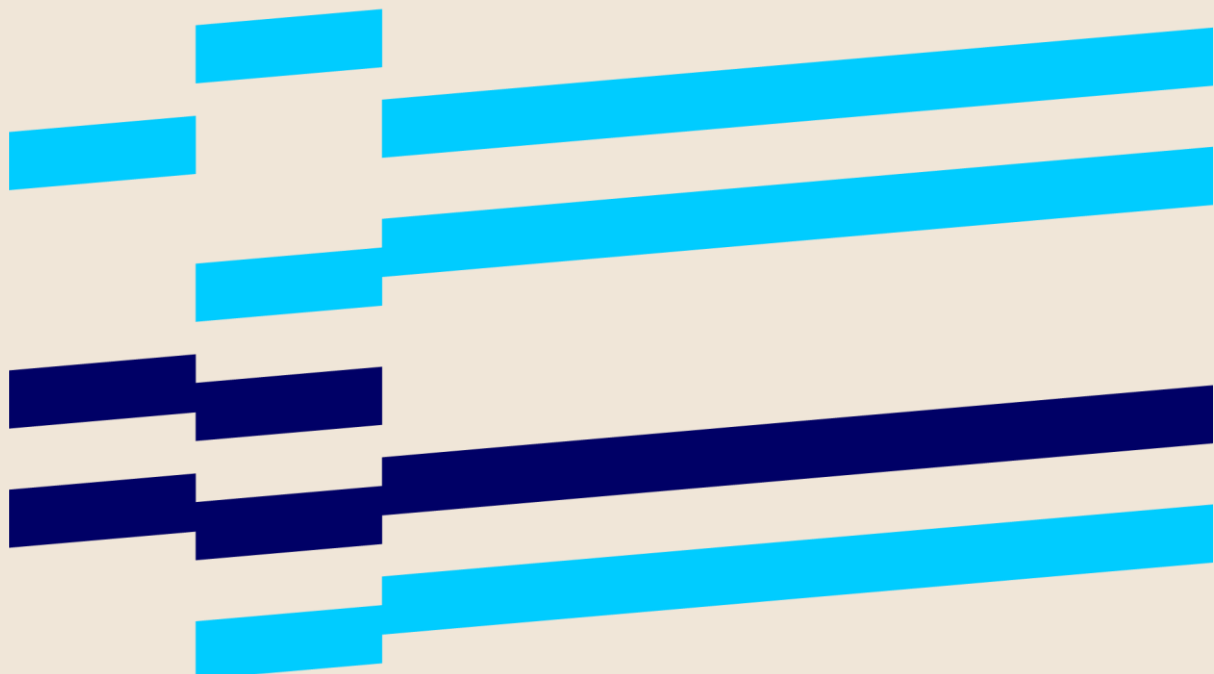


Avtale om løpende tjenestekjøp over internett

Statens standardavtaler for IT-anskaffelser
SSA-L



Avtale om løpende tjenestekjøp over internett (SSA-L)

Avtale om
KS FIKS

er inngått mellom:

KS

(heretter kalt Leverandøren)

og

[Skriv Kundenavn]

(heretter kalt Kunden)

Sted og dato:

[Skriv sted og dato her]

(NB: For avtalens varighet se punkt 5.1.)

[Skriv Kundenavn]

Kundens underskrift

KS



Leverandørens underskrift

Avtalen undertegnes i to eksemplarer, ett til hver part.

Henvendelser

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

Hos Kunden

Navn:

Stilling:

Telefon:

E-post:

Hos Leverandøren

Navn: Astrid Øksenvåg

Stilling: Avdelingsdirektør – FID Digitale fellestjenester

Telefon: +4790114042

E-post: astrid.oksenvag@ks.no

Innhold

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

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

1. ALMINNELIGE BESTEMMELSER

1.1 AVTALENS OMFANG

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

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

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

Med avtalen menes denne generelle avtaleteksten med bilag.

1.2 BILAG TIL AVTALEN

Alle rubrikker skal være krysset av (ja eller nei)	Ja	Nei
Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon		X
Bilag 2: Leverandørens beskrivelse av tjenesten	X	
Bilag 3: Plan for etableringsfasen		X
Bilag 4: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner	X	
Bilag 5: Administrative bestemmelser	X	
Bilag 6: Samlet pris og prisbestemmelser	X	
Bilag 7: Endringer i den generelle avtaleteksten		X
Bilag 8: Endringer av avtalen etter avtaleinngåelsen	X	
Bilag 9: Vilkår for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveranser	X	
Bilag 10 – Databehandleravtale hoveddokument med ett tjenestevedlegg per fellestjeneste	X	

1.3 TOLKNING – RANGORDNING

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

Ved motstrid skal følgende tolkningsprinsipper legges til grunn:

1. Den generelle avtaleteksten går foran bilagene.
2. Bilag 1 går foran de øvrige bilagene.
3. I den utstrekning det fremgår klart og utvetydig hvilket punkt eller hvilke punkter som er endret, erstattet eller gjort tillegg til, skal følgende motstridprinsipper gjelde:
 - a. Bilag 2 går foran bilag 1.
 - b. Bilag 7 går foran den generelle avtaleteksten.
 - c. Hvis den generelle avtaleteksten henviser endringer til et annet bilag enn bilag 7, går slike endringer foran den generelle avtaleteksten.
 - d. Bilag 8 går foran de øvrige bilagene.
 - e. Bilag 10 – Databehandleravtale, jf. kap. 6.2

1.4 ENDRINGER AV AVTALEN ETTER AVTALEINNGÅELEN

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

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

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

1.5 PARTENES REPRESENTANTER

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

2. PARTENES OVERORDNEDE ANSVAR

2.1 LEVERANDØRENS ANSVAR FOR TJENESTEN

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

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

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

2.2 LEVERANDØRENS ANSVAR FOR TREDJEPARTSLEVERANSER

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

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

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

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

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

2.3 KUNDENS MEDVIRKNINGSANSVAR

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

3. ETABLERING OG GJENNOMFØRING AV TJENESTEN

3.1 PLAN FOR ETABLERINGSFASEN

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

Plan for etableringsfasen skal eventuelt inntas i bilag 3.

