



STATENS STANDARDAVTALER FOR IT-ANSKAFFELSER

Vedlikeholdsavtalen

Statens standardavtale om vedlikehold og service av utstyr og programmer

Utgitt av Statskonsult 1994

Elektronisk versjon revidert september 2003

På nettsidene til Statens standardavtaler for IT-anskaffelser <http://www.statskonsult.no/it/ssa> er det en oversikt over de endringer som er gjort i revidert utgave.

Forord

Offentlig forvaltning kjøper hvert år informasjonsteknologi for betydelige beløp og har behov for kostnadseffektivitet og trygghet både i og etter kjøpsprosessen. For å bidra til å dekke et slikt behov, har Statskonsult som ett av flere virkemidler laget en serie standardavtaler for ulike typer anskaffelser. Disse gis ut i serien Statens standardavtaler.

Fire av disse er knyttet til anskaffelse av informasjonsteknologi. De består av en stor og en liten standardavtale for kjøp, en stor og en liten standardavtale for vedlikehold og service. I tillegg finnes det en standardavtale for konsulentbistand og en for konsulentoppdrag.

Standardavtalene fra Statskonsult har sine røtter tilbake til midten av 1970-tallet og er senere supplert med nye avtaleområder. Det foregår en løpende ajourføring på basis av vunnet erfaring og ut fra teknologiske, bruksmessige, rettslige og markedsorienterte kriterier. De gir grunnlag for felles normer, metoder og prosedyrer ved offentlige anskaffelser knyttet til teknologi som betyr stadig mer for samfunnet.

Statskonsult har veiledende og rådgivende myndighet. Standardavtalene er derfor ikke obligatoriske for statlige virksomheter. Vi vil imidlertid vise til «Regler for bruk av forskjellige kontraktstyper m.v. ved statlige kjøp» fra Næringsdepartementet der det i kommentarene sies at: «Ved EDB-anskaffelser forutsettes avtaleformularer/dokumenter utarbeidet av Statskonsult, Direktoratet for forvaltningsutvikling benyttet».

De store standardavtalene for kjøp mv. og for vedlikehold mv. er revidert i løpet av 1994. Statskonsult har gjennomført revisjonen på bakgrunn av omfattende samtaler med Kontor- og Datateknisk Landsforening, høringsrunde og høringsseminar med deltakelse fra statlig og kommunal sektor, samt praktisk erfaring fra de forrige versjonene. Rådgiver Sidsel I. Tønnessen har ledet arbeidet, med deltakelse fra rådgiver Amund Eriksen, begge Statskonsult.

Statskonsult vil gjerne ha tilbakemelding på standardavtalene, for stadig å kunne videreutvikle disse i tråd med forvaltningens behov.

Tom Veierød

Innhold

1 Generelt.....	6
1.1 Hva avtalen omfatter.....	6
1.2 Leverandørens ansvar og kompetanse.....	6
1.3 Ansvar for underleverandører.....	7
1.4 Opplysningsplikt.....	7
1.5 Kundens plikter.....	7
1.6 Forhold til garanti og reklamasjon.....	8
1.7 Endringer i forhold til den generelle avtaleteksten.....	8
2 Om ytelsene.....	9
2.1 Generelt.....	9
2.2 Ytelser som er tatt med i denne avtalen.....	9
2.2.a Bruk av tabellen.....	9
2.2.b Oversikt over aktuelle ytelser.....	10
2.3 Nærmere om ytelsene som er valgt i henhold til tabell 2.....	11
2.3.a Telefonveiledning.....	11
2.3.b Feilretting over telelinje.....	11
2.3.c Tilkalling av bistand.....	11
2.3.d Informasjon om situasjonen.....	11
2.3.e Tilgjengelighetsgaranti.....	11
2.3.f Nettoovervåking.....	11
2.3.g Utstyr eller program for nettoovervåking.....	12
2.3.h Opplæring/brukerstøtte.....	12
2.3.i Drift.....	12
2.3.j Reserveanlegg.....	12
2.3.k Depottjenester.....	12
2.3.l Forebyggende vedlikehold på utstyr.....	13
2.3.m Rekvisita m.v.....	13
2.3.n Feilretting av programmer.....	13
2.3.o Installering av programrettelser mv.....	14
2.3.p Nye versjoner av programmer.....	14
2.3.q Installering av nye versjoner.....	14
2.3.r Oppdateringsplikt.....	14
2.3.s Forebyggende service i forbindelse med programmer.....	14
3 Vederlag og betalingsbetingelser.....	15
3.1 Vederlag.....	15
3.2 Betalingsmåten.....	15
3.3 Prisendringer.....	15
4 Samarbeidsspørsmål og -plikter.....	16
4.1 Møter.....	16
4.2 Endringer og tilføyelser etter avtaleinngåelse.....	16
4.3 Samarbeid med utenforstående.....	16
5 Taushetsplikt.....	17
5.1 Taushetsplikt mv. for Leverandørens personale.....	17
5.2 Taushetsplikt for Kundens egne ansatte og utenforstående.....	17

