Alle priser og nærmere betingelser for det vederlaget Tjenestemottaker skal betale for Leverandørens ytelser skal fremgå av bilag 3. De samlede prisene og samlet sluttvederlag skal fremkomme her. Som en del av grunnlaget for totalprisen skal eventuelle spesielle betalingsordninger, rabatter, forskudd, delbetaling og avvikende betalingstidspunkt også fremgå

Dersom partene avtaler annet enn det som følger av avtalen vedrørende vederlag, skal det spesifiseres i dette bilaget.

Avtalen punkt 3.1 Vederlag

Utgangspunktet er at prisene oppgis i norske kroner og eksklusiv merverdiavgift. Annet må spesifiseres særskilt. Det må oppgis hvorvidt prisen er per hendelse eller f. eks per måned/år/avtaleperioden. Tabellene bør tilpasses prisstrukturen for leveransen.

HDO HF skal ikke ha som formål å gå med overskudd og det vil til enhver tid være de reelle kostnadene som belastes Tjenestemottaker.

Beskrivelse/navn	Pris i NOK pr. stk. (eks. mva.)	Periode	Totalt pr. år (eks.mva)
Drift, vedlikehold og brukerstøtte for radioterminaler i Nødnett (Basistjenester)	400,-	Årlig	Avregnes etter antall bestilte radioterminaler.

Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF ikke er merverdiavgiftspliktige slik at mva vil ikke bli lagt til.

Support utover normal arbeidstid:

Tjenester som er inkludert i denne avtalen som basistjenester (se «bilag 1 Tjenester som skal leveres») medfører ikke ekstra kostnader da disse er inkludert 24/7service og support. Dette omfatter også HDO HFs bruk av lokalt feltapparat.

De tjenester som i bilag 1 er spesifisert som «bestillingstjeneste» kan eller vil bli fakturert Tjenestemottaker etter avtale da disse ikke er inkludert, men må bestilles særskilt.

Øvrige kostnader knyttet mot Tjenestemottaker

Kostnader knyttet til reparasjon og evt. bytte av radioterminaler

Dersom en radioterminal må repareres evt. byttes ut og skaden som er påført ikke dekkes av garanti, vil dette medføre fakturering av de faktiske reparasjonskostnadene evt. innkjøpskost av ny radioterminal.

I fase 0 hvor det benyttes Motorola terminaler utgjør reparasjonskostnaden **kr. 1.900,- eks.mva**.
Dette er kostnader som kan/vil bli fakturert Tjenestemottaker, dvs. bruker av radioterminalen.

Kostnader knyttet til oppgradering og omprogrammering av radioterminaler lokalt hos bruker av radioterminal, dersom det ikke er mulig for Tjenestemottaker å levere radioterminalen til det sted som Leverandør angir (hos f.eks. AMK-sentral eller legevaktsentral), vil bli fakturert pr. time jobben tar samt for reise-/diett og reisetid.

Kostnader knyttet til oppgradering og omprogrammering av radioterminaler som følge av brukerstyrte endringer/ønsker vil bli fakturert pr. time jobben tar samt for reise-/diett og reisetid.

Ref. «bilag 1.3 HDO – Drift og brukerstøtte for radioterminaler knyttet til nødnett»

Følgende utlegg dekkes:
(Fylles ut dersom partene avtaler at utlegg skal dekkes, og her spesifiseres det hvilke utlegg som er omfattet)

I de tilfeller Tjenestemottaker bestiller noen av bestillingstjenestene kan dette medføre at enkelte utlegg kan bli fakturert. Dette vil i så fall avtales ved beskrivelse av omfanget av oppdraget.

Reise- og diettkostnader skal dekkes etter følgende satser:
(Fylles ut dersom partene avtaler at Statens satser ikke skal legges til grunn)

Følgende reisetid kan faktureres:
(Hovedregelen er at reisetid ikke faktureres. Reisetid kan derfor bare faktureres hvis det er avtalt. Det bør i tilfelle spesifiseres i hvilke tilfeller eller hvilke reiser som kan faktureres).

I de tilfeller Tjenestemottaker bestiller noen av bestillingstjenestene kan dette medføre at reisetid kan bli fakturert. Dette vil i så fall avtales ved beskrivelse av omfanget av oppdraget.

Reisetid knyttet til oppgradering og reprogrammering av radioterminaler i Tjenestemottakers lokaler vil bli fakturert.

Avtalens punkt 3.2 Betalingsbetingelser

Faktureres forskuddsvis pr. kvartal.

Faktura sendes:

Fakturainformasjon	
Kunde	
Adresse	
Adresse	
Postnr	
Poststed	
Merkes med	
E-post for fakturamottak	

Avtalens punkt 3.5 Prisendring

Avtalt prisendring:

Generelt vil det foretas en årlig gjennomgang av prismodellen som legges til grunn slik at evt. justeringer vil kunne forekomme.

Timepris kan endres i henhold til følgende indeks:
(Fylles ut dersom partene avtaler regulering etter annen indeks enn konsumprisindeksen, f. eks lønnsindeks for bransjen)
Timepris kan indeksreguleres i h.h.t SSBs konsumprisindeks.

Bilag 4 Endringer i den generelle avtaleteksten

Endringer til den generelle avtaleteksten skal samles i bilag 4, med mindre den generelle avtaleteksten henviser slike endringer til et annet bilag.

Det er mulig å gjøre endringer til alle punkter i avtalen, også der hvor det ikke klart henvises til at endringer kan avtales. Endringene til avtaleteksten skal fremkomme her, slik at teksten i den generelle avtaleteksten forblir uendret. Det må fremkomme klart og utvetydig hvilke bestemmelser i avtalen det er gjort endringer til.