3.2 LEVERANSEFRIST OG LEVERANSEMELDING

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

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

3.3 GODKJENNINGSPRØVE OG LEVERINGS DAG

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

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

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

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

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

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

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

3.4 DOKUMENTASJON OG OPPLÆRING

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

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

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

3.5 OPPGRADERING/VEDLIKEHOLD AV TJENESTEN ETTER LEVERINGS DAG

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

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

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

3.6 YTTERLIGERE UTVIKLING ETTER LEVERINGSDAG

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

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

4. VEDERLAG OG BETALINGSBETINGELSER

4.1 VEDERLAG

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

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

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

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

4.2 FAKTURERINGSTIDSPUNKT OG BETALINGSBETINGELSER

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

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

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

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

Øvrige pris- eller betalingsvilkår skal fremgå av bilag 6.

Leverandøren må selv bære eventuelle kostnader knyttet til elektronisk faktura.

4.3 FORSINKELSESRENTER

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

4.4 BETALINGSMISLIGHOLD

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

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

4.5 PRISENDRINGER

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

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

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

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

5. VARIGHET, AVBESTILLING OG AVSLUTNING

5.1 VARIGHET

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

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

5.2 AVBESTILLING

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

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

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

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

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

5.3 AVSLUTNING AV AVTALEN

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.4 MIDLERTIDIG FORLENGELSE AV AVTALEN

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

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

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

6. INFORMASJONSSIKKERHETS- OG PERSONOPPLYSNINGSVERN

6.1 INFORMASJONSSIKKERHET

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

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

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

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

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

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

6.2 PERSONOPPLYSNINGER

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7. EIENDOMS- OG DISPOSISJONSRETT

7.1 PARTENES RETTIGHETER

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

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

7.2 EIENDOMSRETT TIL DATA

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

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

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

8. REKONSTRUKSJON AV DATA

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

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

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

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

9. MISLIGHOLD OG SANKSJONER

9.1 LEVERANDØRENS MISLIGHOLD

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

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

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

9.1.1 Varslingsplikt

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

9.2 MISLIGHOLDSSANKSJONER

9.2.1 Avhjelp og prisavslag

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

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

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

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

9.2.2 Tilbakehold av tjenester

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

9.2.3 Dagbot ved forsinkelse

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

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

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

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

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

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

9.2.4 Økonomisk kompensasjon for brudd på avtalt tjenestenivå

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

9.2.5 Heving

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

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

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

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

9.2.6 Erstatning

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

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

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

9.2.7 Erstatningsbegrensning

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

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

9.2.8 Krenkelse av andres immaterielle rettigheter (rettsmangel)

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

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

9.3 KUNDENS MISLIGHOLD OG MISLIGHOLDSSANKSJONER

9.3.1 Mislighold og reklamasjon

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

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

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

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

9.3.2 Varslingsplikt

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

9.3.3 Heving

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

9.3.4 Erstatning

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

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

10. FORCE MAJEURE

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

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

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

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

11. ØVRIGE BESTEMMELSER

11.1 OVERDRAGELSE AV RETTIGHETER OG PLIKTER

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

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

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

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

11.2 LØNNS- OG ARBEIDSVILKÅR

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

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

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

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

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

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

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

11.3 TAUSHETSPLIKT

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

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

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

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

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

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

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

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

11.4 SKRIFTLIGHET

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

11.5 KONKURS, AKKORD E.L.

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

12. TVISTER

12.1 RETTSVALG

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

12.2 FORHANDLINGER OG MEKLING

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

12.3 DOMS- ELLER VOLDGIFTSBEHANDLING

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

Kundens hjemting er verneting.

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



Difi

Direktoratet for
forvaltning og ikt

Bilag til avtale om løpende tjenestekjøp over internett

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



Bilag til SSA-L – Avtale om løpende tjenestekjøp av den kommunale felleskomponenten KS SvarUt over internett – versjon 2018

Innhold:

Bilag 2: Leverandørens beskrivelse av tjenesten.....	3
Bilag 4: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner	6
Bilag 5: Administrative bestemmelser.....	7
Bilag 6: Samlet pris og prisbestemmelser.....	8
Bilag 9: Vilkår for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveranser	9
Bilag 10: Databehandleravtale – generell del	10
Bilag 10.1: Databehandleravtale – Detaljerte krav til informasjonssikkerhet	20

Bilag 2: Leverandørens beskrivelse av tjenesten

Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

Denne avtalen omfatter alle de tjenester som til enhver tid inngår i Fiks-plattformen, herunder SvarUt, DigiSos og MinSide, som allerede er i produksjon. For at avtalen skal være gyldig er det nødvendig å signere denne hovedavtalen (SSA-L) for tilknytning til Fiks-plattformen, samt vedlegg til databehandleravtalen som omhandler de tjenester den enkelte virksomhet velger å ta i bruk.

Avtalens punkt 2.1. Tjenesten

Plattform for digital samhandling FIKS

Fiks-plattformen er en felles kommunal arkitektur i det offentlige digitale økosystemet. Den gjør det blant annet gjør det mulig å kommunisere på tvers av forvaltningsnivå. Plattformen er utviklet og blir videreutviklet i tett samarbeid med medlemskommuner og bygger opp under deres behov for gjennomføringskraft i digitaliseringen.