6 Rettigheter til utstyr og programmer.....	18
6.1 Eiendomsrett til utstyr.....	18
6.2 Disposisjonsrett til programmer mv.....	18
6.2.a Opprinnelig disposisjonsrett.....	18
6.2.b Leverandørens ansvar for Kundens disposisjonsrett.....	18
6.2.c Kundens rett til å gjøre endringer i programmer.....	18
6.2.d Forhandlingsplikt ved ny versjon	18
6.3 Disposisjonsrett til dokumentasjon.....	18
7 Risiko for utstyr og programmer.....	19
8 Suspensjon av partenes rettigheter og plikter.....	20
9 Leverandørens mislighold.....	21
9.1 Hva som anses som mislighold.....	21
9.2 Plikt til å avhjelpe mislighold.....	21
9.3 Varslingsplikt.....	21
9.4 Tilleggsfrist.....	21
9.5 Sanksjoner ved mislighold.....	21
9.5.a Tilbakeholdelse av ytelse.....	21
9.5.b Timebot.....	21
9.5.c Avhjelp fra tredjepart.....	22
9.5.d Prisavslag.....	22
9.5.e Heving.....	22
9.5.f Erstatning.....	23
10 Kundens mislighold.....	24
10.1 Betalingsmislighold.....	24
10.2 Manglende medvirkning mv.....	24
10.3 Heving.....	24
11 Varighet og oppsigelse.....	25
12 Diverse.....	26
12.1 Overdragelse av rettigheter og plikter.....	26
12.2 Vedlikeholds- og servicemateriell.....	26
12.3 Aktsomhet ved eksport eller re-eksport.....	26
12.4 Forsikring.....	26
12.5 Konkurs, akkord, e.l.....	27
12.6 Rettsvalg.....	27
12.7 Tvister.....	27

AVTALE OM IT-ANSKAFFELSER

Avtale om vedlikehold og service av utstyr og programmer mellom:

Biblioteksystemleverandørene i Norge
(heretter kalt Kunden)

Bibliotek-Systemer AS
(heretter kalt Leverandøren)

For Kunden:

For Leverandøren:

(Dato, underskrift, tittel)

(Dato, underskrift, tittel)

Avtalen er undertegnet i 2 eksemplarer, hvorav hver part beholder 1.

Leverings- og installasjonsadresse(r)

Bibliotek-Systemer AS, Faret 8, 3271 LARVIK

Skriftlige henvendelser

Alle skriftlige henvendelser vedrørende avtalen skal adresseres slik:

Til Kunden:

Biblioteksystemleverandørene i Norge
Att: Hilde Høgås
Postboks 2674 Solli
0203 OSLO
systemleverandorene@nb.no

Til Leverandøren:

Bibliotek-Systemer AS
Postboks 2093 Stubberød
3255 Larvik

Kontaktpersoner (navn, telefon, e-post)

For Kunden:

Rune Brandshaug
Thomas Strandos
Kjetil Hillestad
(Hilde Høgås)

For Leverandøren:

Torkel Hasle

GENERELT

HVA AVTALEN OMFATTER

Denne avtalen omfatter den generelle avtaleteksten og bilag. I tabell 1 nedenfor er det gitt en oversikt over de bilagene som er del av avtalen.

Ytelsene i den generelle avtaletekstens punkt 2.3 er satt opp som en liste over mulige ytelser som det kan velges fra. Det utvalget av ytelser som partene har valgt å ta med i denne avtalen, kommer fram i tabell 2.

Dersom innholdet i ytelsene avviker fra beskrivelsen i den generelle avtaletekstens punkt 2.3, er ytelsene beskrevet i bilag 3, evt. i underbilag til bilag 3.

I tabell 1 er det krysset av i rubrikken JA i de tilfeller hvor det enkelte bilaget er tatt med i avtalen. Tilsvarende er det krysset av i rubrikken NEI der bilaget ikke er tatt med i avtalen, eller ikke uttrykkelig er spesifisert.

Alle rubrikker skal være krysset av	JA	NEI
Bilag 1:Utstyr som skal vedlikeholdes	X	
Bilag 2:Programmer som omfattes av ytelsene	X	
Bilag 3:Utdypende spesifikasjon av ytelsene. Evt. underbilag, jf. tabell 2.	X	
Bilag 4:Samlet oversikt over priser og betalingsbestemmelser	X	
Bilag 5:Vedlikehold på senere anskaffelser		X
Bilag 6:Leverandørens forutsetninger overfor Kunden		X
Bilag 7:Endring i forhold til den generelle avtaleteksten	X	
Bilag 8:Endringer og tilføyelser etter avtaleinngåelsen		X
Andre bilag:		X

Tabell 1 Oversikt over bilag

LEVERANDØRENS ANSVAR OG KOMPETANSE

Leverandørens ytelser skal på en helhetlig måte dekke de funksjoner og krav som er spesifisert i avtalen med bilag. Utstyr og programmer som omfattes av avtalen skal fungere sammen som ett anlegg.

Leverandøren skal sørge for at det personalet som utfører vedlikehold og service har den nødvendige kompetanse. Leverandøren er også ansvarlig for at han har de nødvendige autorisasjoner og rettigheter mv. i forhold til det utstyr som skal vedlikeholdes etter bilag 1 og de programmer som det skal ytes service på etter bilag 2.

Leverandøren skal ha kompetent personale tilgjengelig i minimum fem år fra det tidspunkt ytelsene etter denne avtalen er fakturerbare. Dette kravet gjelder bare så lenge avtalen varer.

Leverandøren skal ta nødvendige forholdsregler for å unngå at Kundens utstyr/programmer 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.

ANSVAR FOR UNDERLEVERANDØRER

Hvis Leverandøren engasjerer utenforstående (underleverandører) til å utføre ytelser som følger av avtalen, er Leverandøren også fullt ansvarlig for utførelsen av disse ytelsene.

OPPLYSNINGSPLIKT

Leverandøren skal gjøre Kunden oppmerksom på spesielle forhold knyttet til sin ytelse, som kan være av betydning for å unngå feilsituasjoner, driftsstans og tap.

KUNDENS PLIKTER

Kunden skal søke sikkerhetsklarering for Leverandørens personale dersom dette er nødvendig for ytelser i henhold til denne kontrakten.

Kunden skal påse at personalet som bruker utstyr og program har fått den opplæring og innehar den kompetanse som er nødvendig for å utføre de oppgaver utstyr og program benyttes til. Eventuelle spesielle kompetansekrav er avtalt nærmere i bilag 6, Leverandørens forutsetninger overfor Kunden.