Punkt	«Kommentarer», evt. «tillegg» eller «erstattes med»
2.1.3	Utgår.
2.2.3	Tabellen over feilkategorier erstattes med det som er spesifisert i bilag 2 «Utdypende spesifikasjon av ytelsen, inkl. evt. tjenestenivåavtale, kap. 3 Spesielt om feilmeldinger».
2.2.6	Hvis det er avtalt tjenestenivå for vedlikeholdsytelsen i bilag 2 vil Tjenestemottaker finne jevnlige rapporter som dokumenterer at ytelsen holder avtalt nivå og viser eventuelle avvik på Leverandørens (HDOs) ekstranett. Hvis ikke annet er bestemt skal rapportering skje månedlig. Rapporten skal inneholde: – Antall meldte feil/hendelser i forrige periode. – Antall lukkede feil/hendelser i forrige periode. – Antall åpne feil med beskrivelse og angivelse av responstid. – Antall brukerstøttehenvendelser, med beskrivelse og angivelse av svartid og resultat på innkomne samtaler på tlf. 08915 – viser totalt alle innkomne samtaler.
2.3	**Avsnitt 1 erstattes med:** «Tjenestemottaker skal foreta det daglige ettersyn. Dette innebærer å påse at utstyr og programvare utnyttes og lagres slik utstyrsleverandør har foreskrevet. Det henvises her til Kommuniksjonssentralavtalen som er inngått med Direktoratet for Nødkommunikasjon, DNK.» **Tillegg: «**Tjenestemottaker skal alltid uten ugrunnet opphold sørge for at Leverandøren til enhver tid er informert om endringer som kan være relevant for Leverandørens ansvar ifht til denne avtale. Dette gjelder for eksempel endring av kontaktpersoner, maskin- og/eller programvare eller annet som kan påvirke nødnettet og dets systemer.»
2.4	**Tillegg: «**Tjenestemottaker kan ikke engasjere tredjepart til å utføre arbeidsoppgaver på utstyr og/eller systemer som er levert gjennom nødnettsleveransen.»
4.1	Punktet utgår da eiendomsretten til utstyret som leveres gjennom Nødnettleveransen samt tilleggsutstyr som leveres gjennom DNK eies fullt og helt av Direktoratet for Nødkommunikasjon (DNK) inntil noe annet avklares. Henviser her Kommuniksjonssentralavtalen som er inngått med DNK.
5.3.1	Bestemmelsen gjelder med den begrensning at Tjenestelemottaker ikke kan holde betalingen tilbake som følge av forsinkelse eller annet mislighold som skyldes Nødnettleverandør.
5.3.3	Bestemmelsen gjelder med den begrensning at Tjenesteleverandør ikke er ansvarlig for mislighold som skyldes Nødnettleverandør.
5.3.4	Bestemmelsen gjelder ikke.
5.3.5	Ikke relevant da det kun er Leverandør som kan levere disse tjenestene til Tjenestemottaker.
5.3.6	Bestemmelsen gjelder ikke.
6.0	Avtalen trer i kraft fra det tidspunkt som fremgår av avtalens signaturside (oppstartdato) og gjelder inntil finansieringsmodellen for drift og vedlikehold av nødnett er avklart. Inntil dette er avklart løper avtalen videre og fornyes automatisk for 1 (ett) år om gangen. Partene har gjensidig rett til å si opp avtalen med 3 (tre) måneders skriftlig varsel før utløpet av hver ett-års periode.
7.1	Tjenestemottaker har risikoen for utstyr og programvare som omfattes av avtalen i tjenestemottakerens lokaler. Hvis Tjenestemottaker eier utstyr og har disposisjonsrett til programvare for nettverkskontroll, har Tjenestemottaker også risikoen for dette. Dersom det plasseres ut annet utstyr eller programvare enn det som er omfattet av Kommuniksjonssentralavtalen i tjenestemottakerens lokaler så skal risiko for dette utstyret avtales spesifikt ved leveranse.
8.2 og 8.3	**Punktene erstattes med:** «Hvis partene ikke blir enige med forhandlinger løftes tvisten til Helse- og Omsorgsdepartementet for avgjørelse.»

Bilag 5 Endringer etter avtaleinngåelse

Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen skal følge prosedyrene i avtalen punkt 1.4 og gjøres skriftlig. Leverandøren skal føre en fortløpende katalog over endringene som utgjør dette bilaget.

Nr	Dato	Endringen gjelder	Underbilag

Bilag 6 –
Skjema for endringer og /eller bestilling av tilleggstjenester

Endringsforespørsel / bestilling av tilleggstjenester
Avsender:_____ Mottaker: **HDO**
Liste over referanser og vedlegg:
Hva gjelder forespørselen:
Beskrivelse av forespørsel/bestilling:
Utfyllende beskrivelse (Valgfritt)(bruk gjerne ekstra ark):
Kontrollromsnummer: CR____ Signatur: Dato: Navn/Stilling (rolle):

Bilag 7 Kontaktpersoner

Oppdatering eller endring av kontaktpersoner hos Tjenestemottaker skal skje ved skriftlig innmelding via e-post til Tjenesteleverandørs 1.linje (Drift og brukerstøtte).

Hovedkontakt	
Navn på hovedkontakt	
Avdeling	
Tittel	
Tlf.nr/Mobiltlf.	
E-post	

Vara kontaktperson	
Navn på vara kontaktperson	
Avdeling	
Tittel	
Tlf.nr/Mobiltlf.	
E-post	