

Vedlikeholdsavtalen

Avtale om vedlikehold og service av
utstyr og programvare

Statens standardavtaler for IT-anskaffelser
SSA-V

Avtale om vedlikehold og service av utstyr og programvare

Avtale om

Vedlikehold av applikasjonen "Smittestopp"

er inngått mellom:

Simula Research Laboratory

(heretter kalt Leverandøren)

og

Folkehelseinstituttet

(heretter kalt Kunden)

Sted og dato:

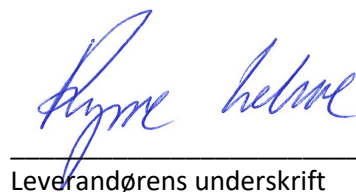
Oslo, 16. april 2020

Roger Schäffer, CDO

Kyrre Lekve, viseadministrerende direktør



Kundens underskrift



Leverandørens underskrift

Avtalen undertegnes i to eksemplarer, ett til hver part.

Oppstartsdato fremgår av bilag 4.

Henvendelser

Med mindre annet fremgår av bilag 6, skal alle henvendelser vedrørende denne avtalen rettes til:

Hos Kunden

Navn: Cecilie Trædal Flem

Stilling: Leverandørkoordinator

Telefon: 920 44 220

E-post: cecilietraedal.flem@fhi.no

Hos Leverandøren

Navn: Kyrre Lekve

Stilling: Viseadministrerende direktør

Telefon: 93 42 43 11

E-post: kyrre@simula.no

Innhold

1. ALMINNELIGE BESTEMMELSER	5
1.1 AVTALENS OMFANG	5
1.2 BILAG TIL AVTALEN	5
1.3 TOLKNING – RANGORDNING	5
1.4 ENDRINGER AV LEVERANSEN ETTER AVTALEINNGÅElsen	6
1.5 PARTENES REPRESENTANTER	6
1.6 AVTALENS FASER	6
2. GJENNOMFØRING AV LEVERANSEN	6
2.1 ETABLERING AV VEDLIKEHOLDSTJENESTEN	6
2.1.1 Plan for etableringsfasen	6
2.1.2 Samhandlingsplan	6
2.2 GJENNOMFØRING AV ORDINÆRT VEDLIKEHOLD	7
2.2.1 Omfanget av vedlikeholdstjenesten	7
2.2.2 Rapportering om utført vedlikehold	7
2.2.3 Oppdatering av dokumentasjon	7
2.2.4 Brukerstøtte	7
2.2.5 Håndtering av feil	7
2.2.6 Installasjon av programrettelser mv	9
2.2.7 Nye versjoner	9
2.2.8 Ytterligere utvikling	10
2.2.9 Kompletteringskjøp	10
2.2.10 Tilleggstjenester	10
2.3 RAPPORTERING	11
3. ENDRINGER AV LEVERANSEN ETTER AVTALEINNGÅElsen	11
4. VARIGHET, OPPSIGELSE, AVSLUTNING OG OVERFØRING AV AVTALEN	11
4.1 VARIGHET OG OPPSIGELSE	11
4.2 AVBESTILLING	12
4.3 AVSLUTNINGSPERIODEN	12
4.4 MIDLERTIDIG FORLENGELSE AV AVTALEN	13
5. LEVERANDØRENS PLIKTER	13
5.1 LEVERANDØRENS ANSVAR FOR SINE YTELSER	13
5.2 NØKKELPERSONELL	14
5.3 UNDERLEVERANDØR OG TREDJEPART	14
5.4 LØNNS- OG ARBEIDSVILKÅR	14
6. KUNDENS PLIKTER	15
6.1 KUNDENS ANSVAR OG MEDVIRKNING	15
7. PLIKTER SOM GJELDER KUNDE OG LEVERANDØR	15
7.1 TAUSHETSPLIKT	15
7.2 SKRIFTLIGHET	16
8. VEDERLAG OG BETALINGSBETINGELSER	16
8.1 VEDERLAG	16
8.2 BETALINGSBETINGELSER	17
8.3 FORSINKELSESRENTER	17
8.4 BETALINGSMISLIGHOLD	17
8.5 PRISEENDRINGER	18
9. EKSTERNE RETTSLIGE KRAV, SIKKERHET OG PERSONVERN	18
9.1 EKSTERNE RETTSLIGE KRAV OG TILTAK GENERELT	18
9.2 INFORMASJONSSIKKERHET	18
9.3 PERSONOPPLYSNINGER	19
10. EIENDOMS- OG DISPOSISJONSRETT	20

10.1	EIENDOMSRETT TIL UTSTYR	20
10.2	DISPOSISJONSRETT TIL PROGRAMVARE, DOKUMENTASJON MV.....	20
10.3	UTVIDET DISPOSISJONSRETT TIL ENDRINGER OG PROGRAMVAREUTVIDELSER SOM UTVIKLES FOR KUNDEN	20
11.	LEVERANDØRENS MISLIGHOLD	21
11.1	HVA SOM ANSES SOM MISLIGHOLD.....	21
11.2	VARSLINGSPLIKT.....	21
11.3	AVHJELP.....	21
11.4	SANKSJONER VED MISLIGHOLD	21
11.4.1	<i>Tilbakehold av betaling.....</i>	<i>21</i>
11.4.2	<i>Prisavslag.....</i>	<i>21</i>
11.4.3	<i>Standardiserte kompensasjoner og timebot.....</i>	<i>21</i>
11.4.4	<i>Heving</i>	<i>22</i>
11.4.5	<i>Erstatning.....</i>	<i>22</i>
11.4.6	<i>Erstatningsbegrensning.....</i>	<i>22</i>
12.	KUNDENS MISLIGHOLD.....	23
12.1	HVA SOM ANSES SOM MISLIGHOLD.....	23
12.2	VARSLINGSPLIKT.....	23
12.3	BEGRENSNING I LEVERANDØRENS TILBAKEHOLDSRETT	23
12.4	HEVING	23
12.5	ERSTATNING.....	23
13.	ØVRIGE BESTEMMELSER	24
13.1	RISIKO FOR UTSTYR OG PROGRAMVARE	24
13.2	OVERDRAGELSE AV RETTIGHETER OG PLIKTER	24
13.3	KONKURS, AKKORD E.L.	24
13.4	FORCE MAJEURE.....	24
14.	TVISTER	25
14.1	RETTSVALG.....	25
14.2	FORHANDLINGER OG MEKLING.....	25
14.3	DOMSTOLS- ELLER VOLDGIFTSBEHANDLING	25

1. ALMINNELIGE BESTEMMELSER

1.1 AVTALENS OMFANG

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

1.2 BILAG TIL AVTALEN

Alle rubrikker skal være krysset av (Ja eller Nei)	J A	NEI
Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon (krav til vedlikeholdstjenesten)	X	
Bilag 2: Leverandørens løsningsspesifikasjon (beskrivelse av vedlikeholdstjenesten)	X	
Bilag 3: Utstyr og/eller programvare som skal vedlikeholdes	X	
Bilag 4: Prosjekt- og fremdriftsplan for etableringsfasen	X	
Bilag 5: Tjenestenivå med standardiserte prisavslag	X	
Bilag 6: Administrative bestemmelser	X	
Bilag 7: Samlet pris og prisbestemmelser	X	
Bilag 8: Endringer i den generelle avtaleteksten	X	
Bilag 9: Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen	X	
Bilag 10: Tredjeparts vilkår for vedlikehold av tredjeparts programvare	X	
Andre bilag:		

1.3 TOLKNING – RANGORDNING

Endringer til den generelle avtaleteksten skal samles i bilag 8, 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 8 går foran den generelle avtaleteksten.
 - c) Hvis den generelle avtaleteksten henviser endringer til et annet bilag enn bilag 8, går slike endringer foran den generelle avtaleteksten.

d) Bilag 9 går foran de øvrige bilagene.

Tredjeparts vilkår for vedlikehold av tredjepartsprogramvare reduserer ikke Leverandørens plikter etter avtalen her i større utstrekning enn det som fremgår av punkt 2.2.5.

1.4 ENDRINGER AV LEVERANSEN ETTER AVTALEINNGÅELEN

Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen skal følge bestemmelsene i kapittel 3.

1.5 PARTENES REPRESENTANTER

Hver av partene skal ved inngåelsen av avtalen oppnevne en representant som er bemyndiget til å opptre på vegne av partene i saker som angår avtalen. Bemyndiget representant for partene, og prosedyrer og varslingsfrister for eventuell utskiftning av disse, spesifiseres nærmere i bilag 6.

1.6 AVTALENS FASER

Avtalen består av tre faser: etableringsfasen (kapittel 2.1), ordinært vedlikehold (kapittel 2.2) og avslutningsfasen (4.2 og 4.3).

2. GJENNOMFØRING AV LEVERANSEN

2.1 ETABLERING AV VEDLIKEHOLDSTJENESTEN

2.1.1 Plan for etableringsfasen

Leverandøren skal i samarbeid med Kunden utarbeide en plan med beskrivelse av formål, organisasjon, aktiviteter, detaljerte planer for fremdrift mv. for å etablere vedlikeholdstjenesten. Planen skal omfatte beskrivelse av roller og ansvar samt fremdriftsplan, herunder behov for informasjon og leveranser fra eventuelle tidligere leverandør av vedlikehold. Planen skal være innenfor rammene av bilag 2.

2.1.2 Samhandlingsplan

Leverandøren skal utarbeide eller gjøre tilgjengelig en samhandlingsplan. Samhandlingsplanen skal ferdigstilles i samarbeid med Kunden. Samhandlingsplanen skal inneholde rutiner og prosedyrer som er nødvendig for samhandlingen mellom Kunden og Leverandøren, herunder:

- prosedyrer for feilhåndtering (se også punkt 2.2.5),
- prosedyrer for endringshåndtering for henholdsvis programvaren som vedlikeholdes, og endringer i plattformen,
- eventuelle rutiner og planer for møter, og
- samhandling med Kundens øvrige leverandører (så som driftsleverandør).

Samhandlingsplanen skal være basert på de krav til samhandling som Kunden har angitt i bilag 6, og kravene til vedlikeholdstjenesten i bilag 1.