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

Kunden må påse at gjeldende produktspesifikasjoner for utstyr og programmer som er omfattet av denne avtalen, blir fulgt dersom det benyttes deler, forbruksmateriell eller rekvisita som ikke er innkjøpt fra Leverandøren, fra utstys- eller programleverandøren eller fra autorisert forhandler for denne.

Kunden 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.

Hvis utstyr og/eller programmer som angitt i bilagene 1 og/eller 2 er levert av andre enn Leverandøren i henhold til denne avtalen, skal Kunden skriftlig orientere Leverandøren om garantier og reklamasjonsrettigheter for slikt utstyr og/eller slike programmer. Kunden skal reklamere skriftlig uten ugrunnet opphold etter at mangelfullt vedlikehold er, eller burde vært, oppdaget.

Kunden skal sørge for at nødvendige rettigheter til utstyr og programmer foreligger. Kunden skal skaffe alle nødvendige godkjenninger fra eier dersom Kunden ikke selv er eier av hele anlegget.

Hvis ikke annet er avtalt, er Kunden ansvarlig for at det utstyret som omfattes av avtalen, blir tilknyttet det offentlige telenettet i henhold til Leverandørens spesifikasjoner hvis dette er nødvendig for at Leverandøren skal få utført avtalt vedlikehold og service.

FORHOLD TIL GARANTI OG REKLAMASJON

Hvis Leverandøren er avtalepart etter kjøpsavtalen, eventuelt på grunnlag av *Statens standardavtale for kjøp, disposisjonsrett og andre ytelser*, kan han ikke ta seg betalt for forhold som dekkes av garanti eller reklamasjonsrett etter kjøpsavtalen.

Hvis Leverandøren ikke er avtalepart etter opprinnelig kjøpskontrakt, skal Kunden ha orientert om gjeldende garantier og reklamasjonsrettigheter, jf. punkt 1.5 sjette avsnitt. Dersom det oppstår et forhold som dekkes av garanti eller reklamasjonsrett, skal Leverandøren på eget initiativ varsle Kunden om dette, og Kunden skal uten ugrunnet opphold ta stilling til om han vil henvende seg til avtalemotparten etter kjøpsavtalen, eller be Leverandøren utføre vedlikehold og service etter nærværende avtale. Eventuell tilleggsbetaling må avtales i det enkelte tilfelle. Om Kunden da har et krav mot avtaleparten etter kjøpsavtalen, er dette Leverandøren uvedkommende.

ENDRINGER I FORHOLD TIL DEN GENERELLE AVTALETEKSTEN

Endringer til den generelle avtaleteksten skal samles i bilag 7, med mindre den generelle avtaleteksten henviser slik endring til et annet bilag. Endringer som ikke fremgår av dette bilaget skal vike for den generelle avtaleteksten.

OM YTELSENE

GENERELT

Hvis ikke annet er avtalt i bilag 3 (eller andre bilag), gjelder følgende:

Ytelsene skal utføres på virkedager innenfor tidsrommet kl. 0800 til kl. 1600.

Med virkedager menes i avtalen de dagene som ikke er lørdager, søndager og offentlige høytids- og helligdager, og heller ikke jule- og nyttårsaften. Med timer menes klokketimer mellom kl. 0800 og kl. 1600.

Kunden skal ikke utføre de ytelsene som er nevnt i tabell 2 og i punkt 2.3, og som normalt bare utføres av Leverandørens autoriserte personale.

Leverandøren skal regelmessig gi Kunden oversiktlig dokumentasjon som på en tilfredsstillende måte for Kunden 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 Kundens bruk av utstyr eller programmer, skal dokumentasjon eller nødvendig instruksjon gis uten ugrunnet opphold.

Hvis dokumentasjonen er utgitt, skal den stilles til rådighet for Kunden i det antall Kunden ønsker, og til priser avtalt i bilag 4. Kan Leverandøren ikke stille det ønskede antall eksemplarer til disposisjon, eller er dokumentasjonen ikke utgitt, kan Kunden selv fremstille eksemplarer for eget bruk. For slike eksemplarer betales ikke vederlag.

I forbindelse med programmer skal Leverandøren gi Kunden tilgang til de programrettelser som periodevis utgis.

Leverandøren skal skifte ut defekte deler eller komponenter. Leverandøren overtar eiendomsretten til disse i henhold til punkt 6.1 siste setning.

YTELSE SOM ER TATT MED I DENNE AVTALEN

2.a Bruk av tabellen

Av de mulige ytelsene som er nevnt i punkt 2.3, omfattes bare det utvalget som i tabell 2 er uttrykkelig markert som inkludert i denne avtalen. Standardbeskrivelsen av den enkelte ytelse i punkt 2.3 er lagt til grunn direkte, med mindre det er avtalt nærmere avvik i bilag 3.

For punktene 2.3 e (Tilgjengelighetsgaranti), 2.3 h (Opplæring/ brukerstøtte) og 2.3 i (Drift), forutsettes det imidlertid utfyllende avtale i bilag 3. For de øvrige punktene er det også mulig i bilag 3 å avtale vilkår som er tilpasset den enkelte situasjonen. Der dette er gjort, skal det fremgå av oversikten i tabell 2.

Tabell 2 er fylt ut slik det er beskrevet i den lille tabellen nedenfor. Alle felt i tabell 2 skal være fylt ut som angitt nedenfor, bortsett fra de skraverte.

