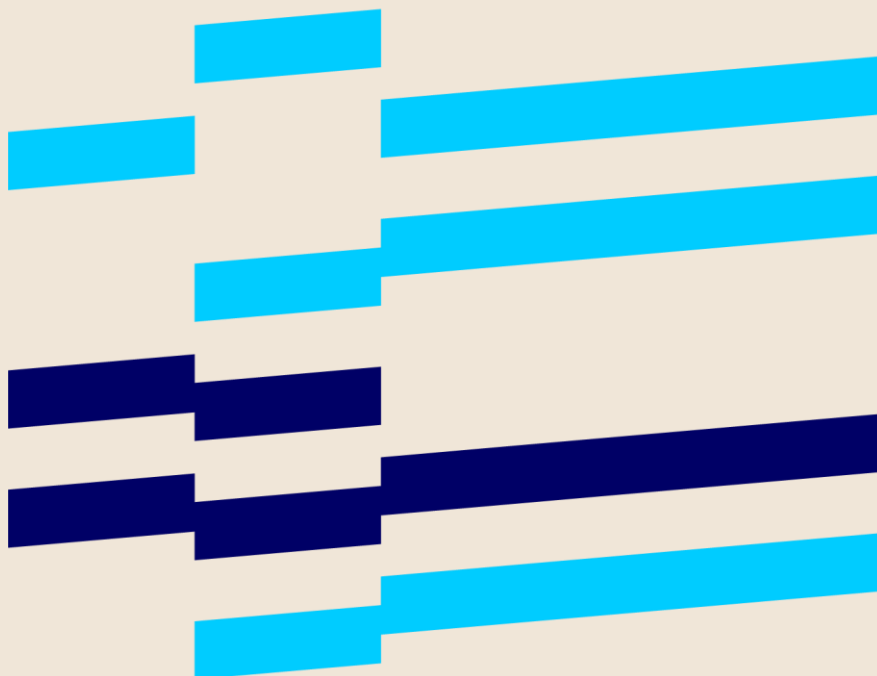


Bilag til avtale om løpende tjenestekjøp over internett

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



Bilag til SSA-L – Avtale om løpende tjenestekjøp over internett– versjon 2018

Innhold:

Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon	3
Bilag 2: Leverandørens beskrivelse av tjenesten	4
Bilag 3: Plan for etableringsfasen	6
Bilag 4: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner	14
Bilag 5: Administrative bestemmelser	19
Bilag 6: Samlet pris og prisbestemmelser	22
Bilag 7: Endringer i den generelle avtaleteksten	25
Bilag 8: Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen	26
Bilag 9: Vilkår for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveranser	27

Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon

Se dokument «Bilag 1 Vedlegg 1 Behovsbeskrivelse Samstemt journal» for Kundens behov og krav.

Innholdet i «Bilag 1 Vedlegg 1 Behovsbeskrivelse Samstemt journal» og vedleggene over er gjenstand for dialog. Disse dokumentene vil være underlag for å utarbeide en endelig kravspesifikasjon som inntas i Bilag 1 med vedlegg.

Bilag 2: Leverandørens beskrivelse av tjenesten

Innholdet i dette bilaget er gjenstand for dialog.

Endelige kravbeskrivelsen i Bilag 1 vil inntas i dette Bilag 2 som leverandøren svarer på som en del av sitt tilbud.