2.2 GJENNOMFØRING AV ORDINÆRT VEDLIKEHOLD

2.2.1 Omfanget av vedlikeholdstjenesten

Leverandøren skal levere vedlikeholdstjenester for programvare og utstyr som spesifisert nærmere i bilag 1 og 2.

Hvis ikke annet fremgår av bilag 1 og 2, skal vedlikeholdstjenesten som et minimum omfatte feilretting og ytelser som er nødvendige for å opprettholde programvarens samvirke med annen programvare som er omfattet av vedlikeholdstjenesten (se bilag 3).

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

Det kan beskrives i bilag 1 og 2 hvor gamle versjoner av den aktuelle programvare og utstyr som vedlikeholdes.

2.2.2 Rapportering om utført vedlikehold

Leverandøren skal regelmessig gi Kunden en oversiktlig rapport som beskriver hvilket vedlikehold og hvilken service som er utført. Med mindre annet er avtalt i bilag 6, benyttes Leverandørens standardformat og -nivå for slik rapportering. Rapporteringsplikten kan beskrives nærmere i samhandlingsplanen.

2.2.3 Oppdatering av dokumentasjon

I den utstrekning utført vedlikehold har betydning for innholdet i tilknyttet dokumentasjon, skal oppdateringer til dokumentasjonen gjøres tilgjengelig for Kunden uten ugrunnet opphold. Omfanget av oppdateringsplikten kan reguleres nærmere i bilag 1 og 2.

2.2.4 Brukerstøtte

Hvis avtalen omfatter brukerstøtte, skal tjenesten være beskrevet i bilag 6. I bilag 6 kan det også avtales hvilke brukere eller brukergrupper hos Kunden som kan søke bistand. Det kan også avtales et maksimalt årlig volum av henvendelser som inngår i fastprisen. Hvis Leverandøren garanterer svar innenfor gitte frister, skal dette fremgå av tjenestenivåavtale i bilag 5.

2.2.5 Håndtering av feil

Kunden skal melde feil uten ugrunnet opphold. Leverandøren skal bistå med feilsøking og med å rette feilen innenfor de rammer som er definert i bilag 2, og ut fra de rammer som er angitt i tjenestenivåavtalen i bilag 5. Dersom avtalte frister ikke overholdes, kan Kunden kreve standardisert kompensasjon som angitt i tjenestenivåavtalen i bilag 5.

Hvis ikke annet er avtalt i bilag 5, benyttes følgende definisjon av feil:

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

I den utstrekning tjenesten omfatter vedlikehold av standardprogramvare som Leverandøren ikke har utviklet eller vedlikeholder selv, eller det på annen måte leveres tjenesteelementer fra tredjepart og Kunden ikke selv har inngått vedlikeholdsavtale med programvareprodusenten, skal Leverandøren inngå nødvendig avtale med programvareprodusenten. Vedlikeholdsbedingungen som er avtalt mellom Leverandøren og programvareprodusenten, skal være uttrykkelig angitt i eget kapittel i bilag 2, og kopier av vedlikeholdsbedingungen skal være vedlagt som bilag 10. Hvis Kunden selv har inngått vedlikeholdsavtale med programvareprodusenten som nevnt, skal disse være vedlagt avtalen som bilag 10. Leverandøren kan be om at Kunden gjør gjeldende, eller etter nærmere avtale med Kunden gjøre gjeldende, Kundens rettigheter overfor programvareprodusenten i henhold til standard vedlikeholdsavtale for tredjeparts programvare.

Hvis avvikene i leveransen skyldes feil i standardprogramvare som for å kunne rettes krever tilgang til standardprogramvarens kildekode, og Leverandøren ikke selv har tilgang til kildekoden, er Leverandørens feilrettingsplikter begrenset til å melde feilen til programvareprodusenten, etter beste evne søke å få prioritet for retting av feilen, holde Kunden orientert om status for feilrettingen og sørge for korrekt installering når feilen i standardprogramvaren er rettet av programvareprodusenten, alternativt tilgjengeliggjøre feilrettingen for Kunden om Leverandøren ikke er ansvarlig for installering etter pkt. 2.2.6.

Leverandøren skal i rimelig omfang søke å finne en midlertidig løsning mens feilretting hos programvareprodusenten pågår. Det kan i bilag 7 avtales en øvre økonomisk ramme for Leverandørens plikt til å utarbeide midlertidige løsninger som dekker feil i standard programvare.

Hvis feil som omfattes av denne bestemmelsens fjerde avsnitt (feil i standard programvare som krever tilgang til kildekode for å kunne rettes), fører til forsinkelse eller avvik fra avtalte tjenestekrav i bilag 5, er Leverandøren ikke ansvarlig for den del av avviket som kan tilskrives feilen i standardprogramvaren, herunder manglende feilretting hos tredjepart. Leverandøren er imidlertid ansvarlig for forsinkelse og avvik fra avtalte tjenestenivå som er

forårsaket av at Leverandøren har misligholdt sin plikt til å følge opp feilrettingen, og installere eller tilgjengeliggjøre feilrettingen som angitt i fjerde avsnitt.

2.2.6 Installering av programrettelser mv.

Leverandøren er ansvarlig for å installere programrettelser hvis det ikke fremgår av bilag 1 at dette skal gjøres av Kunden selv eller Kundens driftsleverandør. Installasjonen av programrettelser følger reguleringen for installasjon av nye versjoner i punkt 2.2.7 annet avsnitt. Installering av programrettelser inngår i det faste vedlikeholdsvederlaget med mindre det er priset særskilt i bilag 7.

Er det avtalt i bilag 5 at Leverandøren kan rette feilen ved å sende eller gjøre tilgjengelig for Kunden en programrettelse, skal dette skje etter avtalte rutiner angitt i bilag 5 eller 6. Leverandøren skal i så fall gi Kunden instruksjon om hvordan rettelsen skal installeres. Kunden skal installere programrettelse e.l. så raskt som praktisk mulig, eller etter Leverandørens instruksjon. Eventuelle frister skal fremgå av bilag 5.

Hvis rettelsen består av ny versjon av programmet, er også den nye versjonen inkludert i det faste vedlikeholdsvederlaget. Leverandøren kan bare rette feil ved levering av ny versjon dersom Kunden kan benytte denne på Kundens eksisterende tekniske plattform. Hvis den nye versjonen bare kan benyttes hvis det foretas oppgradering av Kundens tekniske plattform, eller gjøres endringer i Kundens andre systemer, har Kunden rett til å kreve at feilen rettes på annen måte, med mindre annet fremgår av bilag 1.

2.2.7 Nye versjoner

Nye versjoner av programvare som er spesifisert i bilag 3, er inkludert i avtalen, med mindre annet fremgår av bilag 1 og 2. Nye versjoner inngår i det faste vedlikeholdsvederlaget med mindre det er priset særskilt i bilag 7 (f.eks. for større oppgraderinger).

Når en ny versjon av et program kan gjøres tilgjengelig for Kunden, skal Leverandøren varsle Kunden om dette. Kunden har rett til å be Leverandøren om bistand til installasjon av den nye versjonen. Med mindre annet fremgår av bilag 7, utføres installasjonsarbeidet i henhold til Leverandørens timesatser for slikt arbeid i bilag 7.

Eventuelle tilpasninger som er gjort for Kunden i den versjonen som skal skiftes ut, skal Leverandøren implementere i den nye versjonen før den gjøres tilgjengelig for Kunden. Med mindre annet fremgår av bilag 7, utføres tilpasnings- og implementeringsarbeidet i henhold til Leverandørens timesatser for slikt arbeid i bilag 7.

Leverandøren har plikt til, i minst fire år etter at avtalen trådte i kraft, å gjøre tilgjengelig nye versjoner av programvare mv. som denne avtalen omfatter, jf. bilag 3, jevnlig slik at Kunden kan følge anbefalt oppgraderingstakt når det gjelder nye versjoner av alminnelig brukt programvare som inngår i Kundens tekniske plattform. Spesifikke tidsfrister kan avtales i bilag 5, og programvare som er unntatt fra denne bestemmelsen, kan spesifiseres i bilag 5.

2.2.8 Ytterligere utvikling

Kunden kan bestille videreutvikling av programvaren som omfattes av vedlikeholdsavtalen, innenfor rammene beskrevet i bilag 1 og bilag 2, herunder utvikling av tillegg av moderat omfang. Vederlaget for slik ytterligere utvikling er Leverandørens ordinære timepris som fremgår i bilag 7, med mindre annen vederlagsmodell fremgår av bilag 7. Partene skal bli enige om en fremdriftsplan for slik utvikling og akseptansekriterier. Partene kan velge å benytte SSA-O eller SSA-B for gjennomføring av slik utvikling.

Programvaren som blir utviklet etter dette punktet, blir en del av den programvaren som skal vedlikeholdes under denne avtalen. Hvis vedlikeholdsvederlaget skal endres, skal dette fremgå klart av avtalen om utviklingsoppdraget.

2.2.9 Kompletteringskjøp

Kunden kan gjennom hele avtaleperioden foreta kompletteringskjøp og lisensutvidelser i den utstrekning det ligger innenfor, og er nødvendig for å opprettholde eller oppnå, det samlede målbildet for leveransen som er beskrevet i bilag 1.

Med «kompletteringskjøp» menes utskiftning eller supplering av utstyr som inngår i den løsningen som skal vedlikeholdes, når slik utskiftning eller supplering er nødvendig for å holde løsningen driftssikker eller tidsmessig, samt i forbindelse med utvidelser til nye lokasjoner og lignende. Det samme gjelder utskiftning som er nødvendig for å oppfylle nye regulatoriske krav eller myndighetskrav til den løsningen som skal vedlikeholdes.

Med «lisensutvidelser» menes rett til å benytte allerede anskaffet programvare (inkludert nye versjoner) for flere brukere, instanser, flere lokasjoner eller i større omfang enn opprinnelig avtalt, samt kjøp av nye lisenser når slike lisenser er nødvendig for å sikre fortsatt samvirke med løsningen for øvrig, eller for å oppfylle nye regulatoriske krav eller myndighetskrav til den løsningen som skal vedlikeholdes, eller for å komplettere løsningen innenfor rammen av målbildet som er angitt i bilag 1.