Hvis ytelsen er inkludert som beskrevet i punkt 2.3, er feltet fylt ut slik:	JA
Hvis ytelsen er inkludert, men utgjør et tillegg eller avvik fra punkt 2.3, er feltet fylt ut med henvisning til det bilaget/evt. underbilaget der ytelsen er beskrevet:	Eksempelvis: Bilag 3 eller Underbilag 5.1
Hvis ytelsen ikke er inkludert i denne avtalen, er feltet fylt ut slik:	NEI

2.b Oversikt over aktuelle ytelser

Se standardbeskrivelse i punkt 2.3 a-s		Utstyr	Programmer
Fellesytelser			
2.3 a	Telefonveiledning	JA	JA
2.3 b	Feilretting over telelinje	Bilag 3	Bilag 3
2.3 c	Tilkalling av bistand	Bilag 3	Bilag 3
2.3 d	Informasjon om situasjonen	JA	JA
2.3 e	Tilgjengelighetsgaranti	Bilag 3	Bilag 3
2.3 f	Nettverksovervåking	JA	JA
2.3 g	Utstyr/programmer for nettovervåking	JA	JA
2.3 h	Opplæring/brukerstøtte	NEI	NEI
2.3 i	Drift	Bilag 3	Bilag 3
2.3 j	Reserveanlegg	JA	JA
Ytelser som bare er relevante for utstyr			
2.3 k	Depottjenester	NEI	
2.3 l	Forebyggende vedlikehold på utstyr	JA	
2.3 m	Rekvisita mv.	JA	
Ytelser som bare er relevante for programmer			
2.3 n	Feilretting av programmer		JA
2.3 o	Installering av programrettelser mv.		JA
2.3 p	Nye versjoner av programmer		Bilag 3
2.3 q	Installering av nye versjoner		Bilag 3
2.3 r	Oppdateringsplikt		NEI
2.3 s	Forebyggende service i forbindelse med programmer		JA

Tabell 2 Valgbare ytelser

NÆRMERE OM YTELSENE SOM ER VALGT I HENHOLD TIL TABELL 2

Fellesytelser (a-j):

3.a Telefonveiledning

Har Kunden behov for veiledning ved antatte feil, eller i situasjoner der feil kan foreligge, skal Leverandøren stille kompetent personale til rådighet for Kunden ved telefon senest to timer etter at Kunden har varslet om sitt behov.

3.b Feilretting over telelinje

Når Kunden har meldt fra om feil, og Leverandøren antar at feilen kan finnes og rettes over telelinje, skal Leverandøren ha startet feilrettingsarbeid innen tre timer etter at Leverandøren har mottatt melding om feilen. Feilen skal fra samme tidspunkt være rettet senest i løpet av tre virkedager.

3.c Tilkalling av bistand

Etter at Kunden har meddelt feil som han ikke kan løse på egen hånd, skal Leverandøren påbegynne feilrettingsarbeidet i Kundens lokaler innen fire timer. Feilen skal rettes så snart som mulig, og senest i løpet av tre virkedager fra feilen er meldt. Differensiert tilkallings- og feilrettingstid for ulike deler av anlegget kan avtales i bilag 3.

3.d Informasjon om situasjonen

Leverandøren er ansvarlig for at Kunden får tilstrekkelig informasjon til å vurdere anleggets stand til enhver tid. Leverandøren skal for eksempel gi opplysning om når det etter Leverandørens vurdering vil være hensiktsmessig for Kunden å gå til nyanskaffelser av hele eller deler av anlegget fremfor å fortsette vedlikehold/service av det eksisterende anlegget eller deler av det.

3.e Tilgjengelighetsgaranti

Ved behov for å sikre en minimumstilgjengelighet utover det som er angitt for den enkelte ytelse i punkt 2.3, er det avtalt nærmere i bilag 3 spesielle krav til tilgjengelighet for hele eller deler av anlegget, med angivelse av prosentvis tilgjengelighetsgaranti for en nærmere definert periode. Det skal samtidig være avtalt en trinnvis prisreduksjon i takt med eventuell redusert tilgjengelighet, med bortfall av betalingsplikt for Kunden hvis tilgjengeligheten kommer under et avtalt nivå, jf. punkt 9.5 d.

3.f Nettoovervåking

Leverandøren skal overvåke nettverket, fra egne eller Kundens lokaler, for å lokalisere potensielle feil eller hindringer og begrense følger av oppståtte feil.

Leverandøren skal vurdere nødvendige tilpasninger og oppgraderingsbehov, og holde Kunden informert om sine vurderinger. Leverandøren skal gjennomføre nødvendige tiltak for å opprettholde avtalt funksjonalitet. Tiltak som medfører utlegg eller merarbeid for Kunden, skal godkjennes på forhånd.

3.g Utstyr eller program for nettovervåking

Leverandøren er ansvarlig for å levere egnet utstyr eller program for nettverksovervåking, nærmere spesifisert i bilag 1 og 2.

3.h Opplæring/brukerstøtte

Leverandøren er bare ansvarlig for å yte opplæring og brukerstøtte (utover telefonveiledning i punkt 2.3 a) til Kunden i et slikt omfang som er avtalt mellom partene i bilag 3.

3.i Drift

Hvis Leverandøren skal ha ansvar for drift av hele eller deler av Kundens edb-anlegg, er dette nærmere spesifisert i bilag 3.

Ved spesifisering av driften skal det fremgå hvilket utstyr og hvilke programmer som er omfattet, og avtalen skal tilpasses Kundens og Leverandørens kompetansenivå for de enkelte deler av anlegget, se punkt 1.2 om Leverandørens kompetanse.

3.j Reserveanlegg

Hvis den meddelte feilen ikke er rettet slik at utstyr eller programmer er i operativ stand innen fem virkedager etter at feilen er meldt til Leverandøren, har Kunden krav på reserveenhet (utstyr og/eller program) slik at Kunden igjen kan få utført sine løpende oppgaver på en tilfredsstillende måte. Hvis dette bare skal gjelde for utstyr eller programmer av spesiell betydning, er det avtalt nærmere i bilag 3.