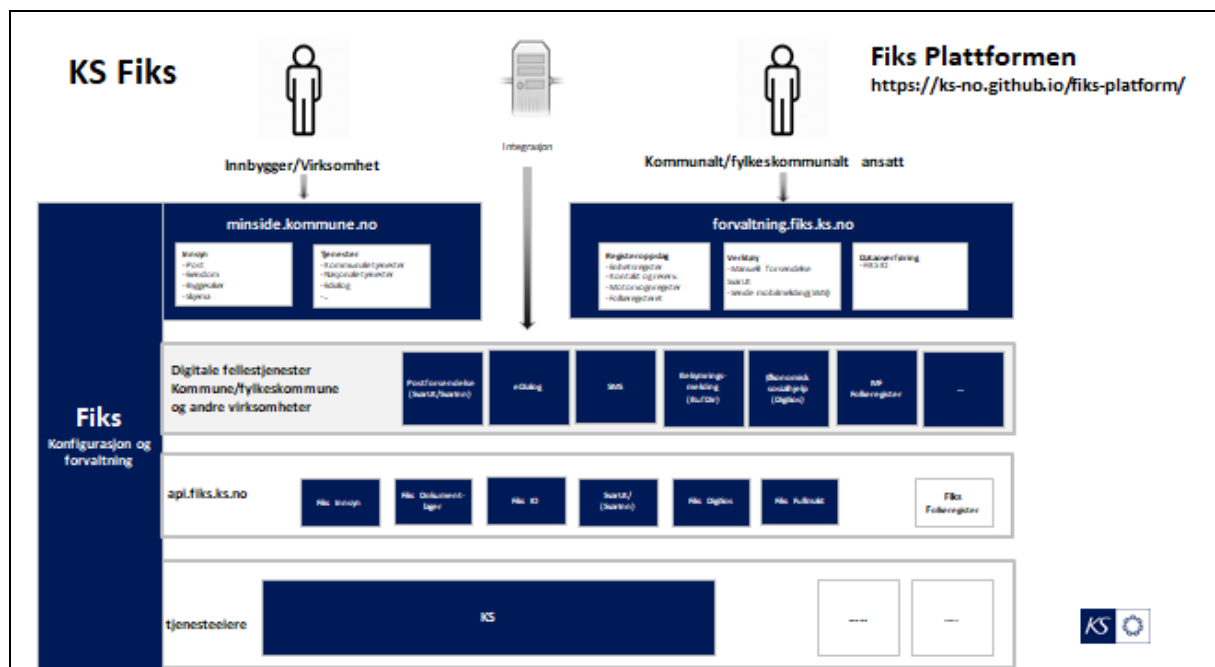


Formålet med Fiks-plattformen er å hjelpe kommuner og fylkeskommuner med å digitalisere sine tjenester raskere, øke kvaliteten på tjenestene og digitalisere for lavere kostnader. Plattformen skal i hovedsak levere skybaserte applikasjonstjenester som er helhetlige og modulbaserte og i størst mulig grad sektoruavhengige. Utvikling av Fiks-plattformen skjer i samhandlingsprosjekter eller som selvstendige KS-prosjekter. Utviklingsplaner må kommuniseres til interessentene for å sikre at kommunal sektor, leverandører og statlige virksomheter er kjent med dette.

Medlemsforankring i forvaltningen av fellesløsninger i Fiks-plattformen ivaretas gjennom brukerrådene. Det er etablert brukerråd/brukermøter for SvarUT, KS Læring og DigiSos m.fl.

Rammeverk

- FIKS rammeverk er plattformen sett i sammenheng med styringsmodell, styringssystem for personvern og informasjonssikkerhet og prosjektmetodikk for utvikling av offentlige digitale tjenester
- Fiks-plattformen er en samling av kommunale felleskomponenter som benyttes som grunnlag for å bygge kommunale digitale fellestjenester, som SvarUt, MinSide, Bekymringsmelding med mer.
-



Alle kommuner og fylkeskommuner har et stort antall fagløsninger i bruk på de enkelte tjenesteområdene. Verktøyene er i hovedsak anskaffet av den enkelte kommune i markedet med konkurranse mellom ulike leverandører. Den enkelte kommune er også ansvarlig for å inngå avtaler og søke om tilgang

til ulike nasjonale felleskomponenter om man har behov for funksjonalitet/data i sin saksbehandling. I den grad ulike prosesser krever samhandling mellom ulike forvaltningsnivå krever dette tilrettelegging og dialog mellom partene – den enkelte kommune og f.eks. en statlig virksomhet. Noen kommuner håndterer dette på en tilfredsstillende måte mens andre mener dette er krevende bl.a. på grunn av manglende tilgang på kompetanse og ressurser.

Målet med samordning av kommunal sektor på digitaliseringsområdet er bl.a. å koordinere arbeidet på en bedre måte gjennom å forhandle frem avtaler på vegne av kommunal sektor, utvikle fellesløsninger for samt bidra til bedre koordinering i prosjekter på tvers av forvaltningsnivåene. Å utvikle helhetlige sektoruavhengige løsninger levert gjennom skyløsninger bør prioriteres. Utvikling av fellesløsninger innenfor digitale innbyggertjenester bør prioriteres spesielt der flere forvaltningsnivå er involvert.

Kommunal sektor har allerede utviklet et rammeverk for arkitektur for samhandlingsløsninger (FIKS) Nåsituasjonen viser at FIKS-plattformen er godt egnet og tas i bruk i samhandlingsprosjekter mellom bl.a. stat og kommune. Dagens forvaltning av FIKS er knyttet til de tjenestene og komponentene som KS/KommIT-rådet har besluttet skal være del av FIKS.

Les oppdatert informasjon om tjenesten her:
<https://ks-no.github.io/fiks-plattformen.pdf>

Avtalens punkt 6.2 Personopplysninger

Alle opplysninger behandles og oppbevares i Norge, og i ISO27001-sertifiserte datasentre.