Ved kompletteringskjøp og lisensutvidelser skal Kunden betale Leverandørens listepris på kjøpstidspunktet fratrukket den rabatt som fremgår i bilag 7. Ved utvidelse av eksisterende lisenser gjelder Kundens eksisterende avtale om disposisjonsrett for vedkommende lisens med mindre annet avtales i det enkelte tilfelle. For kjøp av nye lisenser i henhold til tredje avsnitt gjelder lisensgivers standardvilkår for slike kjøp med mindre annet følger av annen avtale eller avtales i det enkelte tilfelle.

Utstyr og programvare som anskaffes etter dette punktet, blir en del av det som skal vedlikeholdes under denne avtalen. Hvis vedlikeholdsvederlaget skal endres, skal dette fremgå klart av avtalen om kompletteringskjøp eller lisensutvidelse.

2.2.10 Tilleggstjenester

Kunden har anledning til å bestille tilleggstjenester som står i naturlig forbindelse med vedlikeholdet, som f.eks. perioder med utvidet beredskap, overvåking, bistand til testing av endringer og nye versjoner mv. Tjenestene og vederlaget for disse skal være beskrevet i Leverandørens tjenestekatalog som er en del av bilag 7.

Tilleggstjenester skal registreres i bilag 9.

2.3 RAPPORTERING

Hvis det er avtalt tjenestenivå for vedlikeholdsyttelsen i bilag 5, skal Kunden motta jevnlig 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.

3. ENDRINGER AV LEVERANSEN ETTER AVTALEINNGÅELEN

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 anmode om endringsavtale.

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

Endringer av leveransen skal skje skriftlig og skal undertegnes av bemyndiget representant for partene. Leverandøren skal føre en fortløpende katalog over endringene som utgjør bilag 9, og uten ugrunnet opphold gi Kunden en oppdatert kopi.

4. VARIGHET, OPPSIGELSE, AVSLUTNING OG OVERFØRING AV AVTALEN

4.1 VARIGHET OG OPPSIGELSE

Hvis ikke annen varighet eller annet oppstartstidspunkt er avtalt i bilag 4, gjelder avtalen i 3 (tre) år regnet fra det tidspunktet som fremgår på avtalens side to (oppstartsdato). Avtalen fornyes deretter automatisk for 1 (ett) år om gangen med mindre den sies opp Kunden med 3 (tre) måneders varsel før fornyelsestidspunktet. Leverandøren kan si opp avtalen med 12 (tolv) måneders varsel før fornyelsestidspunktet. Hvis Leverandøren i praksis er alene om å levere vedlikehold av vesentlige deler av den programvare som omfattes av avtalen, kan oppsigelse skje med 24 (tjuefire) måneders varsel og første gang etter 4 (fire) år, slik at samlet avtaletid blir minimum 6 (seks) år.

4.2 AVBESTILLING

Kunden kan helt eller delvis avbestille leveransen under denne avtalen med 3 (tre) måneders skriftlig varsel.

Ved slik avbestilling skal Kunden betale:

- a) det beløp som Leverandøren har til gode for den del av vedlikeholdsyttelsene som allerede er gjennomført
- b) Leverandørens nødvendige og dokumenterte direkte kostnader knyttet til omdisponering av personell
- c) andre dokumenterte direkte kostnader som Leverandørens påføres som følge av avbestillingen, herunder utlegg og kostnader som Leverandøren har pådratt seg før avbestillingen ble mottatt, og som Leverandøren ikke kan nyttiggjøre seg i andre sammenhenger.

I tillegg skal Kunden betale et avbestillingsgebyr på 4 (fire) prosent av årlig vederlag.

Annet avbestillingsgebyr kan avtales mellom partene i bilag 7.

Ved delvis avbestilling skal avbestillingsgebyret beregnes på grunnlag av det avbestiltes andel av kontraktsprisen. Konsekvensene som delvis avbestilling har for gjenstående deler av leveransen, herunder virkningen på kontraktsprisen, skal håndteres som en endring henhold til kap. 3.

Det samlede avbestillingsvederlaget kan aldri overstige resten av det beløp som Leverandøren ville ha krav på frem til neste ordinære fornyelse av avtalen.

4.3 AVSLUTNINGSPERIODEN

Avslutningsperioden varer fra dato for varsel om oppsigelse, avbestilling eller heving og til avtalen opphører (inkludert eventuell forlengelse i henhold til punkt 4.4). I tillegg har Kunden krav på oppfølgende bistand i inntil 60 (seksti) kalenderdager etter at vedlikeholdstjenesten er etablert hos ny leverandør eller Kunden selv, også om dette skjer etter at avtalen for øvrig opphører.

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

Ved avslutning av avtalen, uansett årsak, skal Leverandøren som del av ytelsen stille nødvendige tjenester til rådighet i avslutningsperioden og samarbeide med eventuell ny leverandør, slik at nødvendige handlinger kan gjennomføres med minst mulig forstyrrelser for Kundens virksomhet. Leverandøren er også forpliktet til å bidra med nødvendig kompetanseoverføring til ny vedlikeholdslleverandør, tjenestens art tatt i betraktning. Leverandøren er ikke pliktig til å bistå med grunnleggende kompetanseoverføring eller med kompetanseoverføring knyttet til Leverandørens forretningshemmeligheter.

Kunden skal utarbeide en fremdriftsplan for avslutningsperioden, kalt «avslutningsplan». Kunden kan la eventuell ny leverandør lage slik plan på Kundens vegne. Leverandøren skal uten ugrunnet opphold bistå med informasjon og kompetanse som er nødvendig for at Kunden skal kunne utarbeide planen, herunder gi innspill om konkrete aktiviteter som er nødvendig fra Leverandørens side, tidsrammene for disse og for øvrig beskrive det nødvendige samspillet mellom Leverandøren og Kunden ved avslutningen. Leverandøren skal videre legge til rette for at Kunden uten ugrunnet opphold får tilgang til den informasjon som Kunden trenger fra eventuelle underleverandører av Leverandøren.

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

Leverandøren skal uten ugrunnet opphold komplettere og oppdatere vedlikeholds-dokumentasjonen, samt uten ugrunnet opphold overføre til Kunden alle data og alt materiale som Leverandøren har i sin besittelse, og som tilhører Kunden.

Kunden plikter å betale vederlag for de ytelser som er nevnt under dette punktet i henhold til Leverandørens timesatser som angitt i bilag 7, eventuelt i henhold til særskilte priser for slike tjenester angitt i bilag 7. Kunden skal likevel ikke betale slikt vederlag dersom avtalen heves som følge av vesentlig mislighold fra Leverandørens side.

For å muliggjøre eventuell sanksjonering av manglende ytelser i forbindelse med avslutning av avtalen har Kunden rett til å holde tilbake et beløp tilsvarende 1 (en) måneds vederlag i inntil 2 (to) måneder etter avtalens opphør.

4.4 MIDLERTIDIG FORLENGELSE AV AVTALEN

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

Dersom Kunden hever avtalen på grunn av Leverandørens mislighold, kan varsel som nevnt i avsnittet ovenfor gis samtidig med hevningserklæringen. Dersom avtalens opphør skyldes at Leverandøren hever på grunn av Kundens mislighold, kan slikt varsel gis innen 1 (en) uke etter at Kunden har mottatt varsel om heving. Kundens rett til forlengelse er i disse tilfeller betinget av at Kunden forskuddsbetaler vederlag for forlengelsesperioden som angitt i første avsnitt ovenfor.

5. LEVERANDØRENS PLIKTER

5.1 LEVERANDØRENS ANSVAR FOR SINE YTELSER

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

Leverandøren skal sørge for at det personalet som utfører vedlikehold og service, har den nødvendige kompetanse.

5.2 NØKKELPERSONELL

Personer som i bilag 6 er spesifisert som nøkkelpersonell, skal, innen rammen av Leverandørens styringsrett som arbeidsgiver, ikke kunne skiftes ut uten forutgående godkjenning fra Kunden. Slik godkjenning kan ikke nektes uten saklig grunn. Nøkkelpersonellets reelle deltagelse i utførelsen av tjenesten kan ikke reduseres uten forutgående godkjenning fra Kunden.

5.3 UNDERLEVERANDØR OG TREDJEPART

Dersom Leverandøren engasjerer underleverandør eller Kunden 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. Leverandøren skal varsles om Kundens eventuelle valg av tredjepart og kan motsette seg engasjementet dersom Leverandøren kan påvise at dette medfører vesentlig forretningsmessig ulempe for Leverandøren.

Leverandørens bruk og utskiftning av underleverandør som direkte medvirker til oppfyllelse av leveransen, skal godkjennes skriftlig av Kunden. Godkjennelse kan ikke nektes uten saklig grunn.

Leverandøren skal samarbeide med Kundens andre leverandører og tredjeparter, herunder eventuell driftsleverandør og leverandører av tredjeparts programvare som omfattes av vedlikeholdsavtalen. Samhandlingen beskrives nærmere i samhandlingsplanen, jf. punkt 2.1.2.

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

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

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

Oppfyllelse av Leverandørens forpliktelser som nevnt ovenfor skal dokumenteres i bilag 6 ved enten en egenerklæring eller tredjepartserklæring om at det er samsvar mellom aktuell tariffavtale og faktiske lønns- og arbeidsvilkår for oppfyllelse av Leverandørens og eventuelle underleverandørers forpliktelser.

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

Nærmere presiseringer om gjennomføring av dette punkt 5.4 kan avtales i bilag 6.

6. KUNDENS PLIKTER

6.1 KUNDENS ANSVAR OG MEDVIRKNING

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

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. Nærmere krav til Kundens medvirkning kan spesifiseres i bilag 2.

7. PLIKTER SOM GJELDER KUNDE OG LEVERANDØR

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

Taushetsplikt etter denne bestemmelsen er ikke til hinder for utlevering av informasjon som kreves fremlagt i henhold til lov eller forskrift, herunder offentlighet og innsynsrett som

følger av lov 19. mai 2006 om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd (offentleglova). Om mulig skal den annen part varsles før slik informasjon gis.

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

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

Taushetsplikten gjelder partenes ansatte, underleverandører og tredjeparter som handler på partenes vegne i forbindelse med gjennomføring av avtalen. Partene kan bare overføre taushetsbelagt informasjon til slike underleverandører og tredjeparter i den utstrekning dette er nødvendig for gjennomføring av avtalen, forutsatt at disse pålegges plikt til konfidensialitet tilsvarende dette punkt 7.1.