Ytelser som bare er relevante for utstyr (k-m):

3.k Depottjenester

Har Leverandøren selv, eller tredjepart anvist av Leverandøren, mottatt utstyr fra Kunden for vedlikehold, skal dette være returnert Kunden i god driftsmessig stand senest tre virkedager etter mottak hvis ikke annet er avtalt i det enkelte tilfelle. Hvis ikke annet er avtalt i bilag 3, omfattes alt utstyr som avtalen gjelder, jf. bilag 1, av depottjenesten.

Depottjeneste skal skje på det sted som er avtalt i bilag 3. Hvis ikke annet er avtalt, skal depottjenester skje i Leverandørens lokaler.

Avsender bærer utgifter til transport og har ansvar for at sendingen er forsvarlig emballert i samsvar med Leverandørens instruksjoner. Se for øvrig kapittel 7, Risiko for utstyr og programmer.

3.l Forebyggende vedlikehold på utstyr

Leverandøren skal rutinemessig utføre forebyggende vedlikehold (f.eks. kontroll, justeringer, utskiftinger) som etter Leverandørens vurdering er nødvendig for å avverge at det ellers oppstår feil eller feilfungering.

Hvis ikke annet er avtalt, skal forebyggende vedlikehold utføres i Kundens lokaler. Leverandøren skal på forhånd avtale med Kunden det nøyaktige tidspunktet for vedlikeholdet, slik at det i minst mulig grad forstyrrer Kundens arbeidsrutiner.

3.m Rekvizita m.v.

Når dette punktet er inkludert, dekker vederlaget slidedeler som er en del av utstyret, og som vanligvis bare skal skiftes ut av Leverandøren eller personale autorisert av ham.

Leverandøren skal levere rekvizita og forbruksmateriell til Kunden etter behov. Hvis det ikke er fastsatt et fast vederlag for denne ytelsen, skal slikt materiell spesifiseres i regning til Kunden. Priser er eventuelt avtalt i bilag 4.

Ytelser som bare er relevante for programmer (n-s):

3.n Feilretting av programmer

Hvis Kundens løpende oppgaver hindres av feil i programmer (jf. bilag 2), skal Kunden selv forsøke å rette eller omgå feilen, eventuelt etter Leverandørens veiledning. Går ikke dette, skal Leverandøren sørge for at problemet feilen skaper, blir løst på en tilfredsstillende måte for Kunden. Dette skal skje så raskt som mulig, og senest i løpet av tre virkedager fra Kunden har meldt at han ikke selv klarer å rette eller omgå feilen.

Velger Leverandøren å rette feilen ved å sende Kunden en programrettelse, et nytt eksemplar av programmet e.l., skal det skje på et lagringsmedium som kan benyttes på Kundens anlegg. Dette forutsetter at Kunden på Leverandørens forespørsel påtar seg å gjennomføre installeringen selv.

Kunden skal i så fall installere tilsendt programrettelse e.l. så raskt som mulig, eller etter Leverandørens instruksjon.

Hvis slike nødvendige rettelser bare gjøres tilgjengelige for Kunden ved utsending av ny versjon av programmet, er også den nye versjonen inkludert i vederlaget etter dette punktet. Krever slike rettelser eller nye versjoner oppgraderinger av Kundens utstyr eller programmer, skal dette skje for Leverandørens regning.

Dette avsnittet gjelder likevel ikke hvis Kunden etter punkt 2.3 p har avtale om å få fortløpende tilgang til nye versjoner når de er utgitt.

3.o Installering av programrettelser mv.

Leverandøren skal installere programrettelser mv. på alle enheter i Kundens anlegg som har den aktuelle programvare og som er omfattet av avtalen. Ved feilsituasjoner som beskrevet i punkt 2.3 n, gjelder de tidsrammene som er nevnt der også for punkt 2.3 o.

3.p Nye versjoner av programmer

Nye versjoner av programmer som er spesifisert i bilag 2, er inkludert i avtalen. Når nye versjoner av programmer er utgitt, skal Leverandøren så snart som mulig sende Kunden disse.

Hvis denne ytelsen bare skal omfatte enkelte av programmene i bilag 2, er dette spesifisert i bilag 3

3.q Installering av nye versjoner

Når en ny versjon av et program skal gjøres tilgjengelig for Kunden, skal Leverandøren installere den nye versjonen på alle enheter Kunden ønsker, og som omfattes av avtalen. Eventuelle begrensninger er avtalt i bilag 3.

3.r Oppdateringsplikt

Nye versjoner av programmer som denne avtalen omfatter, jf. bilag 2, skal være installert på Kundens anlegg slik at den versjon Kunden til enhver tid benytter, ikke er eldre enn tre versjoner etter siste versjon som er tilgjengelig. Hvis oppdateringsplikten ikke gjelder alle programmer avtalen omfatter, eller Kundens valgfrihet i forhold til versjonene skal være større, er dette avtalt i bilag 3.

Leverandørens plikt til å opprettholde kompetanse, jf. punkt 1.2, begrenses til de programversjoner som Kunden etter forrige avsnitt kan benytte.

3.s Forebyggende service i forbindelse med programmer

Leverandøren skal rutinemessig utføre forebyggende arbeid på programmer (f.eks. kontroll, sette parametere, klargjøre for flere brukere) som etter Leverandørens eller Kundens vurdering er nødvendig for å unngå at det oppstår feil, eller for at anlegget samlet skal fungere tilfredsstillende. Hvis det forebyggende arbeid skal omfatte mer enn styringsprogrammer, er dette spesifisert i bilag 3.

VEDERLAG OG BETALINGSBETINGELSER

VEDERLAG

Vederlaget Kunden skal betale for Leverandørens ytelser, er spesifisert i bilag 4. Betalingsterminer er avtalt i bilag 4, og vederlaget forfaller som angitt i punkt 3.2.

Reise- eller diettkostnader skal spesifiseres særskilt, og faktureres i henhold til statens satser hvis ikke annet er avtalt. Reisetid faktureres bare hvis det er avtalt i bilag 4.