Alle de digitale fellestjenestene som tilbys på FIKS-plattformen og dermed omfattes av denne SSA-L-avtalen, er også omfattes av en underliggende databehandleravtale med et separat tjenestevedlegg for den enkelte tjeneste, som f.eks. SvarUt, DigiSos eller MinSide. Jf. bilag

Bilag 4: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner

Avtalens punkt 2.1

Viser til den til enhver tid gjeldende SLA-avtale med driftsleverandør (jf. bilag 9).

Bilag 5: Administrative bestemmelser

Avtalens punkt 1.5 Partenes representanter

Partenes representanter har fullmakt til å opptre på partenes vegne i alle spørsmål som angår avtalen og som er nødvendige for å gjennomføre oppdraget uten unødvendige opphold.

Avtalens punkt 5.1 Varighet

Avtalen trer i kraft fra dato ved underskrift. Avtalen løper uten tidsbegrensning. Partene kan gjensidig si opp avtalen. Dersom partene ikke blir enige om et annet opphørstidspunkt, opphører avtalen 6 måneder etter at oppsigelsen er meddelt motpart skriftlig.

Avtalens punkt 5.2 Avbestilling

Partene kan gjensidig si opp avtalen. Dersom partene ikke blir enige om et annet opphørstidspunkt, opphører avtalen 6 måneder etter at oppsigelsen er meddelt motpart skriftlig.

Avtalens punkt 6.2 Personopplysninger

Jf. bilag 10, databehandleravtalen.

Avtalens punkt 11.2. Lønns- og arbeidsvilkår

[Eventuell tekst]

Avtalens punkt 11.4 Skriftlighet

Ved endringer av denne avtalen eller tilhørende bilag, skal dette gjøres skriftlig gjennom å oppdatere bilag 9.

Bilag 6: Samlet pris og prisbestemmelser

Alle priser og prisbestemmelser er samlet på informasjonssiden til brukerne av Fiks-plattformen <https://svarut.wordpress.com>

Avtalens punkt 3.4. Dokumentasjon og opplæring

Informasjon om Fiks-plattformen finnes på brukernes informasjonsside <https://svarut.wordpress.com>

Avtalens punkt 3.6 Ytterligere utvikling etter Leveringsdag

Fiks-plattformen feilrettes og videreutvikles i henhold til god forvaltning. Det som til enhver tid er planlagt videreutvikling av funksjonalitet er dokumentert i dokumentasjonen av Fiks-plattformen på: <https://ks-no.github.io/fiks-platform/>

Avtalens punkt 4.2 Faktureringstidspunkt og betalingsbetingelser

KS fakturerer kvartalsvis etter den til enhver tid gjeldende prislisten.

Avtalens punkt 5.2 Avbestilling

Avbestilling skal skje skriftlig til KS.

Bilag 9: Vilkår for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveranser

Avtalens punkt 2.2 Leverandørens ansvar for tredjepartsleveranser

Navn på underleverandør	Virksomhetstype/tjeneste som leveres	Stedlig plassering (land)	Databehandler-avtale (Ja/Nei)
Intility	Driftsleverandør	Oslo kommune, Norge	Ja
Bergen kommune - Enhet for digitale driftstjenester	Driftsleverandør (tom. 2020)	Bergen kommune, Norge	Ja
Grafisk Digital AS	Utskrift og konvoluttering	Fjell kommune, Norge	Ja

Bilag 10: Databehandleravtale – generell del

Denne siden er blank med overlegg. Se neste side.



(Basert på Bærumssavtalen, versjon 2.0)

DATABEHANDLERAVTALE

mellom

Kunden (ref. sign.)

Behandlingsansvarlig

og

KS – kommunesektorens organisasjon

Org.nr.: 971 032 146

Databehandler

Datert: 27.11.2019

1. Om avtalen

Denne databehandleravtalen (heretter omtalt som "Avtalen") regulerer rettigheter og plikter mellom Behandlingsansvarlig og Databehandler (heretter omtalt som "partene") etter gjeldende personvernlovgivning, herunder Lov om behandling av personopplysninger av 15. juni 2018 nr. 38 (personopplysningsloven) og EUs personvernforordning 2016/679/EC av 27. april 2016 om vern av fysiske personer i forbindelse med behandling av personopplysninger og om fri utveksling av slike opplysninger (General Data Protection Regulation) (heretter omtalt som "personvernforordningen").

Ved motstrid mellom Avtalens regulering og de rammer som følger av personvernforordningen eller annen relevant lovgivningen, viker Avtalens regulering.

2. Definisjoner

Begrepene "personopplysninger", "behandling", "behandlingsansvarlig", "databehandler" og "brudd på personopplysningsikkerhet" skal forstås slik de er definert i personvernforordningen artikkel 4.

"Avvik": Et hvert brudd på sikkerheten som fører til utilsiktet eller ulovlig tilintetgjøring, tap, endring, ulovlig spredning av eller tilgang til personopplysninger som er overført, lagret eller på annen måte behandlet.

3. Avtalens bakgrunn og formål

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

Formålet med Avtalen er å sikre behandlingen av personopplysninger på vegne av Behandlingsansvarlig slik at personopplysningene ikke brukes ulovlig, urettmessig eller at opplysningene behandles på måter som fører til avvik (jf. Definisjoner).

4. Omfang

Denne Avtalen kommer til anvendelse på all behandling av personopplysninger som Databehandler foretar på grunnlag av Avtale om KS FIKS (heretter omtalt som "Tjeneste/oppdragsavtalen"). I tilfelle konflikt mellom denne Avtalen og Tjeneste/oppdragsavtalen, skal denne Avtalen gjelde.

Tjenester som inngår i denne Avtalen er de tjenester som er listet i «**Error! Reference source not found.**».