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 avtalens opphør, med mindre annet følger av lov eller forskrift.

7.2 SKRIFTLIGHET

Alle varsler, krav eller andre meddelelser knyttet til denne avtalen skal gis skriftlig til den postadressen eller elektroniske adressen som er oppgitt på avtalens forside med mindre partene har avtalt noe annet i bilag 6 for den aktuelle type henvendelse.

8. VEDERLAG OG BETALINGSBETINGELSER

8.1 VEDERLAG

Alle priser og nærmere betingelser for det vederlaget Kunden skal betale for Leverandørens ytelser, fremgår av bilag 7. Med mindre annet er angitt i bilag 7, er alle priser oppgitt eksklusive merverdiavgift, men inkludert toll og eventuelle andre avgifter. Alle priser er i norske kroner.

Utlegg, inklusive reise- og diettkostnader, 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 7.

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 Kunden dersom vedlikeholdet skal faktureres i tillegg til det vederlaget som er satt opp i avtalen.

8.2 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 7.

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

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

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

Øvrige betalingsvilkår fremgår av bilag 7.

Leverandøren må selv bære eventuelle kostnader som leveranse av elektronisk faktura måtte medføre for denne.

8.3 FORSINKELSESRENTER

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

8.4 BETALINGSMISLIGHOLD

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

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

8.5 PRISEDRINGER

Vedlikeholdsvederlaget og timepriser kan endres ved hvert årsskifte tilsvarende økningen i Statistisk sentralbyrås konsumprisindeks (hovedindeksen), første gang med utgangspunkt i indeksen for den måned avtalen ble inngått, med mindre annen indeks er avtalt i bilag 7.

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

Eventuelle andre bestemmelser om prisendringer fremgår av bilag 7.

9. EKSTERNE RETTSLIGE KRAV, SIKKERHET OG PERSONVERN

9.1 EKSTERNE RETTSLIGE KRAV OG TILTAK GENERELT

Hver av partene har ansvar for å følge opp sine respektive plikter i henhold til eksterne rettslige krav (lover, forskrifter, andre myndighetskrav). Kunden skal i bilag 1 identifisere hvilke rettslige eller partsspesifikke krav som har relevans for inngåelse og gjennomføring av denne avtalen. Det er herunder Kundens ansvar å konkretisere relevante krav for vedlikeholdstjenesten i bilag 1.

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 Kundens virksomhet, og som medfører behov for endringer i leveransen etter avtaleinngåelsen, dekkes kostnadene ved endringene og merarbeidet av Kunden.

9.2 INFORMASJONSSIKKERHET

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

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

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

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

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

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

9.3 PERSONOPPLYSNINGER

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

Dersom Kunden har nærmere krav knyttet til Leverandørens informasjonssikkerhetstiltak, skal Kunden angi dette i bilag 1.

Dokumentasjon på at informasjonssystemet og sikkerhetstiltakene er tilfredsstillende, skal på forespørsel være tilgjengelig for Kunden og dennes revisorer, samt for Datatilsynet og Personvernemnda. Dersom Kunden har nærmere dokumentasjonskrav knyttet til informasjonssystemet og sikkerhetstiltakene, skal Kunden angi dette i bilag 1. Dersom Kunden ber om informasjon for å gjennomføre vurdering av personvernkonsekvenser («Data Protection Impact Assessments»), skal Leverandøren bistå med å fremskaffe slik informasjon.

Leverandøren kan ikke overlate personopplysninger til andre for lagring, bearbeidelse eller sletting uten at det på forhånd er innhentet særlig eller generell skriftlig tillatelse til dette fra Kunden. Leverandøren skal sørge for at eventuelle underleverandører Leverandøren benytter, og som behandler personopplysninger, påtar seg tilsvarende forpliktelser som i avtalens punkt 6.2. Dersom det er innhentet særlig eller generell skriftlig tillatelse, skal Leverandøren underrette Kunden om eventuelle planer om å benytte andre databehandlere eller utskifting av databehandlere, og dermed gi Kunden muligheten til å motsette seg slike endringer. Underleverandører som er godkjent av Kunden skal fremgå av bilag 6.

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

Dersom oppdraget går ut på å behandle personopplysninger på vegne av Kunden, plikter Kunden og Leverandøren å inngå en databehandleravtale i samsvar med personopplysningslovgivningen. Dersom Kunden ikke har utarbeidet et utkast til

databehandleravtale, skal Leverandøren legge ved et utkast som vedlegg til bilag 2. Databehandleravtale må være inngått før behandlingen av personopplysninger påbegynnes.

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

Partenes erstatningsansvar for skade som rammer den registrerte eller andre fysiske personer og som skyldes overtredelse av personvernforordningen (forordning 2016/679), personopplysningsloven med forskrifter eller annet regelverk som gjennomfører personvernforordningen, følger bestemmelsene i personvernforordningen artikkel 82. Erstatningsbegrensningen i punkt 11.4.6 kommer ikke til anvendelse for ansvar som følger av personvernforordningen artikkel 82.

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

10. EIENDOMS- OG DISPOSISJONSRETT

10.1 EIENDOMSRETT TIL UTSTYR

Kunden får samme rett til nytt utstyr som leveres etter denne avtalen, som til det opprinnelige utstyret dersom ikke annet er avtalt i bilag 7.

10.2 DISPOSISJONSRETT TIL PROGRAMVARE, DOKUMENTASJON MV.

Kunden har disposisjonsrett til programvare i samsvar med inngått avtale om disposisjonsrett. Hvis vedlikehold blir utført ved at et program skiftes ut, får Kunden samme rettigheter til det nye programmet som til det som blir skiftet ut.

Kunden får disposisjonsrett til dokumentasjon og rapporter som Kunden mottar i samsvar med inngått avtale om disposisjonsrett. Hvis slik avtale ikke foreligger, får Kunden den disposisjonsrett som er nødvendig for å benytte dokumentasjonen i egen virksomhet, og for nødvendig samarbeid med Kundens kontraktsparter. Når dokumentasjon og rapporter oppdateres, får Kunden rett til den oppdaterte dokumentasjonen eller rapporten tilsvarende den opprinnelige.

10.3 UTVIDET DISPOSISJONSRETT TIL ENDRINGER OG PROGRAMVAREUTVIDELSER SOM UTVIKLES FOR KUNDEN

Kunden får en tidsubegrenset, vederlagsfri og ikke-eksklusiv rett til å utnytte endringer og programvareutvidelser som utvikles eller tilpasses spesielt for Kunden (utvidet disposisjonsrett) i henhold til denne avtalen. Utvidet disposisjonsrett omfatter rett til å bruke, kopiere, modifisere og videreutvikle tilpasningene, enten selv eller ved hjelp av tredjepart. Kunden har rett til å gi tilsvarende utvidet disposisjonsrett til annen offentlig virksomhet.

Kildekode med tilhørende spesifikasjoner og dokumentasjon av utvikling og tilpasningene skal overleveres til Kunden innen 10 (ti) virkedager etter at endringen eller programvareutvidelsen er godkjent av Kunden, med mindre annet er avtalt i det enkelte tilfellet.

11. LEVERANDØRENS MISLIGHOLD

11.1 HVA SOM ANSES SOM MISLIGHOLD

Det foreligger mislighold fra Leverandørens side hvis Leverandøren ikke oppfylder sine plikter etter denne avtalen, og dette ikke skyldes Kundens forhold eller force majeure.

Kunden skal reklamere skriftlig uten ugrunnet opphold etter at misligholdet er oppdaget eller burde vært oppdaget.

11.2 VARSLINGSPLIKT

Hvis Leverandøren ikke kan oppfylle sine plikter som avtalt, skal Leverandøren så raskt som mulig gi Kunden skriftlig varsel om dette. Varselet skal angi årsak 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.

11.3 AVHJELP

Leverandøren skal påbegynne og gjennomføre arbeidet med å avhjelpe mislighold så raskt som mulig etter at Leverandøren har fått melding om misligholdet.

11.4 SANKSJONER VED MISLIGHOLD

11.4.1 Tilbakehold av betaling

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

11.4.2 Prisavslag

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

11.4.3 Standardiserte kompensasjoner og timebot

Ved oversittelse av frister eller annen manglende oppfyllelse fra Leverandørens side har Kunden krav på standardisert kompensasjon som fastsatt i bilag 5.

Hvis det *ikke* er avtalt standardiserte kompensasjoner i bilag 5, kan Kunden kreve timebot i henhold til bestemmelsene nedenfor:

Blir ikke avtalte frister for retting av A- eller B-feil overholdt, og det ikke skyldes force majeure eller Kundens forhold, foreligger en forsinkelse fra Leverandørens side som gir grunnlag for timebot.

Timeboten påløper automatisk og utgjør 0,2 % av det samlede årlige vederlag ekskl. merverdiavgift for hver påbegynte time forsinkelsen varer. Timeboten regnes bare av normal arbeidstid innen virkedager og kan maksimalt utgjøre 5 % av årlig vederlag per misligholdstilfelle og maksimalt 15 % av årlig vederlag per år.

Andre timebotsatser og annen løpetid for timeboten samt hvilke ytelser den skal gjelde for, kan avtales i bilag 1.

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 programvare.

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

11.4.4 Heving

Dersom det foreligger vesentlig mislighold, 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 heve hele eller deler av avtalen med øyeblikkelig virkning hvis timeboten når maksimaltaket på 15 % i løpet av ett år.

11.4.5 Erstatning

Kunden kan kreve erstattet ethvert direkte tap, herunder merkostnader Kunden får ved dekningskjøp, tap som skyldes merarbeid og andre direkte kostnader i forbindelse med forsinkelse, mangelfulle ytelser eller annet mislighold iht. punkt 11.1, med mindre Leverandøren godtgjør at misligholdet eller årsaken til misligholdet ikke skyldes Leverandøren.

Eventuell påløpt timebot og standardisert kompensasjon kommer til fradrag i eventuell erstatning for samme forsinkelse/mislighold.

11.4.6 Erstatningsbegrensning

Erstatning for indirekte tap kan ikke kreves. Indirekte tap omfatter, men er ikke begrenset til, tapt fortjeneste av enhver art, tapte besparelser, tap av data og krav fra tredjeparter med unntak av idømt erstatningsansvar for rettsmangler.