Hvis det etter Leverandørens vurdering bør foretas vedlikehold og/eller service som ikke er dekket av denne avtalen, skal skriftlig forhåndssamtykke til dette innhentes hos Kunden hvis ytelsene skal faktureres i tillegg til avtalens vederlag.

BETALINGSMÅTEN

Betaling skjer etter faktura pr. 30 dager.

Betalingstid, betalingsmåte, betalingssted og eventuelle nærmere betalingsvilkår er angitt i bilag 4.

PRISENDRINGER

Vederlag for løpende ytelser skal normalt ikke endres i avtaleperioden, jf. kapittel 11. Ved fornyelse av avtalen kan vederlaget endres hvis dette er basert på endringer i Statistisk sentralbyrås konsumprisindeks. Økningen begrenses oppad til den årlige endringen i konsumprisindeksen, med utgangspunkt i basis- og reguleringstidspunkt som avtalt i bilag 4.

Leverandøren kan kreve tillegg i vederlaget som skal dekke dokumenterte økninger i norske toll- eller avgiftssatser som blir gjort gjeldende i avtaleperioden.

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

Hvis anlegget er flyttet etter inngåelse av denne avtalen, kan Leverandøren kreve vederlag for de merutgifter dette medfører.

Eventuelle andre bestemmelser om prisendring er tatt inn i bilag 4.

SAMARBEIDSSPØRSMÅL OG -PLIKTER

MØTER

Når én av partene finner det nødvendig, kan han med tre virkedagers varsel kreve møte med den annen part for å drøfte avtaleforholdet og måten avtaleforholdet blir gjennomført på.

2 ENDRINGER OG TILFØYELSER ETTER AVTALEINNGÅELSE

Hvis Kunden 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 Kunden be om en endringsavtale. Leverandøren kan gjøre sitt samtykke betinget av justeringer i vederlag eller tidsplaner hvis han sannsynliggjør et grunnlag for slike justeringer.

Krav om justert vederlag eller tidsplan må fremsettes senest samtidig med at Kundens endringsforslag aksepteres.

Endringer i avtalen skal være skriftlige, og de må være undertegnet av personer med fullmakt til å binde hver av partene. Det skal føres et løpende register over endringer i avtalen. Dette registret utgjør bilag 8.

3 SAMARBEID MED UTENFORSTÅENDE

Leverandøren plikter å samarbeide med tredjeparter i den utstrekning Kunden finner dette formålstjenlig for utførelsen av arbeidsoppgavene angitt i denne avtalen. Omfang og enhetspris i forbindelse med slik bistand er eventuelt avtalt i bilag 3, og samlet vederlag og betalingsbetingelser i bilag 4.

Leverandøren plikter i slike tilfeller å ha en uavhengig stilling og opptre i samråd med Kunden.

Leverandøren er imidlertid fritatt for slike plikter hvis han dokumenterer at slikt samarbeid vil virke uheldig inn på forholdet til hans eksisterende underleverandører eller forretningsforbindelser.

TAUSHETSPLIKT

TAUSHETSPLIKT MV. FOR LEVERANDØRENS PERSONALE

Taushetsbestemmelsene i forvaltningsloven (lov 10. februar 1967 §§ 13 flg.) gjelder for Leverandørens personale. Disse er dessuten forpliktet til å rette seg etter de sikkerhetsregler og eventuell annen taushetsplikt som til enhver tid gjelder for Kundens personale, eller som er særskilt meddelt Leverandøren.

Kunden kan forlange at Leverandøren bare benytter slikt personale som Kunden eller kompetente myndigheter ut fra sikkerhetsgrunner har godkjent, jf. punkt 1.5 første avsnitt.

TAUSHETSPLIKT FOR KUNDENS EGNE ANSATTE OG UTENFORSTÅENDE

Kunden skal, på anmodning fra Leverandøren, pålegge egne ansatte taushetsplikt om metoder i vedlikeholdet, konstruksjonsprinsipper eller utformingsdetaljer i utstyr og/eller programmer.

Andre som får tilgang til Kundens anlegg, kan gis adgang til opplysninger som er nødvendige for korrekt og effektiv bruk av utstyr og/eller programmer. Dette omfatter ikke slike opplysninger som er underlagt taushetsplikt etter denne avtalen.

Hvis det er nødvendig at vedkommende også får tilgang til slike opplysninger for korrekt og effektiv bruk, tilpassing eller feilretting av programmer mv., skal Kunden pålegge vedkommende samme taushetsplikt som gjelder for Kundens egne ansatte.

RETTIGHETER TIL UTSTYR OG PROGRAMMER

EIENDOMSRETT TIL UTSTYR

Kunden får samme rett til nytt utstyr og ny komponent som leveres etter denne avtalen, som til det opprinnelige utstyret eller den opprinnelige komponenten hvis ikke annet er avtalt i bilag. Dette gjelder også hvis Leverandøren ikke er den opprinnelige leverandør av utstyr eller komponent. Leverandøren kan bare overta utskiftet utstyr eller komponenter hvis dette ikke strider mot lov, forskrift, avtale eller andre rettslige hinder.

DISPOSISJONSRETT TIL PROGRAMMER MV.

2.a Opprinnelig disposisjonsrett

Utførte serviceytelser, som endringer, nye versjoner og andre programrelaterte arbeider, har ingen innvirkning på den disposisjonsrett Kunden har ervervet etter avtale om kjøp, disposisjonsrett mv.

2.b Leverandørens ansvar for Kundens disposisjonsrett

Hvis det foretas endringer, forbedringer e.l. i forbindelse med ytelsene etter denne avtalen, har Leverandøren ansvaret for at Kunden får den disposisjonsrett som er nødvendig for at utstyr og programmer fortsatt kan benyttes uten hinder av andres opphavsrett eller andre rettigheter.