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

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

5. Behandlingens formål, opplysninger og behandlinger

Behandlingens formål, opplysning og spesifikke behandlinger vil variere med tjeneste, dermed er dette spesifisert i eget tjenestevедlegg knyttet til den enkelte tjeneste KS tilbyr. Tjenestene som dekkes av denne avtalen inngått mellom Behandlingsansvarlig og KS listes opp i «**Error! Reference source not found.**».

6. Rammene for behandling av personopplysninger

Databehandleren skal bare behandle personopplysningene basert på dokumenterte instruksjoner fra den behandlingsansvarlige. Databehandler skal varsle behandlingsansvarlig om instruksjoner og rutiner som Databehandler mener innebærer brudd på gjeldende lovgivning om behandling av personopplysninger.

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

Behandlingsansvarlig har, med mindre annet er avtalt eller følger av lov, rett til tilgang til og innsyn i personopplysninger som behandles på vegne av Behandlingsansvarlig hos Databehandleren.

7. Behandlingsansvarliges plikter

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

8. Databehandlers plikter

8.1. Generelt

Databehandler forplikter seg til å behandle personopplysninger kun i samsvar med all relevant lov og regelverk, denne Avtalen, Tjeneste/oppdragsavtalen, Behandlingsansvarliges dokumenterte instruksjoner og andre gjeldende avtaler mellom partene. Databehandler skal ikke ved noen handling eller unnlattelse, sette Behandlingsansvarlig i en slik situasjon at Behandlingsansvarlig bryter noen bestemmelse i gjeldende lov og regelverk.

Databehandler skal ikke:

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

Databehandler skal:

- a. ha et internkontrollsystem som dekker alle behandlingsaktiviteter utført på vegne av Behandlingsansvarlig;
- b. gi Behandlingsansvarlig tilgang til og innsyn i personopplysninger som behandles hos Databehandleren;
- c. dersom det er påkrevd etter personvernforordningen artikkel 30 (5), føre og vedlikehold en oversikt over alle opplysninger og behandlinger eller dersom det er relevant, protokoll over sine egne behandlingsaktiviteter i henhold til personvernforordningen artikkel 30(2);
- d. treffe alle rimelige tiltak for å sikre at personopplysningene til enhver tid er korrekt og oppdatert;
- e. etablere rutiner for å slette informasjon når den ikke lenger er nødvendig ut fra formålet med behandlingen og slette informasjon i henhold til fastsatte rutiner og retningslinjer;
- f. ha rutiner for og teknisk mulighet til å begrense behandlingen av den registrertes personopplysninger dersom den registrerte ønsker det med hjemmel i gjeldende lovgivning;
- g. påse at samtlige personer som gis tilgang til personopplysninger som behandles på vegne av Behandlingsansvarlig er kjent med denne Avtalen og gjeldende avtaler mellom partene, og er underlagt disse avtalenes bestemmelser;
- h. i rimelig utstrekning og så langt det er mulig, gi Behandlingsansvarlig nødvendig bistand slik at Behandlingsansvarlig skal kunne oppfylle sine forpliktelser overfor de registrerte;
- i. så langt det er mulig og hensyntatt behandlingens art, samarbeide med og bistå Behandlingsansvarlig ved oppfyllelse av de registrertes rettigheter knyttet til tilgang til opplysninger, herunder å svare på anmodninger fra den registrerte med henblikk på å utøve sine rettigheter fastsatt i personvernforordningen kapittel III;
- j. omgående underrette den Behandlingsansvarlige dersom Databehandler mener at en instruks er i strid med personvernforordningen eller andre bestemmelser om vern av personopplysninger;
- k. hensyntatt behandlingens art, bistå Behandlingsansvarlig for å sikre overholdelse av forpliktelsene i personvernforordningen artiklene 35-36 som omhandler vurdering av personvernkonsekvenser og forhåndsdrøftinger med Datatilsynet. Ved vurderinger av personvernkonsekvenser plikter Databehandler å vurdere sikkerhetstiltak som kan bidra til å redusere risikoen behandlingen medfører for de registrerte.

Databehandlerens bistand i forbindelse med ovennevnte skal gjøres kostnadsfritt dersom ikke annet er avtalt.

8.2. Tekniske og organisatoriske sikringstiltak

Databehandler plikter å gjennomføre nødvendige, adekvate, planlagte og systematiske sikringstiltak av både teknisk og organisatorisk karakter, slik at det til enhver tid er tilfredsstillende informasjonssikkerhet ved behandling av personopplysninger for å ivareta personopplysningssikkerheten.

Databehandleren skal:

- a. etablere og etterkomme nødvendige tekniske og organisatoriske tiltak med hensyn til vedvarende konfidensialitet, integritet, tilgjengelighet og robusthet ved behandling av personopplysninger for å sikre tilfredsstillende informasjonssikkerhet i henhold til

personvernforordningen artikkel 32. Dette omfatter blant annet, alt etter hva som er relevant, nødvendige tiltak for å forhindre tilfeldig eller ulovlig ødeleggelse eller tap av data, ikke-autorisert tilgang til eller spredning av data så vel som enhver annen bruk av personopplysninger som ikke er i overensstemmelse med denne Avtalen, og tiltak for å gjenopprette tilgjengelighet og tilgang til opplysningene ved hendelser;

