



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: Osen Kommune

Org.nr.: 944350675

(heretter kalt Tjenestemottaker)

For Tjenestemottaker

Sted, dato

OSEN 26/11-15
RÅDMANNEN
Kaar Leisøet

For Tjenesteleverandør

Sted, dato: Gjøvik, 24.11.2015

Anita Gjelstad

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:	ROAR LEIRSET	Navn:	Anita Østlund
Tittel:	RÅDMANN	Tittel:	Avd.leder Kunde- og brukerforvaltning
Tlf.:	906 33275	Tlf.:	90 95 16 80
E-post:	roar.leirset@osen.kommune.no	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 endringsforespørsler 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 AVTALEINNGÅELEN

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 YTELSE 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 vedlikeholdsyttelsen 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 forbruksmaterieell 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 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 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 PRISENDINGER

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 lyktes 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 vernet.

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	Tjenestekategori	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 kommunikasjonsentraler (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 døgn-tjeneste 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