2.c Kundens rett til å gjøre endringer i programmer

Dersom Kunden har avtalemessig tilgang til kildekode, kan Kunden på eget ansvar foreta endringer og modifikasjoner i programmene hvis ikke det motsatte er bestemt i bilag 7 til denne avtalen. Hvis Leverandøren skal ha ansvar for endringer eller modifikasjoner som Kunden har foretatt, må dette være uttrykkelig avtalt i bilag 7.

2.d Forhandlingsplikt ved ny versjon

Hvis det oppstår tvil eller uenighet om rettighetsspørsmål til nye versjoner, skal partene forhandle om dette i det enkelte tilfelle. Ny versjon av et eksisterende program foreligger hvis vesentlige deler av den forrige versjons funksjonalitet er endret.

DISPOSISJONSRETT TIL DOKUMENTASJON

Kunden får disposisjonsrett til dokumentasjon han mottar etter punkt 2.1.

RISIKO FOR UTSTYR OG PROGRAMMER

Kunden har risikoen for utstyr og programmer som omfattes av denne avtalen, jf. bilag 1 og bilag 2. Hvis Kunden eier utstyr og har disposisjonsrett til programmer for nettverkskontroll, har Kunden også risikoen for dette. Leverandøren har risiko for annet utstyr eller programmer, f.eks. reserveutstyr, som han har plassert hos Kunden, hvis ikke annet er avtalt.

SUSPENSJON AV PARTENES RETTIGHETER OG PLIKTER

Skulle det inntreffe en ekstraordinær situasjon som ligger utenfor partenes kontroll og 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 heve avtalen med den rammede parts samtykke, eller hvis situasjonen varer eller antas å ville vare lenger enn 60 kalenderdager, regnet fra det tidspunkt situasjonen inntreffer, og da bare med 15 kalenderdagers varsel. Annen varighet kan avtales i bilag. 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.

LEVERANDØRENS MISLIGHOLD

HVA SOM ANSES SOM MISLIGHOLD

Det foreligger mislighold fra Leverandørens side hvis anlegget ikke fungerer som forutsatt, og dette skyldes at vedlikeholds- og/eller serviceytelsene ikke er som avtalt.

Det foreligger likevel ikke mislighold hvis situasjonen skyldes Kundens forhold, eller forhold som er nevnt i kapittel 7 eller 8.

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 tidsrammer som er avtalt.

VARSLINGSPLIKT

Hvis vedlikehold eller service ikke kan utføres som avtalt, skal Leverandøren så raskt som mulig gi Kunden skriftlig varsel om dette. Varselet skal angi årsak til forsinkelsen og så vidt mulig angi når ytelsen kan utføres. Tilsvarende gjelder hvis det må antas ytterligere forsinkelser etter at første varsel er gitt.

TILLEGGSFRIST

Hvis ytelsen vil bli sterkt forsinket, kan det ved enighet skriftlig avtales en tilleggsfrist.

Hvis Leverandøren skriftlig ber om tilleggsfrist, anses den akseptert hvis Kunden ikke har sendt skriftlig svar innen fire virkedager fra og med mottaksdagen.

Hvis det blir en tilleggsfrist etter dette punktet kan punkt 9.5 ikke påberopes av Kunden mens fristen løper, bortsett fra punkt 9.5 f.

SANKSJONER VED MISLIGHOLD

5.a Tilbakeholdelse av ytelse

Ved mislighold kan Kunden holde betalingen tilbake, men ikke åpenbart mer enn det som synes påkrevd for å avhjelpe virkningene av misligholdet, og bare inntil forholdet er brakt i overensstemmelse med avtalen.

5.b Timebot

Hvis en avtalt frist ikke er overholdt, og tilleggsfrist ikke er avtalt eller må anses akseptert i henhold til punkt 9.4, begynner en timebot å løpe automatisk i henhold til det partene har avtalt i bilag 3. I bilag 3 skal timebotens størrelse og løpetid avtales, samt hvilken eller hvilke ytelser den skal gjelde for.

Hvis slik avtale ikke er gjort i bilag 3, gjelder følgende: Timeboten utgjør 1.0 % av det samlede årlige vederlag uten merverdiavgift (jf. bilag 4) for hver påbegynt time misligholdet varer. Timeboten regnes bare av virkedager og normal arbeidstid, og den løper maksimalt i 10 virkedager.

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

Så lenge timeboten løper, kan Kunden ikke heve avtalen. Denne begrensningen gjelder imidlertid ikke hvis Leverandøren eller noen han hefter for, har gjort seg skyldig i forsett eller grov uaktsomhet.

5.c Avhjelp fra tredjepart

Hvis Leverandøren ikke har avhjulpet mangelfullt vedlikehold innen forutsatt eller avtalt tidsfrist, eller vilkårene for heving foreligger, skal Leverandøren dekke Kundens utgifter ved avhjelp fra tredjepart.

Kunden kan likevel ikke la tredjepart avhjelpe det mangelfulle vedlikeholdet før eventuell tilleggsfrist etter punkt 9.4 er utløpt.

Hvis Kunden krever erstatning for det samme mangelfulle vedlikeholdet, skal Leverandørens utgifter i forbindelse med tredjeparts avhjelp trekkes fra erstatningssummen.

5.d Prisavslag

Hvis det tross gjentatte forsøk ikke har lyktes Leverandøren å avhjelpe mangelfullt vedlikehold, kan Kunden kreve forholdsmessig prisavslag.

Hvis det er avtalt tilgjengelighetsgaranti, jf. punkt 2.3 e, skal det avtales nærmere om forholdsmessig prisavslag ved redusert tilgjengelighet i bilag 3.

5.e Heving

Er misligholdet av en slik art at det har vesentlig betydning for Kunden, og det ikke kan avhjelpes uten at Kunden påføres vesentlig kostnad eller ulempe, kan Kunden etter å ha gitt Leverandøren skriftlig varsel og rimelig frist til å bringe forholdet i orden, heve avtalen med øyeblikkelig virkning.