- b. ha gode og hensiktsmessige internkontrollrutiner;
- c. ha rutiner for autorisasjon og styring som sikrer at bare de av Databehandlers medarbeidere som har reelt behov for tilgang til systemer og opplysningene for å ivareta nødvendige oppgaver for gjennomføring av Tjeneste/oppdragsavtalen får slik tilgang. Tilgangsnivået skal være i henhold til reelt behov knyttet til å gjennomføre oppdraget. Databehandler skal trekke tilbake tilganger dersom autorisasjonen utløper eller av andre grunner ikke lenger gjelder for personen;
- d. etablere nødvendige systemer og rutiner for å ivareta informasjonssikkerheten blant annet rutiner for avviksmelding, og skal på forespørsel gi Behandlingsansvarlig tilgang til relevant sikkerhetsdokumentasjon og systemene som benyttes for behandling av personopplysninger;
- e. avdekke, registrere, rapportere og lukke avvik knyttet til informasjonssikkerhet, herunder loggføre og dokumentere ethvert forsøk på ikke-autorisert tilgang og andre brudd på personopplysningssikkerheten i datasystemene. Slik dokumentasjon skal oppbevares hos Databehandler;
- f. ved mistanke om eller konstatering av avvik, omgående varsle Behandlingsansvarlig. I varselet opplyses avviket med forklaring om årsak, tidsrom og tidspunktet avviket ble oppdaget, kategoriene av og omtrentlig antall registrerte som er berørt, kategoriene av og omtrentlig antall registreringer av personopplysninger som er berørt, navnet på og kontaktopplysningene til personvernombudet eller et annet kontaktpunkt der mer informasjon kan innhentes, antatte konsekvenser av avviket og hvilke umiddelbare tiltak som er igangsatt eller vurderes igangsatt for å håndtere avviket;
- g. dokumentere ethvert avvik, herunder de faktiske forhold knyttet til avviket, dets virkninger og eventuelle iverksatte utbedringstiltak;
- h. omgående varsle Behandlingsansvarlig ved uautorisert utlevering av personopplysninger;
- i. registrere all autorisert og uautorisert tilgang til informasjon. Alle oppslag som gjøres skal registreres slik at de kan spores til den enkelte bruker (dvs. ansatte hos Databehandler, underleverandører og Behandlingsansvarlig). Loggene skal oppbevares til det ikke lenger antas å være bruk for dem eller i henhold til det Tjeneste/oppdragsavtalen spesifiserer;
- j. bistå Behandlingsansvarlig med å sikre overholdelse av forpliktelsene i personvernforordningen artiklene 32–34, dvs:
 - sikkerhet ved behandlingen;
 - melding til tilsynsmyndigheten om brudd på personopplysningssikkerheten;
 - underretning av den registrerte om brudd på personopplysningssikkerheten;
- k. i forbindelse med sikkerhetsrevisjon som utføres av Behandlingsansvarlig eller en tredjepart utpekt av Behandlingsansvarlig, framlegge interne revisjonsrapporter, interne prosedyrer, rutiner, sikkerhetsarkitektur, risiko og sårbarhetsanalyser med tiltak og andre dokumenter av betydning for revisjonen. Behandlingsansvarlig eller tredjepart som behandlingsansvarlig utpeker kan utføre på forhånd varslet tilsyn for å sikre at databehandleravtalen overholdes.
- l. varsle Behandlingsansvarlig om alle forhold som medfører endring i risikobildet for behandling av personopplysningene;
- m. innhente godkjenning av Behandlingsansvarlig før gjennomføring av enhver endring av

databehandlingen hos Databehandler som har eller kan ha betydning for informasjonssikkerheten.

Nærmere krav til Databehandlerens informasjonssikkerhet er angitt i «Bilag 10.1: Databehandleravtale – Detaljerte krav til informasjonssikkerhet»

Ved brudd på denne Avtalen eller på bestemmelsene i forordningen eller personopplysningsloven eller annen relevant lovgivning kan Behandlingsansvarlig kreve endringer i behandlingsmåten eller pålegge Databehandler å stoppe den videre behandlingen av opplysningene med øyeblikkelig virkning.

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

9. Bruk av underleverandør

Behandlingsansvarlig tillater at Databehandler benytter underleverandører for oppfyllelse av forpliktelsene under Avtalen. Databehandler benytter underleverandører som angitt i «Bilag 9: Vilkår for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveranser» for de der angitte tjenester og bekrefter at det er ingen andre underleverandører som benyttes. Databehandler skal ikke engasjere andre underleverandører enn de som er nevnt i «Bilag 9: Vilkår for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveranser» uten at dette på forhånd er skriftlig godkjent av Behandlingsansvarlig.

Databehandler skal:

- a. sikre at underleverandøren påtar seg tilsvarende forpliktelser som Databehandler under Avtalen og gjeldende lovgivning;
- b. sørge for at underleverandører kun behandler personopplysninger i samsvar med denne Avtalen og ikke i større utstrekning enn det som er nødvendig for å oppfylle den aktuelle tjenesten som underleverandøren leverer;
- c. holde en oppdatert liste over identiteten og stedlig plassering av underleverandører som angitt i «Bilag 9: Vilkår for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveranser»;
- d. gjennomføre en risikovurdering av bruk av underleverandør og betydningen for tjenesten før det inngås avtale med underleverandør og på Behandlingsansvarliges forespørsel, dele vurderingen med Behandlingsansvarlig;
- e. på Behandlingsansvarliges forespørsel, legge frem kopi av avtalen(e) som er inngått med underleverandørene (med unntak av merkantile betingelser). Slike avtaler skal senest være inngått før underleverandørene starter med behandling av personopplysninger;
- f. underrette Behandlingsansvarlig om eventuelle planer om å benytte andre underleverandører eller skifte ut underleverandører. Slike bytter skal varsles i god tid slik at Behandlingsansvarlig gis mulighet til å motsette seg endringen. Ved bytte av underleverandør skal «Bilag 9: Vilkår for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveranser» oppdateres og oversendes Behandlingsansvarliges kontaktperson. Oppdatert liste dateres og undertegnes av begge parter;
- g. sikre at Behandlingsansvarlig og tilsynsmyndighetene har samme rett til innsyn og kontroll med behandling av personopplysninger hos en underleverandør som Behandlingsansvarlig har

overfor Databehandler etter Avtalens punkt 12;

- h. ved opphør av Avtalen, sikre at underleverandører oppfyller plikten til å slette eller forsvarlig destruere alle personopplysninger personopplysningene og alle eventuelle kopier og sikkerhetskopier av opplysningene som framgår av Avtalens punkt 13 på samme måte som Databehandler så langt det ikke strider mot andre lovbestemmelser.