Kravtyper og kravbesvarelse

Type Krav

Alle kravene i kravspesifikasjonen vil være av en av følgende to kravtyper:

- **SKAL-krav – «S»:** Minimumskrav til leveransen. Manglende oppfyllelse av et Skal-krav er normalt et vesentlig avvik fra kravspesifikasjonen og vil ofte medføre at tilbudet blir avvist. Hvorvidt eventuelle avvik innebærer et vesentlig avvik som medfører en slik avvisning vil vurderes iht. forskrift om offentlige anskaffelser (FOA) § 24-8 (1) b.
 - Skal-krav blir ikke evaluert ut over oppfylt/ikke oppfylt, og tilhører derfor ingen av tildelingskriteriene.
 - Leverandøren skal besvare kravet med en bekreftelse om at kravet er "Oppfylt / Ja" eller "Ikke oppfylt / Nei".
 - Leverandøren er ansvarlig for å sikre at Skal-kravet er tilstrekkelig besvart/ dokumentert for at Kunden skal kunne verifisere eller sannsynliggjøre at kravet er oppfylt.
 - Kunden understreker at det kun er Skal-krav (S) som er minimumskrav i denne konkurransen.
- **BØR-krav – «B»:** Evalueringskrav knyttet til Leverandørens tilbudte tjeneste. Kunden vil evaluere Leverandørens besvarelse av Bør-krav opp mot tildelingskriteriene angitt i konkurransegrunnlaget. Manglende oppfyllelse av Bør-krav vil ikke medføre avvisning av tilbudet.
 - Bør-krav tilhører ett av de overordnede tildelingskriteriene, jf. Konkurransegrunnlagets punkt X.X.
 - Leverandøren skal besvare kravet med en bekreftelse om at kravet er "Oppfylt / Ja" (*dekkes gjennom løsningen som er tilbudt og er inkludert i tilbudte priser*) eller "Ikke oppfylt / Nei" (*dekkes ikke av tilbudt løsning*).
 - En besvarelse av et Bør-krav skal inneholde en tilstrekkelig beskrivelse av hvordan kravet oppfylles. Besvarelsen til kravet skal inn i spesifikk svarseksjon til kravet («Leverandørens besvarelse»), eventuelt med henvisning til besvarelse i andre vedlegg der hvor dette er relevant.
 - Det er Leverandørens ansvar å fremlegge tilstrekkelig relevant dokumentasjon for at Kunden skal kunne vurdere hvor godt tilbudet oppfyller kravet.

Besvarelse av Kundens krav i kravtabell:

Benyttet kravtabell har en oppbygging som vist i tabellen nedenfor:

Type krav:	Kundens krav:
------------	---------------

	[Krav]
	[Dokumentasjonskrav/svarinstruks (Blå tekst)]
Leverandørens bekreftelse (Ja/Nei):	
Leverandørens besvarelse:	

- > **Kundens krav:** er Kundens beskrivelse av et behov, en ytelse eller en funksjon, inklusive dokumentasjonskrav/svarinstruks ([Blå tekst](#)) til kravet.
- > **Leverandørens bekreftelse (Ja / Nei):** Leverandøren skal i slik kolonne markere om Leverandøren mener kravet er oppfylt eller ikke i tilbudet.
- > **Leverandørens besvarelse:** er svarseksjon for det enkelte krav.

Generelle retningslinjer for besvarelse av Kundens krav:

- > Samtlige av Kundens krav skal besvares i sin helhet i det respektive kravet.
- > Leverandøren anmodes på generelt grunnlag om å besvare krav poengtert og kortfattet.
- > Dersom det benyttes egne vedlegg, skal henvisning til Kundens krav tydelig fremgå i svarseksjonen til kravet («Leverandørens besvarelse»). Ved bruk av vedlegg skal Leverandøren svare ut kravet i sin helhet i slikt vedlegg med tydelige henvisninger til Kundens krav.
- > For krav med sidetallsbegrensninger medregnes ikke eventuelle illustrasjoner, bilder og/eller screenshots.

Leverandørens besvarelse:

Leverandøren skal besvare Kundens krav fra «Bilag 1 Vedlegg 1 - Kundens kravspesifikasjon» i følgende dokument: «Bilag 2 Vedlegg 1 - Leverandørens beskrivelse av tjenesten».

Bilag 3: Plan for etableringsfasen

Innholdet i dette bilaget er gjenstand for dialog. Blant annet er det nødvendig å sikre at bilaget inkluderer også fremtidige implementeringer og driftsettelse av nye/videreutviklede løsninger.