Kunden kan etter utløpet av timebotperioden heve vedlikeholdsavtalen med øyeblikkelig virkning. Er det avtalt tilleggsfrist i henhold til punkt 9.4, kan Kunden ikke heve avtalen før denne fristen er løpt ut.

5.f Erstatning

Kunden kan kreve erstattet tap som med rimelighet kan tilbakeføres til misligholdet, med mindre Leverandøren kan godtgjøre at misligholdet, eller årsaken til misligholdet, ikke kan tilskrives ham. Dette inkluderer blant annet tap ved merarbeid forårsaket av misligholdet.

Kunden kan kreve erstatning for indirekte tap som følge av driftsavbrudd. For andre indirekte tap kan erstatning bare kreves hvis Leverandøren, eller noen denne er ansvarlig for, har utvist grov uaktsomhet eller forsett.

Timebot i henhold til punkt 9.5 b for det samme misligholdet kommer til fradrag ved erstatningsberegningen.

Maksimal erstatning er begrenset til tre ganger avtalens samlede årlige vederlag uten merverdiavgift. Denne begrensningen gjelder imidlertid ikke hvis Leverandøren eller noen han har ansvaret for, har utvist grov uaktsomhet eller forsett.

KUNDENS MISLIGHOLD

.1 BETALINGSMISLIGHOLD

Hvis Kunden ikke betaler til avtalt tid, har Leverandøren krav på rente av det beløp som er forfalt til betaling, i henhold til lov om renter ved forsinket betaling av 19. des. 1976 nr 100 § 3 første ledd.

.2 MANGLENDE MEDVIRKNING MV.

Hvis Kunden ikke oppfyller sine plikter etter avtalen, se særlig punkt 1.5, kan Leverandøren kreve vederlag for sannsynliggjorte merutgifter som han blir påført som følge av dette.

.3 HEVING

Hvis forfalt vederlag med tillegg av renter ikke er betalt innen 30 kalenderdager fra forfall, kan Leverandøren sende Kunden skriftlig varsel om at avtalen vil bli hevet, hvis oppgjør ikke er skjedd innen 15 virkedager etter at Kunden mottar varselet.

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

VARIGHET OG OPPSIGELSE

Avtalen trer i kraft fra det tidspunktet som fremgår av avtalens forside.

Avtalen fornyes automatisk for ett år om gangen, men med gjensidig rett for partene til å si opp med tre måneders skriftlig varsel før utløpet av hver periode.

DIVERSE

.1 OVERDRAGELSE AV RETTIGHETER OG PLIKTER

Kunden kan overdra sine rettigheter og plikter etter denne avtalen til en annen norsk statlig virksomhet som ikke er forvaltningsbedrift.

Leverandøren kan bare overdra sine rettigheter og plikter etter avtalen med skriftlig samtykke fra Kunden. Dette gjelder også hvis Leverandøren slås sammen med et annet selskap, deles i flere selskaper eller hvis overdragelsen skjer til et datterselskap. Hvis Kunden ikke samtykker i overdragelse, kan avtalen sies opp med 30 kalenderdagers skriftlig varsel.

Retten til vederlag etter denne avtalen kan fritt overdras. Slik overdragelse fritar ikke vedkommende part fra hans forpliktelse og ansvar.

For innholdsmessige endringer i selve avtalen, utover det som er nevnt i dette punktet, vises det til punkt 4.2.

.2 VEDLIKEHOLDS- OG SERVICEMATERIELL

Diagnostiseringsprogramvare med tilhørende media, dokumentasjon, utstyr eller annet materiell som blir brukt av Leverandørens personale på installasjonsstedet, forblir Leverandørens eiendom og skal ikke brukes eller fjernes av Kunden, eller gjøres tilgjengelig for tredjepart uten at Leverandøren på forhånd har gitt sitt skriftlige samtykke.

Leverandøren har rett til å hente effekter som omtalt i første avsnitt dersom vedlikeholds- og serviceavtale er opphørt. Dette gjelder også produkter for fjerndiagnose som er installert i utstyret.

.3 AKTSOMHET VED EKSPORT ELLER RE-EKSPORT

Dersom produkter, inkludert reservedeler, programmer og teknologi som Leverandøren har levert er underlagt krav om autorisasjon fra myndighetene i opprinnelsesland og/eller andre land, er Kunden ansvarlig for å innhente slik autorisasjon ved eksport eller re-eksport av produktene.

.4 FORSIKRING

Kunden, som er en norsk statlig virksomhet, står som selvassurandør.

Leverandøren skal ha vanlige forsikringer for å dekke krav fra Kunden som følge av Leverandørens risiko eller ansvar etter denne avtalen.

.5 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 Kunden rett til å heve avtalen med øyeblikkelig virkning.

.6 RETTSVALG

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

.7 TVISTER

Hvis det oppstår tvist mellom partene om tolkningen eller rettsvirkningene av avtalen, skal tvisten først søkes løst ved forhandlinger. Fører slike forhandlinger ikke fram innen 30 virkedager fra kravet om forhandlinger ble reist, kan hver av partene forlange tvisten avgjort ved norske domstoler. Oslo tingrett er verneting for tvister etter denne avtalen.

Partene kan alternativt avtale at tvisten skal avgjøres med endelig virkning ved voldgift i Norge. Hver av partene oppnevner en voldgiftsmann, og de partsoppnevnte voldgiftsmenn oppnevner voldgiftsrettens tredje medlem, voldgiftens formann, som skal være jurist.

For øvrig gjelder bestemmelsene i lov om rettergangsmåten i tvistemål av 13.8.1915 nr. 6 kap. 32 for voldgiftsrettens oppnevning og saksbehandling.