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

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

10. Overføring av personopplysninger til utlandet

Hovedregelen er at ingen av personopplysningene som behandles under denne Avtalen skal føres ut av Norge. I tillegg skal personopplysninger være plassert på servere i Norge. Eventuelle unntak som innebærer overføring til utlandet, skal godkjennes skriftlig av Behandlingsansvarlig før behandlingen starter.

Databehandler bekrefter at ingen av underleverandørene overfører personopplysninger som omfattes av denne Avtalen til utlandet, med unntak for slike overføringer som er angitt i «Bilag 9: Vilkår for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveranser». Dette omfatter også fjerntilgang fra utlandet.

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

Ved overføring til utlandet, uavhengig av om det er innenfor EU/EØS eller utenfor EU/EØS (tredjeland), skal Databehandler gi nødvendig dokumentasjon om sikkerhet, risiko og etterlevelsensnivå knyttet til aktuelle underleverandører slik at Behandlingsansvarlig får nødvendig informasjon for å kunne gjennomføre en særskilt risikovurdering. Behandlingsansvarlig kan nekte samtykke til den aktuelle overføringen basert på spesifikke risikoer som fremkommer av Behandlingsansvarliges egen risikovurdering.

11. Taushetsplikt

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

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

Ansatte og andre som opptrer på Databehandlers vegne i forbindelse med behandling av personopplysninger skal ha undertegnet taushetserklæring. Bestemmelsen gjelder tilsvarende for underleverandører.

Partene har i tillegg taushetsplikt om konfidensiell informasjon knyttet til hverandres virksomhet, som er formidlet i forbindelse med oppdraget, herunder konfidensiell informasjon Behandlingsansvarlig eller tredjepart får tilgang til i forbindelse med revisjon etter Avtalens punkt 12.

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

Taushetsplikten gjelder også etter Avtalens opphør.

12. Innsyn, verifikasjon og revisjon

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

Retten til innsyn gjelder alle tekniske, organisatoriske og administrative forhold som er relevante for sikkerheten ved behandlingen som utføres av Databehandler på vegne av Behandlingsansvarlig, og øvrige innsynsrettigheter nedfelt i lov. Hvis Behandlingsansvarlig ber om innsyn skal generell informasjon fra revisjonen gjøres tilgjengelig for andre behandlingsansvarlige som benytter samme tjeneste hos Databehandler.

Behandlingsansvarlig skal så vidt mulig gi Databehandler varsel i rimelig tid ved krav om innsyn og kontroll, vanligvis minst 30 dagers varsel. For krav om dokumentinnsyn bør det gis minst 14 dagers varsel. Behandlingsansvarlig skal medvirke til at innsyn og kontroll kan koordineres mellom flere behandlingsansvarlige som får levert tjenester fra Databehandler. Innsyn og kontroll kan gjennomføres av Behandlingsansvarlig eller tredjepart som Behandlingsansvarlig utpeker. Databehandler kan kreve dekket dokumenterte merkostnader som påløper ved slike revisjoner.

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

Databehandler skal uten ugrunnet opphold korrigere eventuelle avvik. Avvik som skyldes Databehandler eller dennes underleverandører skal korrigeres uten kostnad for Behandlingsansvarlig. Databehandler skal skriftlig redegjøre for korrektive tiltak og plan for gjennomføring.

13. Varighet og opphør

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

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

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

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

Databehandlerens bistand i forbindelse med ovennevnte skal gjøres kostnadsfritt dersom ikke annet er avtalt.

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

14. Endring av avtale

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

15. Meddelelser

Meddelelser, underretting, varsel eller annen kommunikasjon mellom Behandlingsansvarlig og Databehandler skal gis skriftlig.

16. Lovvalg og verneting

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

17. Tjenestevedlegg

Databehandleravtalen danner de grunnleggende forutsetningene for behandling av data på vegne av Kunden, men noen forhold vil variere med hvilke typer data det handler om og hvilket hjemmelsgrunnlag Kunden har. Forhold som varierer er derfor skilt ut i et egne tjenestevedlegg, og undertegnes av Kunden etter hvert som den enkelte tjeneste tas i bruk. Se oversikt over til enhver tid tilgjengelige tjenester på <https://svarut.wordpress.com>.

Bilag 10.1: Databehandleravtale – Detaljerte krav til informasjonssikkerhet

Databehandler har en selvstendig plikt til å gjennomføre egnede sikkerhetstiltak etter artikkel 32. Følgende opplistede er krav som må oppfylles.