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

Har Leverandøren eller noen denne svarer for utvist grov uaktsomhet eller forsett, gjelder ikke de nevnte erstatningsbegrensningene.

12. KUNDENS MISLIGHOLD

12.1 HVA SOM ANSES SOM MISLIGHOLD

Det foreligger mislighold fra Kundens side hvis Kunden ikke oppfyller sine plikter etter avtalen, og dette ikke skyldes Leverandørens forhold eller forhold som anses som force majeure.

Leverandøren skal reklamere skriftlig uten ugrunnet opphold etter at misligholdet er oppdaget eller burde vært oppdaget.

12.2 VARSLINGSPLIKT

Hvis Kunden ikke kan overholde sine plikter som avtalt, skal Kunden så raskt som mulig gi Leverandøren skriftlig varsel om dette. Varselet skal angi årsak til problemet og så vidt mulig angi når Kunden igjen kan overholde avtalt plikt.

12.3 BEGRENSNING I LEVERANDØRENS TILBAKEHOLDSRETT

Leverandøren kan ikke holde tilbake ytelser som følge av Kundens mislighold, med mindre misligholdet er vesentlig.

12.4 HEVING

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

12.5 ERSTATNING

Leverandøren kan kreve erstattet ethvert direkte tap som følger av mislighold iht. punkt 12.1, herunder tap som skyldes merarbeid og andre direkte kostnader, med mindre Kunden godtgjør at misligholdet eller årsaken til misligholdet ikke skyldes Kunden.

Avtalens bestemmelse om erstatningsbegrensning, jf. punkt 11.4.6, gjelder tilsvarende.

13. ØVRIGE BESTEMMELSER

13.1 RISIKO FOR UTSTYR OG PROGRAMVARE

Kunden har risikoen for utstyr og programmer som omfattes av avtalen, jf. bilag 3. Leverandøren har risiko for annet utstyr eller programmer, f.eks. reserveutstyr, som han har plassert hos Kunden, hvis ikke annet er avtalt.

13.2 OVERDRAGELSE AV RETTIGHETER OG PLIKTER

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

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

Retten til overdragelse i avsnittet over gjelder kun hvis den nye leverandøren oppfyller de opprinnelige kvalifikasjonskravene, det ikke foretas andre vesentlige endringer i kontrakten og overdragelse ikke skjer for å omgå regelverket om offentlige anskaffelser.

Retten til vederlag etter denne avtalen kan fritt overdras, men fritar ikke Leverandøren fra hans plikter og ansvar.

13.3 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 Kunden rett til å heve avtalen med øyeblikkelig virkning, såfremt ikke annet følger av ufravikelig lov.

13.4 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.

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

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

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.

14. TVISTER

14.1 RETTSVALG

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

14.2 FORHANDLINGER OG MEKLING

Dersom det oppstår tvist mellom partene om tolkningen eller rettsvirkningene av avtalen, skal tvisten først søkes løst ved forhandlinger og/eller mekling.

14.3 DOMSTOLS- 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.

Kundens hjemting er verneting.

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



Vedlikeholdsavtale

vedrørende applikasjonen «Smittestopp»

Bilag 1 - 10

SSA-V BILAG 1 – Omforent løsningsspesifikasjon

1 INNLEDNING

Dette bilaget beskriver en omforent løsningsspesifikasjon avtalt mellom Kunden og Leverandøren for vedlikehold og videreutvikling av applikasjonen «Smittestopp», og dekker således både det tradisjonelle SSA-V Bilag 1 og SSA-V Bilag 2.

2 LEVERANDØREN SITT HOVEDANSVAR

Leverandøren sitt hovedansvar er vedlikehold og applikasjonsdrift av løsningen beskrevet i Bilag 3, herunder blant annet:

- Håndtering og rettelse av feil som oppstår eller blir meldt
- 2. linje teknisk support
- Levering av nye versjoner ved feilretting av løsningen
- Applikasjonsdrift
- Sikring av funksjonalitet inkludert integrasjoner
- Sikring av at regler for dataintegritet og sikkerhet etterlevs
- Beredskap
- Deltakelse i eventuelle forvaltningsgrupper som organiseres av kunden
- Livssyklusforvaltning av programvaren
- Videreutvikling av løsningen og integrasjoner, basert på bestillinger fra Kunden
- Øvrig bistand og rådgivning, basert på bestillinger fra Kunden
- Oversendelse av statistikk til Kunden ved faste intervaller og etter avtale

3 KUNDEN SITT HOVEDANSVAR

Kunden sitt hovedansvar vedr. vedlikeholdstjenestene omfatter:

- 1. linje support fra brukere av appen. Dette planlegges håndteres av FHI via underleverandøravtale med Helfo.
- Infrastrukturdrift (IaaS) og Plattformdrift (PaaS) på Microsoft Azure gjennom avtale med Crayon, og bistand fra, Norsk Helsenett.

4 MOTTAK OG HÅNTERING AV HENVENDELSER

ID	Krav
4.1	Kundens innmelding av alle typer henvendelser til Leverandøren knyttet til denne avtalen skjer som beskrevet i bilag 6.
4.2	Leverandøren er forpliktet til å yte 2. linje teknisk support og ha beredskap under hele avtalens varighet, som en del av godtgjørelsen.
4.3	Leverandøren skal i bilag 6 beskrive sin supporttjeneste, bemanning og tilgjengelighet for Kunden
4.4	Leverandøren skal i bilag 6 beskrive hvordan saksgang er ved henvendelser fra Kunden og Kundens samarbeidspartnere, samt sine serviceprosesser.

5 VEDLIKEHOLD

5.1 Omfanget av vedlikehold

ID	Krav
5.1.1	Leverandøren skal drive vedlikehold av programvaren slik at løsningen kan holdes sikkerhetsmessig og kvalitetsmessig oppdatert gjennom hele avtaleperioden. Dette inkluderer også i de tilfeller hvor det skjer endringer i 3. parts programvare og tjenester (f.eks. Microsoft Azure-tjenester). Endringer må varsles innen rimelig tid og vil skje i Simulas vedlikeholdsvindu.
5.1.2	Leverandøren skal ivareta sitt ansvar for livssyklusforvaltning av løsningen på en måte som er nødvendig for å opprettholde avtalt tjenestenivå.
5.1.3	Tidspunkt for forebyggende vedlikehold skal forhåndsavtales med Kunden og skal ikke påvirke Kundens arbeidsrutiner innenfor normal åpningstid for løsningen.

5.2 Preventivt vedlikehold

ID	Krav
5.2.1	Leverandøren skal varsle Kunden ved hendelser som kan påvirke kundens bruk av systemet, slik som kjente feil, planlagt nedetid, oppgraderinger mv.

5.3 Korrektivt vedlikehold – feilretting

ID	Krav
5.3.1	Feil som registreres av Leverandøren skal inneholde Leverandørens forslag til kategorisering av feilen (A, B eller C-feil), som beskrevet i SSA-V (generell avtaletekst) kapittel 2.2.5. Dersom arbeidet med en feilsituasjon viser at kategoriseringen er feil eller ikke lenger er gyldig, skal Leverandøren foreslå en endret kategorisering. Endret kategorisering er først gjeldende hvis Kunden godkjenner endringen.
5.3.2	Leverandøren skal levere feilrapporter der Kunden er berørt (med konsekvenser for Kunden), avviksrapporter og endringsanmodninger til Kunden etter avtale.
5.3.3	Leverandøren skal utføre grundige tester av programvare og levere testrapport ved feilretting. Testingen skal også sikre at det ikke har oppstått følgefeil av feilrettingen.
5.3.4	Leverandøren plikter uoppfordret å informere Kunden om kjente feil. Informasjonen skal inneholde opplysninger om hvordan og når feilen er planlagt løst, samt informasjon om midlertidige løsninger.
5.3.5	Dersom Kunden er i tvil om feilen skyldes egen programvare eller 3. parts komponenter, kan Kunden kreve at Leverandøren iverksetter nødvendige tiltak for feilsøking. Leverandøren skal bistå Kunden i feilsøking og feilretting selv om det er uklart hvorvidt feilen er Leverandørens ansvar, dersom Kunden anmoder om dette.

5.4 Nye versjoner

ID	Krav
5.4.1	Kunden skal som del av denne vedlikeholdsavtalen ha rett til å ta i bruk alle nye versjoner av løsningen som leverandøren lanserer i denne vedlikeholdsavtalens varighet.
5.4.2	Leverandør har ansvar for at programvaren vedlikeholdes på en måte som opprettholder krav til sikkerhet, effektivitet og kvalitet.
5.4.3	Leverandøren har ansvar for installasjon av nye versjoner i aktuelle driftsmiljø, herunder hoved- og mindre (patch/fix) versjoner.
5.4.4	Leverandøren skal holde Kunden oppdatert på kommende versjoner.

6 YTTERLIGERE UTVIKLING

ID	Krav
6.1	Leverandøren skal forplikte seg til å utvikle og levere nye tjenester basert på bestillinger fra Kunden.

7 INFORMASJONSSIKKERHET

ID	Krav
7.1	Leverandøren har ansvar for å ivareta informasjonssikkerhet knyttet til applikasjonen i forbindelse med gjennomføring av tjenesten.
7.2	Leverandøren skal ved ytterligere utvikling angi hvordan nye løsnings arkitektur og funksjonalitet vil støtte kravene i personvernlovgivningen (herunder GDPR og Normen), eksempelvis knyttet til tilgangsstyring, kryptering, slettefunksjonalitet, avviksmonitorering, mulighet for å hente ut rapporter mv. Dette forutsetter kundens aktive medvirkning.
7.3	Kunden, eller tredjepart av kunden, skal kunne gjennomføre revisjon av sikkerheten i løsningen. Krav til revisjon kan også oppfylles ved uavhengig tredjeparts revisjon av tjenesten iht. ISO 27001 eller tilsvarende. Dokumentasjon av gjennomført tredjeparts revisjon skal kunne forevises Kunden.
7.4	Leverandøren forplikter seg til å varsle Kunden ved endringer i tjenesten som har innvirkning på personvernerklæringer, databehandleravtaler, DPIA og ROS-analyser og lignende. Kunden skal på sin side informere om hva som kan ha innvirkning ved endringer på sin side.