Milepælsplan for etablering av tjenesten

Tabellen under viser milepæler for etableringsprosjektet. Forutsetning for milepælsdatoene nedenfor er at dato for signert avtale er XX.XX.202X.

Ved endring i dato for Kontraktsignering, jf. ID 0, og/eller oppstartsdag for etableringsprosjektet, jf. ID 1, vil dato for oppstart av godkjenningssprøven, jf. ID 7, forskyves tilsvarende.

Leverandørens besvarelse:

Leverandøren skal (eventuelt) komplettere nedenstående tabell med ytterligere milepæler (MP) Leverandøren anser som nødvendig for gjennomføring av etableringsprosjektet og sikre kontroll på fremdriften. Dato/tidsperiode for de ulike milepælene skal legges inn av Leverandøren.

For leverandørens detaljerte plan for etableringsfasen (som komplementerer milepælsplanen) se krav under punkt Avtalens pkt. 3.1 Plan for etableringsfasen.

ID	Milepæler (MP)	Referanse til avtalen	Dato/tidsperiode
0	Kontraktsignering		Tentativt XX.XX.202X
1	Oppstart av Etableringsprosjektet		[Leverandørens besvarelse]
2	Kunden har godkjent plan for Etableringsfasen	Punkt 3.1	[Leverandørens besvarelse]
3	Leverandøren har etablert tjenesten.		[Leverandørens besvarelse]
4	Nødvendig opplæring av Kunden er gjennomført som kravstilt i punktet om opplæring under Avtalens pkt. 3.1 Plan for etableringsfasen	Punkt 3.4	[Leverandørens besvarelse]
5	Leverandøren har etablert og konfigurert komplett løsning.		[Leverandørens besvarelse]
6	Leverandøren har gjennomført en fullstendig test/verifikasjon av tjenesten som kravstilt i punktet om test og testplan under Avtalens pkt. 3.1 Plan for etableringsfasen		[Leverandørens besvarelse]
7	Kunden har mottatt skriftlig melding (Leveransemelding) om at løsningen er tilgjengelig for Kundens godkjenningssprøve*	Punkt 3.2	[Leverandørens besvarelse]
8	Oppstart og gjennomføring av godkjenningssprøven (periode på 30 virkedager fra første virkedag etter at Leverandøren har sendt Leveransemelding)	Punkt 3.3	[Leverandørens besvarelse]

9	Godkjenningsperioden er utløpt og Kunden har sendt melding om at leveransen er godkjent (Leveringsdag)**	Punkt 3.3	[Leverandørens besvarelse]
---	--	-----------	--

*Milepælen er dagbotbelagt. Dato bør være innen utgangen av XX.XX.202X.

**Milepælen er dagbotbelagt

Avtalens punkt 3.1 Plan for etableringsfasen

Leverandørens plan for etableringsfasen fremgår av det nedenstående.

Leverandørens besvarelse:

Leverandøren skal under besvare de påfølgende kravene til Plan for etableringsfasen.

Prosjektmetodikk i etableringsfasen

Type krav:	Kundens krav:
B	Leverandøren skal basere seg på en anerkjent metodikk for prosjektgjennomføring i etableringsfasen. Dokumentasjon: En kort beskrivelse av hvilken prosjektmetodikk Leverandøren vil benytte i gjennomføringen. Besvarelsen skal være på maks 1 side.
Leverandørens bekreftelse (Ja/Nei):	
Leverandørens besvarelse:	