Nr	Krav	Ja/Nei/IR (IR = Ikke relevant)	Databehandlers beskrivelse (Forklar hvorfor Ja, Nei eller IR. Referanser til dokumenter må være nøyaktig mht. dokument, sidenr., avsnitt, URL, etc.)
1	Har databehandler inngående kunnskap om, og opptrer databehandler i henhold til, alle relevante punkter i GDPR (personvernforordningen)?	Ja	Basert på KS' styringssystem for personvern og informasjonssikkerhet sørger KS som databehandler for til enhver tid å ha inngående kunnskap om og å operere i henhold til alle relevante punkter i GDPR. (Jf. neste punkt)
2	Har databehandler et levende styringssystem (ISMS) for informasjons-sikkerhet, basert på god praksis som f.eks. angitt i ISO27001/2?	Ja	Ref.: https://forvaltning.fiks.ks.no/sikkerhet-dokumentasjon/isms/ (NB. krever ID-porten innlogging fra kundes administrator.)
3	Er ansvar og oppgaver for informasjonssikkerhet dokumentert i et organisasjonskart?	Ja	Dokumentert i en organisasjonsmatrise i styringssystemets «Informasjonssikkerhetspolicy».
4	Er ansvar og oppgaver beskrevet på alle nivåer?	Ja	Jf. Styringssystemet (pkt. 2)
5	Er ansvarsforholdene gjort kjent for alle i organisasjonen?	Ja	Alle ansatte, innleide og leverandører som jobber for KS' avd. for digitale fellestjenester undertegner en taushetserklæring hvor de gjøres kjent med ansvaret.
6	Er alle sikkerhetstiltak dokumentert (organisatoriske, fysiske og tekniske)?	Ja	Jf. Styringssystemet (pkt. 2)
7	Er sikkerhetsmål for virksomheten fastsatt?	Ja	Jf. Styringssystemets «Informasjonssikkerhetspolicy»
8	Er sikkerhetsstrategi for å nå sikkerhetsmålene utarbeidet?	Ja	---- II ----
9	Er det utarbeidet rutiner for gjennomføring av risikovurderinger, inkludert oppfølging av tiltak?	Ja	Jf. Styringssystemets «Rutine for gjennomføring av risikovurderinger»
10	Er alle medarbeidere informert om sin taushetsplikt og klar over dens innhold og omfang?	Ja	Erklæring om taushetsplikt, basert på Datatilsynets mal, inngår i dokumentet «Erklæring om akseptabel bruk av IKT»
11	Er konsekvenser ved brudd på taushetsplikten beskrevet?	Ja	---- II ----

12	Gjennomføres det sikkerhetsrevisjon jevnlig og minimum årlig?	Ja	Revideres av ekstern revisjonsaktør årlig (ISAE 3402 og ISAE 3000 type II)
13	Dekker sikkerhets-revisjonen minimum:		
	a) Plassering av ansvar og organisering av sikkerhetsarbeidet	Ja	ISAE 3402, ISAE 3000 type II, ISO27001-sertifikater.
	b) Kvalitet på sikkerhetsmål og sikkerhetsstrategi	Ja	---- II ----
	c) Overholdelse av prosedyrer for bruk av informasjons-systemer og person-opplysninger	Ja	---- II ----
	d) Resultat av opplæring	Ja	---- II ----
	e) Forvaltning og bruk av person-opplysninger	Ja	---- II ----
	f) Tilgang til person-opplysninger og tiltak mot uautorisert innsyn?	Ja	---- II ----
	h) Effekten av etablerte sikkerhetstiltak?	Ja	---- II ----
	i) Ivaretagelse av informasjons-sikkerhet hos kommunikasjons-partnere, databehandlere og leverandører?	Ja	---- II ----
14	Er det etablert prosedyre for oppfølging av resultatet (avvik) av sikkerhetsrevisjoner?	Ja	---- II ----
15	Er alle medarbeidere klar over ansvaret de har for å melde avvik?	Ja	---- II ----
16	Er det etablert prosedyre som sikrer at Databehandlingsansvarlig varsles umiddelbart ved uautorisert utlevering eller endring av personopplysninger, eller andre sikkerhetsbrudd?	Ja	---- II ----

17	Gjennomføres og dokumenteres ledelsens gjennomgang av sikkerheten minimum årlig?	Ja	---- II ----
18	Er det iverksatt tiltak for å hindre at teknisk personell misbruker sin autorisasjon?	Ja	---- II ----
19	Er det etablert prosedyre for administrasjon av nøkler/adgangskort i adgangskontrollsystemet?	Ja	---- II ----
20	Er det iverksatt tekniske og organisatoriske tiltak for sikker tilgang fra ikke-sikrede lokaler (som f.eks. hjemmekontor, og via mobilt utstyr)?	Ja	---- II ----
21	Er det etablert sikkerhetstiltak slik at kun autorisert personell får adgang til driftsutstyr (servere, nettverksutstyr, SAN, backupmedia med mer)?	Ja	---- II ----
22	Er det utarbeidet konfigurasjonskart over informasjonssystemene?	Ja	---- II ----
23	Er det utarbeidet teknisk beskrivelse av konfigurasjonen?	Ja	---- II ----
24	Er kommunens data separert fra andre kunders data?	Ja	---- II ----
25	Har løsningen tilstrekkelig kapasitet, uavhengig av den totale lasten leverandør har fra andre kunder	Ja	---- II ----
26	Har leverandøren beredskapsplaner for bortfall av løsning?	Ja	«Disaster Recovery Plan» kan utleveres til behandlingsansvarlig ved skriftlig henvendelse.
27	Har databehandler forsvarlige backup- og restore-rutiner som testes regelmessig?	Ja	ISAE 3402, ISAE 3000 type II, ISO27001-sertifikater.
28	Har leverandøren gjennomført tekniske eller organisatoriske tiltak mot hacking?	Ja	---- II ----
29	Gjøres det regelmessig penetrasjonstester for å avdekke svakheter?	Ja	---- II ----
30	Har databehandler forsvarlige rutiner for autorisering og autentisering av brukere?	Ja	---- II ----

31	Har databehandler tekniske tiltak mot tjenestenektangrep?	Ja	---- II ----
32	Har databehandler gode løsninger for logging og sporbarhet?	Ja	---- II ----
33	Benytter databehandler egne «dummy» testdata?	Ja	I test og utvikling.
34	Krypteres data ved lagring?	Ja	
35	Krypteres data i transit (kommunikasjon)?	Ja	
36	Har løsningen mulighet for å gi kommunen tilgang til logger, samt fortløpende eksportere loggdata til kommunens SIEM løsning?	Nei	Nei, ikke på nåværende tidspunkt, men på sikt kan dette vurderes.
37	Ved bruk av IoT devices, har leverandøren et godt regime for bruk av sterke passord, og regelmessig endring av disse?	IR	IoT-devices benyttes ikke ifm. KS-FIKS