8 OVERLEVERING AV KILDEKODE VED AVSLUTNING AV AVTALEN

ID	Krav
8.1	Ved avslutning av denne avtalen er det inkludert at Leverandøren skal oversende komplett kildekode og tilhørende dokumentasjon til Kunden.

9 OPPDATERING AV DOKUMENTASJON

ID	Krav
9.1	Leverandøren skal levere oppdatert dokumentasjon ved nye versjoner og vesentlige endringer av systemet.
9.2	En ny versjon skal inneholde et versjonsnotat. Notatet skal beskrive hva som er endret; hvilke oppgraderinger, optimaliseringer, konfigurasjonsendringer, teknisk/logisk skisse og feilrettinger som er gjennomført samt testrapport. Partene skal sammen finne frem til en hensiktsmessig form på versjon notatet.
9.3	Kundespesifikk dokumentasjon skal tilgjengeliggjøres for Kunden på norsk eller engelsk.

10 TILLEGGSYTELSE

ID	Krav
10.1	Kunden skal kunne foreta kompletteringskjøp, utvidelser, samt bestille videreutvikling eller andre relevante tilleggsytelser som er nødvendige for kontinuerlig å opprettholde formålet med applikasjonen, herunder, men ikke begrenset til å opprettholde den samlede løsningens kapasitet, ytelse og tidsmessighet samt å ivareta samvirke med øvrig utstyr og programvare i Kundens tekniske plattform som følge av oppdateringer av denne.

ID	Krav
10.2	Kunden har rett til å bestille tjenester fra Leverandøren for eventuell konvertering/migrering av data i forbindelse med avslutning av denne kontrakten.

11 KRAV TIL KUNDENS MEDVIRKNING

ID	Krav
11.1	<p>Leverandøren har følgende krav til Kundens medvirkning:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kunden har et ansvar for å medvirke til at leverandøren kan oppfylle sine forpliktelser iht. punktene 4.til 10.2 over.

12 PRODUSENTSPESIFIKKE VILKÅR

ID	Krav
12.1	Eventuelle produsentspesifikke vilkår skal angis, herunder for hvilke løsningskomponenter de gjelder, i Bilag 10.

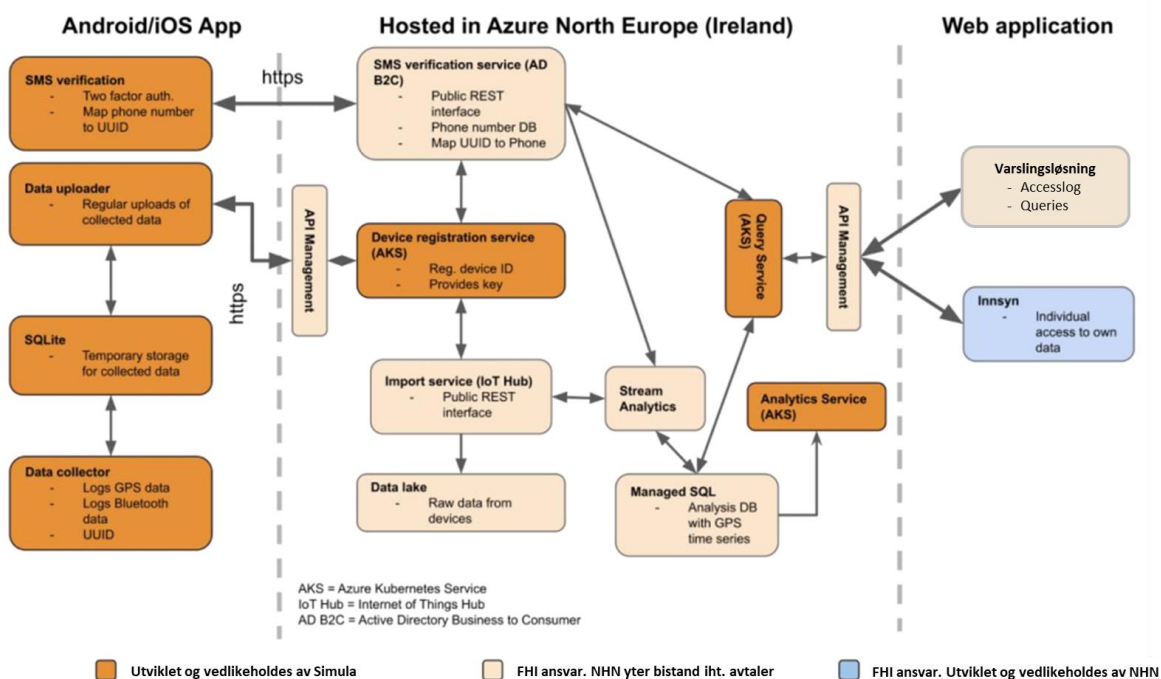
Bilag 2 – Leverandørens løsningsspesifikasjon

Dette bilaget utgår, og er erstattet av en omforent løsningsspesifikasjon i Bilag 1.

Bilag 3: Utstyr og/eller programvare som skal vedlikeholdes

Innledning

Dette dokumentet inneholder en oversikt over løsningen som inngår i Vedlikeholdsavtalen.



Figur 1: Arkitekturskisse.

Figur 1: Arkitekturskisse. Komponenter i oransje vedlikeholdes av Simula.

Løsningen består av en app for IOS og Android telefoner, en sentral databaseløsning med komponenter for brukerregistrering, lagring og analyse, samt en løsning for innsyn og varsling som vist i figur 1. Funksjonaliteten for innsyn og varsling utvikles og driftes av Norsk Helsenett SF og er ikke ytterligere beskrevet i dette dokumentet.

● Programvare og komponenter som inngår i avtalen

Leverandøren har ansvar for vedlikeholdstjenester i henhold til denne avtalen på programvare og komponenter med oransje farge i figur 1 ovenfor. Dette omfatter mobilapplikasjonene for iOS og Android i sin helhet, samt tre komponenter i Azure som beskrevet nedenfor.

Mobilapplikasjonene vedlikeholdes i sin helhet av Simula og består av følgende fire komponenter som vist i figur 1 under Android/iOS app:

- **SMS Verification.** Denne komponenten registrerer og autentiserer en bruker via SMS slik at data senere kan hentes ut av FHI basert på telefonnummer.

- *Data collector*. Denne komponenten logger kontinuerlig GPS og Bluetooth data og lagrer dette lokalt på telefonen. Dataene blir liggende på telefonen inntil de er lastet opp til lagringstjenesten i Azure.
- *SQLite*. Database for mellomlagring av GPS og Bluetooth data på telefonen.
- *Data uploader*. Denne komponenten laster opp data fra SQLite databasen til Azure en gang i time og sletter informasjonen lokalt etter vellykket opplasting.

For lagring og analyse av innsamlet posisjonsdata så benyttes det standardiserte Microsoft Azure tjenester og spesiallagde komponenter utviklet av Simula som vist i figur 1 under Azure. Følgende komponenter er Azure tjenester levert av Microsoft som er satt opp til å motta og behandle data i henhold til Smittestopp appens lagrings- og skaleringsbehov, disse vedlikeholdes av kunden (FHI) gjennom avtale med Norsk Helsenett:

- *SMS Verification Service*. Bygger på Azure AD B2C. Registrerer telefonnummer og sender ut SMS med kode for verifisering av telefonnummer. Lagrer informasjon som kobler telefonnummer mot registrerte posisjonsdata.
- *Import Service*. Bygger på Azure IoT Hub og lagrer data som kommer fra Smittestopp appen i Azure Data Lake. I tillegg sendes informasjonen videre til Azure Stream Analytics.
- *Azure Stream Analytics*. Bearbeider strømmen av data fra appen for lagring i en SQL database.
- *Azure Data Lake*. Her lagres rådata fra appen som en sikkerhetskopi.
- *Managed SQL*. Azure SQL Hyperscale tjeneste som lagrer posisjonsdata på et format som gjør det enkelt å hente ut informasjon for bruk i analyse, varslingsløsning og innsyn.
- *Azure API Management*. Tjeneste for enhetlig og sikker håndtering av API-er som eksponeres på internett.

I tillegg til komponentene over består skyløsning av følgende komponenter spesialutviklet av Simula (alle kjører på Azure sin Kubernetes tjeneste (AKS)) og vedlikeholdes av Simula:

- *Data Registration Service*. Ansvarlig for registrering av nye brukere som skal kjøre appen og sørger for en kobling mellom data og telefonnummer slik at data senere kan hentes ut av FHI basert på telefonnummer. Telefonnummer og koblingen mot brukerdata lagres i Azure AD B2C.
- *Query Service*. Tilbyr en API for oppslag av informasjon om nærkontakt basert på oppgitt telefonnummer. Tiltent brukt av varslings- og innsynsløsningen som utvikles av NHN.
- *Analytics Service*. Komponent for analyse og anonymisering av data.

Bilag 4: Prosjekt- og fremdriftsplan for etableringsfasen

Oppstartstidspunkt

Oppstart av denne avtalen og vedlikeholdstjenestene er planlagt til 14. april 2020. Ved en evt. utsettelse av oppstart, vil dette være grunnlag for justering av denne avtalens kostnadselementer.

Varighet og oppsigelse

Denne avtalen trer i kraft når Kunden har godkjent utviklingen av applikasjonen "Smittestopp" iht. reguleringer i samarbeidsavtale mellom FHI og Simula og applikasjonen er satt i normal drift (jfr. ovenfor).

Avtalen har i utgangspunktet en varighet til og med 31. desember 2020. Etter avtale mellom partene kan avtalevarigheten forlenges ut over dette tidspunktet, med en varighet som er i henhold til Kundens behov for vedlikeholdstjenestene. Ved et behov for forlengelse må Kunden varsle Leverandøren om dette senest en måned i forkant av avtalt utløp.

Kunden har på et hvilket som helst tidspunkt rett til å si opp avtalen med en måneds oppsigelsesfrist, regnet fra første dag i påfølgende måned (*eksempel: dersom FHI sier opp avtalen 13. oktober, starter en måneds oppsigelsesperiode 1. november og avtalen avsluttes 30. november*).