Detaljert plan for etableringsfasen, inklusive angivelse av Kundens medvirkning

Type krav:	Kundens krav:
B	Leverandøren skal skissere en detaljert plan for gjennomføring av etableringsfasen med beskrivelse av prosjektets ulike faser, med tilhørende aktiviteter og oppgavebeskrivelser. Planen skal tydelig knyttes opp mot etableringsfasens milepæler (jf. punkt <i>Milepælsplan for Etablering av tjenesten</i>). I planen skal hver fase (med tilhørende aktiviteter og oppgavebeskrivelser) vise/skissere ansvarsfordeling (eksempelvis gjennom en ansvarsmatrise (HUKI)), hvilket omfang og ressurspådrag som kreves av både Leverandøren og Kunden, samt nødvendige roller og kompetanser fra hver av Partene. Se også krav om detaljert plan for etableringsfasen, inklusive Kundens medvirkning, i Avtalens pkt. 3.1 Plan for etableringsfasen. Tilgjengeliggjøring av ressurser: Kunden vil tilgjengeliggjøre nødvendige interne ressurser i forbindelse med implementeringen av ny EPJ løsning. Gjennomføring: Etableringsfasen ønskes påbegynt så snart som mulig etter kontraktsignering. Dersom Leverandøren har et forbehold mot ferdigstilling av etableringsfasen innen senest XX.XX.202X, skal dette tydelig fremgå av planen.

	Dokumentasjon: Detaljert beskrivelse av plan for etableringsfasen iht. krav.
Leverandørens bekreftelse (Ja/Nei):	
Leverandørens besvarelse:	

Kundens eventuelle forarbeid

Type krav:	Kundens krav:
B	Leverandøren skal beskrive hvilket forarbeid som Kunden eventuelt må gjøre, eller hva Kunden må ha klart, før arbeidet med etablering og Leverandørens test/verifikasjon av tjenesten kan påbegynne. Dokumentasjon: Beskriv eventuelt behov for Kundens forarbeid. Besvarelsen skal være på maks 1 side.
Leverandørens bekreftelse (Ja/Nei):	
Leverandørens besvarelse:	

Test og testplan

Type krav:	Kundens krav:
B	<u>Leverandøren</u> er ansvarlig for, og skal gjennomføre, test/verifikasjon av tjenesten i forkant av oversendt Leveransemelding til Kunden om at løsningen er tilgjengelig for Kundens Godkjenningssprøve. Leverandørens test/verifikasjon skal sørge for at tjenesten dekker det totale omfanget som er definert i kontrakten, samt verifisere kvaliteten av tjenesten (inklusive samtlige kundespesifikke tilpasninger og integrasjoner) på en systematisk og forsvarlig måte. Leverandøren skal gjennomføre sin verifikasjon/sine tester iht. omforent testplan mellom Leverandøren og Kunden. Leverandøren er ansvarlig for utformingen av testplanen, men testplanen skal godkjennes av begge parter. Kunden kan bistå Leverandøren i arbeidet med verifisering/testingen av at tjenesten fungerer og er iht. avtalt løsning før gjennomført test godkjennes og Leveransemelding sendes til Kunden. Evt. bistand fra Kunden endrer ikke ansvarsforholdet mellom partene. Dokumentasjon: Beskrivelse av hvordan Leverandøren vil ivareta sitt ansvar for, og tilnærme seg arbeidet med, utarbeidelse av testplan, gjennomføring av test, samarbeid med Kunde i testgjennomføringen og felles godkjenning av test.
Leverandørens bekreftelse (Ja/Nei):	
Leverandørens besvarelse:	

Opplæring (jf. Avtalens punkt 3.4 Dokumentasjon og opplæring)

Type krav:	Kundens krav:
B	Kunden har behov for nødvendig opplæring av Kundens brukere i EPJ løsningen i løpet av etableringsfasen. Som en del av etableringsfasen, ønsker Kunden følgende opplæring: Eksempel: - Systemansvarlig-/administratorkurs for ... - Superbrukerkurs for ... - Opplæring for aktive brukere. Som et minimum må disse gjennomgå grunnopplæring som kan suppleres med kurs via internett og/eller med andre opplæringstiltak. - Det må i tillegg tilbys ytterligere opplæringsmateriell (eksempelvis webinar, e-læringskurs, pdf hefter etc.) for øvrige aktive brukere Dokumentasjon: Beskrivelse og plan for gjennomføring av opplæring i etableringsfasen iht. Kundens krav. Angivelse av tidspunkter for gjennomføring av opplæringen skal fremgå av planen.
Leverandørens bekreftelse (Ja / Nei):	
Leverandørens besvarelse:	