Fremdriftsplan

De drøye to første månedene (ut juni 2020) av den planlagte prosjektperioden vil være dominert av utrulling av appen «Smittestopp». I denne fasen vil det forventes betydelig innsats innen support, testing og feilretting. I denne fasen faktureres arbeidet etter medgått tid i tråd med timerater Simula rapporterer til Norges forskningsråd («Simulas NFR-satser»¹). I løpet av denne første fasen er ambisjonen å stabilisere arbeidsbelastningen og komme over i en mer normal vedlikeholdssituasjon. I løpet av denne første fasen skal behovene for bistand, assistanse og vedlikeholdstjenester bli klargjort, slik at partene vil få en bedre oversikt over det faktiske behovet. Partene vil i i fellesskap justere nivået på tjenestene i løpet av første fase av prosjektperioden, og komme fram til videre organisering av arbeidet ut prosjektperioden.

Fra måned tre (juli) og ut prosjektperioden (til 31. desember 2020) legges det opp til en mer normal vedlikeholdsorganisering av prosjektet. I denne perioden legges det opp til et fast månedlig basisvederlag for feilretting og beredskap, og alt utenom det faktureres på timebasis.

Parallelt med vedlikeholdsarbeidet beskrevet ovenfor, vil det pågå Analysearbeid. Se bilag 7.

¹ Simula oppgir hvert år sine timerater til Norges Forskningsråd. Prinsippene for disse timeratene er at de gir kostnadsdekning. I denne avtalen er det lagt til grunn Simulas timepriser for 2020. På grunn av, blant annet Korronakrisen, er ikke timeratene Simula har rapportert til Norges Forskningsråd endelig fastsatt. Noen justeringer kan forekomme.

Bilag 5: Tjenestnivå med standardiserte prisavslag

Håndtering av feil

Leverandøren skal føre logg over alle feil og hendelser uavhengig av type feil og om de omfattes av en kategori.

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

Installering av programrettelser mv.

Leverandøren skal beskrive sine rutiner for installering av programrettelser, inkludert informasjon til Kunden.

Simula holder FHI og NHN løpende orientert om programrettelser via e-post til de gjeldene kontaktpunktene for FHI og NHN. Tidspunkt for installasjon av programrettelser avtales med FHI/NHN i forkant av installasjonen. Ved behov og etter nærmere avtale kan programrettelser installeres fortløpende.

Avtalt reaksjonstid ved feilsituasjoner

Kategori	Reaksjonstid	Påbegynt håndtering	Retting av feil	Mål om løsningsstid
A - Kritisk	30 min	1 time	Skal pågå kontinuerlig frem til feilen er rettet	2 timer
B - Alvorlig	1 time	2 timer	Skal pågå kontinuerlig i arbeidstiden frem til feilen er rettet	8 timer
C - Mindre alvorlig	2 timer	2 arbeidsdager	Ingen bestemte krav, men så hurtig det lar seg praktisk gjøre.	Etter avtale

Alle tidsangivelser i tabellen over er å forstå som arbeid som skal skje i normal arbeidstid (0800 – 1600 mandag til og med fredag).

Ved feilsituasjoner av kategori A, B eller C som oppstår utenfor normal arbeidstid, skal reaksjonstid, påbegynt håndtering og mål om løsningsstid være etter "best effort" hos Simula.

SSA.V punkt 11.4.3 skal gjelde med følgende unntak:

- På bakgrunn av at avtalen har varighet under et år skal misligholdet beregnes pr. måned med maks 0,5% (5% i SSA-V pr. år) og 1,5% (15% pr. år).

Bilag 6: Administrative bestemmelser

Partenes representanter

Bemyndigede representanter for partene er angitt nederst på signaturforsiden. Utskifting av representanter skal kun skje etter skriftlig varsel, senest 30 dager før tidspunkt for utskifting.

Samhandlingsplan

For effektiv samhandling med FHI og NHN vil det defineres en teknisk kontaktperson i hver organisasjon som er tilgjengelig på e-post og telefon. Samhandlingsrutinene er under oppbygging, men foreliggende status er gitt i tabellene nedenfor (her vil det kunne komme justeringer). I tillegg opprettes det en Slack-kanal for løpende dialog med teknisk personell i disse tre organisasjonene. Det vil også etableres et saksoppfølgingssystem (f.eks. Request Tracker) for e-post henvendelser (brukerstøtte, feilmeldinger osv.) både i og utenfor normal arbeidstid.

Kontaktpunkter mellom Simula, Helsenorge, NHN og FHI

#	Hvem?	Hva?	Hvordan? (kontaktpunkt)	Når?
1	Simula	Kontaktpunkt ved alvorlige hendelser på integrasjon mot API hos Simula	En felles mailboks eller en epostadresse som oppretter en sak i et servicesystem. I tillegg et telefonnummer som det kan ringes på innenfor servicetid (8/16): E-post: smittestopp@simula.zendesk.com Telefon: Ahmed XXX / Sven-Arne ZZZ	Innen 30 minutter etter at en hendelse er rapportert på hverdager mellom 08:00 - 16:00. Utenom normal arbeidstid vil reaksjonstiden være etter "best effort" hos Simula.
2	Simula	Kontaktpunkt ved mindre alvorlige hendelser på integrasjon mot API hos Simula (som regel samme som #1)	En felles mailboks eller en epostadresse som oppretter en sak i et service system. Behov for et telefonnummer for evt. oppfølging av sak. E-post: smittestopp@simula.zendesk.com Telefon: Ahmed XXX / Sven-Arne ZZZ	Innen 2 timer etter at en hendelse er rapportert på hverdager mellom 08:00 - 16:00. Utenom normal arbeidstid vil reaksjonstiden være etter "best effort" hos Simula.
3	NHN	Varsling ved hendelser hos Simula/FHI som kan påvirke / påvirker API	Epost til: drift-helsenorge@nhn.no ; kundesenter@nhn.no	Så tidlig som praktisk mulig så NHN kan legge ut informasjon til innbygger på helsenorge.no

Andre linje support for app

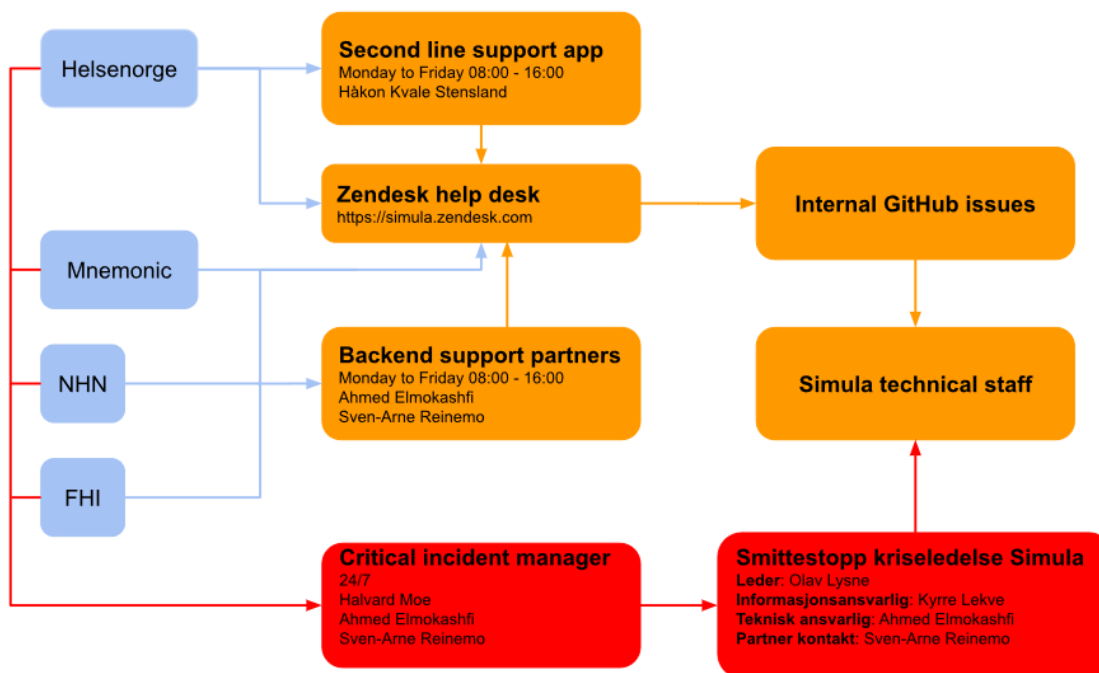
Ansvarlig: Håkon Kvale Stensland, YYY, haakonks@simula.no

Bemanningen i andrelinje-support er i første omgang fem studenter i tillegg til Stensland. Denne bemanning vil kunne variere.

Supporthenvendelser for Microsoft Azure gjøres via NHN og deres eksisterende avtaler med Microsoft.

Rapportering gjøres i henhold til den generelle avtaleteksten sitt punkt 2.3.

Simulas interne organisering for kontakt med nøkkelpersonell er angitt i figuren nedenfor.



Statusmøter

Det gjennomføres statusmøter ved utgangen av hvert kvartal, evt hyppigere dersom en av partene vurderer dette nødvendig med ledelse i begge selskaper samt med driftsleverandøren/driftsleverandørene.

Tilleggsarbeider

Tilleggsarbeider gjøres etter nærmere avtale med FHI.

Organisering og kompetanse

ID	Beskrivelse
1.	Leverandøren må ha en organisasjon til å betjene Kunden.
2.	Leverandøren må ha nødvendige ressurser med kvalifisert kompetanse til å betjene avtalen.
3.	Leverandøren må sørge for at det personalet som utfører vedlikehold har den nødvendige kompetanse og har tilstrekkelig innføring i vedlikeholdstjenestens innhold og tilhørende tjenestenivå.
4.	Leverandøren har et selvstendig ansvar for sikre riktig kompetanse og kompetanseutvikling på egne medarbeidere.
5.	Leverandøren plikter å delta med relevante ressurser og relevant kompetanse i avtalte møteplasser.

Det er opprettet et eget prosjekt intern i Simula for å betjene avtalen. Prosjektet består av prosjektleder (Olav Lysne), teknisk prosjektleder (Ahmed Elmokashfi), som har med seg de nødvendige team med ansvar for vedlikehold og videreutvikling av backend, apper og dataanalyse.

Rapportering om utført vedlikehold

Ved vedlikeholdsavvik som går ut over SLA skal Leverandøren lage en avviksrappport som fremlegges for Kunden.

Kunden kan kreve at dette gjøres i et fysisk møte.

Avviksrapporten skal minimum inneholde:

- Årsak til avviket
- Konsekvenser av avviket
- Vurdering av mulige tiltak, beskrivelse av vurderinger gjort i forhold til tiltak
- Plan for implementering av besluttede tiltak

Underleverandører

Leverandøren skal angi eventuelle underleverandører som planlegges benyttet for gjennomføring av vedlikeholdstjenestene, samt hvilke leveranser som forstås av den enkelte underleverandør.

Underleverandør	Leveranseområde
Shortcut AS (org.nr. 991 118 225)	Utvikling og testing av apper for iOS og Android.
Scienta AS (org.nr. 997 230 078)	Utvikling og testing av spesialkomponenter i backend.

Nøkkelpersonell

I tabellen nedenfor skal Leverandøren beskrive sitt nøkkelpersonell.

Med nøkkelpersonell menes navngitt personell fra Leverandør og eventuell tredjeparts driftsleverandør oppgitt nedenfor som har definerte roller og ansvarsområder knyttet til utøvelse av avtalen, både teknisk og merkantilt. Leverandøren skal også oppgi hvem som vil være tilgjengelig utenfor normert arbeidstid. Nøkkelpersonell kan ikke skiftes ut uten Kundens forutgående godkjenning.

Navn	Firma	Rolle
Olav Lysne	SimulaMet	Prosjektleder
Ahmed Elmokashfi	SimulaMet	Teknisk prosjektleder

Personer som har tilgang til personidentifiserende data

I vedlegg 1 til Bilag 6 har Leverandøren beskrevet eksplisitt hvilke personer som har tilgang til personidentifiserende data i løsningen. Dette skal oppgis både for hovedleverandør og eventuelle underleverandører.

Enhver endring av hvilke personer som har tilgang til personidentifiserende data skal meddeles Kunden uten ugrunnet opphold, og listen skal oppdateres tilsvarende.

Bilag 7: Samlet pris og prisbestemmelser

Innledning

Dette bilaget inneholder priser og nærmere betingelser for det vederlaget Kunden skal betale for Leverandørens ytelser under avtalen. Andre ytelser vil automatisk bli å anse som inkludert i prisene med mindre annet er eksplisitt angitt i dette bilag.

Alle priser er oppgitt i norske kroner, eksklusiv merverdiavgift.

Vederlag for løpende ytelser

De drøye to første månedene (ut juni 2020) av den planlagte prosjektperioden vil være dominert av utrulling av appen «Smittestopp». I denne fasen vil det forventes betydelig innsats innen support, testing og feilretting. I denne fasen faktureres arbeidet etter medgått tid i tråd med Simulas NFR-satser¹. I løpet av denne første fasen er ambisjonen å stabilisere arbeidsbelastningen og komme over i en mer normal vedlikeholdssituasjon. I løpet av denne første fasen skal behovene for bistand, assistanse og vedlikeholdstjenester bli klargjort, slik at partene vil få en bedre oversikt over det faktiske behovet. Partene vil i fellesskap justere nivået på tjenestene i løpet av første fase av prosjektperioden, og komme fram til videre organisering av arbeidet ut prosjektperioden.

Vedlagte budsjett er et utgangspunkt for organisering av arbeidet ut prosjektperioden, men partene anerkjenner at det er betydelig usikkerhet knyttet til driften av prosjektet. I vedlegget oppgis Simulas NFR-satser for ulike kompetansenivåer.

Vedlikeholdsytelser knyttet til utrulling av Smittestopp. Faktureres etter medgått tid i tråd med Forskningsrådets timerater.	Budsjettert beløp ex. mva. pr. Måned*
April	1 122 000
Mai	2 157 000
Juni	2 157 000
Estimert samlet pris ut juni	5 436 000

* Budsjettestimater basert på Simulas NFR-satser.

Fra måned tre (juli) og ut prosjektperioden (til 31. desember 2020) legges det opp til en mer normal vedlikeholdsorganisering av prosjektet. I denne perioden legges det opp til et fast månedlig basisvederlag for feilretting og beredskap, og alt utenom det faktureres på timebasis.

Ytelse:	Beløp ex. mva. pr. måned
Løpende vederlag for feilretting og beredskap	992 000

For vedlikeholdstjenester ut over feilretting og beredskap skal arbeidet faktureres etter medgått tid i tråd med Simulas NFR-satser.

Øvre årlig ramme for sum løpende vederlag og timebasert vederlag*	11 388 000
---	------------

* I tillegg kommer utgifter til analysearbeid, se nedenfor.

Analysearbeid

Parallelt med vedlikeholdsarbeidet beskrevet ovenfor, vil det pågå betydelig Analysearbeid.

Analysearbeidet i prosjektet har to overordnede mål:

1. Konvertere innsamlede opplysninger fra Smittestopp-app'en til anonymiserte og aggregerte parametere som trengs i den løpende monitoreringen og prediksjonen av epidemiens forløp. Dette inkluderer tilrettelegging av datagrunnlag for evaluering av effekten av igangsatte smittevernstiltak, samt prediksjon av effekten av potensielle smittevernstiltak framover i tid.
2. Bearbeiding av innsamlede opplysninger til anonymiserte og aggregerte datasett som kan brukes til mer langsiktig forskning, noe som blant annet kan bidra til en forbedret beredskap i forhold til framtidige epidemier.

Arbeidsoppgavene i analysearbeidet omfatter etablering av metodegrunnlag, implementasjon av disse metodene i operative verktøy, eksekvering av analysene, samt validering av datakvalitet, anonymisering og sikkerhet knyttet til analyseresultatene. Ordinær forskning inngår ikke som del av analysearbeidet.

De første 2-3 månedene av arbeidet vil ha en volumtopp som domineres av fullføring av metodegrunnlag og verktøy-implementasjon som er påbegynt i utviklingsprosjektet. Denne innsatsen ligger på toppen av løpende drift og vedlikehold som vil ligge fast ut hele prosjektperioden. Drift og vedlikehold inkluderer løpende eksekvering av analysene, feilrettinger og mindre justeringer av metodikk og verktøy basert på erfaringene man får når datainnsamlingen går framover.

Analysearbeidet faktureres etter et fast månedlig basisvederlag, og eventuelle tilleggstjenester faktureres på timebasis

Ytelse:	Beløp ex. mva. pr. måned
Løpende vederlag for Analysearbeid	284 888
Totalt	2 564 000

* Budsjettestimater basert på Simulas NFR-satser.

Tilleggstjenester

Kunden skal som opsjon kunne kjøpe tilleggstjenester fra Leverandøren. Dette kan være behov for endret funksjonalitet eller arbeidsoppgaver som normalt utføres i en utviklingsfase. Slike tilleggstjenester vil faktureres etter medgått tid etter timeratene Simula rapporterer til Forskningsrådet dersom det ikke inngås separate tilleggsavtaler.

Utlegg mv

Alle priser skal inkludere arbeid hos Leverandør, hos Kunden, evt. hos Underleverandør eller tredjepart. Utlegg, så som reise-, diett- og oppholdskostnader samt reisetid dekkes ikke, med mindre det på forhånd er skriftlig godkjent av Kunden.

Betalingsplan

Vederlag for løpende ytelser faktureres forskuddsvis per måned.
Timebaserte ytelser faktureres etterskuddsvis pr måned.

Fakturering

Elektronisk faktura skal vedlegges timelister for alt arbeid som utføres på timebasis.
Faktura skal spesifiseres som følger:

- Fakturaadresse: Folkehelseinstituttet, Postboks 222 Skøyen, 0213 Oslo
- Faktura skal merkes med: 4060FLCE «SSA-V Smittesporing fra Simula»

BILAG 8: ENDRINGER I DEN GENERELLE AVTALETEKSTEN

Innledning

Dette bilaget inneholder eventuelle endringer i den generelle avtaleteksten.

Kapittel 11 Leverandørens mislighold

Nytt punkt 11.3.1 – Avhjelp fra 3. part i situasjoner som er kritiske for Kunden

Dersom misligholdet medfører en kritisk situasjon for Kunden, og Leverandøren ikke har avhjulpet misligholdet innen utløpet av avtalt tidsfrist, har kunden rett til å engasjere tredjepart for å avhjelpe misligholdet. Leverandøren skal dekke Kundens utgifter ved avhjelp fra tredjepart.

Kunden skal varsle Leverandøren skriftlig innen rimelig tid før Kunden engasjerer tredjepart.

BILAG 9: ENDRINGER AV LEVERANSEN ETTER AVTALEINNGÅELEN

Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen skal følge bestemmelsene i kapittel 3 og gjøres skriftlig. Leverandøren skal føre en fortløpende katalog over endringene som utgjør dette bilaget.

Tilleggstjenester

Tilleggstjenester som bestilles skal registreres i endringskatalogen i bilag 9.

Eksempel på endringskatalog:

Endringsnr.	Beskrivelse	Ikraftsettelsesdato	Arkivreferanse

Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen

Leverandøren skal føre en fortløpende katalog over endringene som utgjør bilag 9, og uten ugrunnet opphold gi Kunden en oppdatert kopi. Kunden må selv holde oversikt over hvilke endringsanmodninger de har sendt, hvilke endringsoverslag de har mottatt og hvilke endringsordrer de har gitt.

Kunden er ansvarlig for at endringene det er anmodet om ikke er i strid med regelverket for offentlige anskaffelser. Endringer som anses som vesentlige vil kunne bli betraktet som en ulovlig direkte anskaffelse. Ulovlig direkteanskaffelser er sanksjonsbelagt med et overtredelsesgebyr på inntil 15 % av den ulovlige anskaffelsens verdi. Kontrakten kan også kjønn «uten virkning» av domstolen. Enhver som mener at det er foretatt en direkteanskaffelse.

BILAG 10: TREDJEPARTS VILKÅR FOR VEDLIKEHOLD AV TREDJEPARTS PROGRAMVARE

Her i bilag 10 tas inn eventuelle tredjeparts vilkår for vedlikehold av tredjeparts programvare (f.eks. programvareprodusentens standard vedlikeholdsavtale hvis hele eller deler av programvaren som skal vedlikeholdes er levert av andre enn Leverandøren eller kunden).

Simula benytter seg ikke av 3. partskomponenter som en del av sin leveranse og vedlikeholdstjenesten de skal yte.