Dokumentasjon (jf. Avtalens punkt 3.4 Dokumentasjon og opplæring)

Type krav:	Kundens krav:
A	Leverandøren skal overlevere nødvendig dokumentasjon (standard produktbeskrivelse, brukerveiledning o.l.) av tjenesten i løpet av etableringsfasen (før godkjenningsprøven starter). Dokumentasjon: Leverandøren skal liste opp hvilken dokumentasjon som Kunden vil gis tilgang til, når dokumentasjonen vil tilgjengeliggjøres (senest når Kundens godkjenningsprøve starter), samt hvordan dokumentasjonen vil tilgjengeliggjøres.
Leverandørens bekreftelse (Ja/Nei):	
Leverandørens besvarelse:	

Overføring av data fra eksisterende løsninger til ny løsning

Type krav:	Kundens krav:
B	Leverandør av dagens benyttede EPJ løsning er: > Løsningen inneholder en stor mengde kundespesifikk data. Det er viktig for Kunden at så mye som mulig av Kundens data fra dagens løsning overføres til ny EPJ løsning. Kundens data fra

	nåværende løsning (levert av) skal kunne overføres til ny EPJ løsning. Leverandøren er ansvarlig for slik overføring. Dokumentasjon: Leverandøren skal beskrive hvordan kravet oppfylles, herunder hvordan Leverandøren vil tilrettelegge for, og gjennomføre, overføringen av Kundens data fra eksisterende løsning til ny EPJ løsning i løpet av Etableringsprosjektet. Leverandøren oppfordres til å besvare punktet kort og konsist. Det skal tydelig fremgå av Leverandørens prosjekt- og fremdriftsplan når overføringen av data fra eksisterende løsning til ny EPJ løsning skal gjennomføres.
Leverandørens bekreftelse (Ja/Nei):	
Leverandørens besvarelse:	

Avtalens punkt 3.3 Godkjenningsprøve og leveringsdag

Leverandørens besvarelse:

Leverandøren skal under besvare de påfølgende kravene til Godkjenningsprøven og Leveringsdag.

Gjennomføring av godkjenningsprøven

Type krav:	Kundens krav:
B	Leverandøren skal legge til rette for at Kunden skal få gjennomført sine undersøkelser av tjenesten i løpet av Godkjenningsprøven. Kundens undersøkelser vil blant annet innebære å ettergå/sikre at nødvendig dokumentasjon og underlag er tilgjengeliggjort og komplett, at tjenesten fungerer i henhold til Avtalen og er komplett levert. Leverandøren er ansvarlig for å rette samtlige eventuelle avdekkende feil og/eller mangler i løpet av Godkjenningsprøven. Dokumentasjon: Beskrivelse av hvordan Leverandøren tilnærmer seg dette. Besvarelsen skal være på maks 1 side.
Leverandørens bekreftelse (Ja/Nei):	
Leverandørens besvarelse:	

Godkjenningskriterier

Type krav:	Kundens krav:
B	Leverandøren skal levere et konkret forslag til godkjenningskriterier for Godkjenningsprøven ut fra Kundens beskrevne behov og krav. Godkjenningskriteriene skal inkludere kriterier knyttet til antall feil per feilkategori som kan aksepteres i løpet av godkjenningsprøven. Dokumentasjon: Forslag til godkjenningskriterier. Besvarelsen skal være på maks 1 side.
Leverandørens bekreftelse (Ja / Nei):	
Leverandørens besvarelse:	

--

Leverandørens prosjektorganisering – Sentrale ressurser/nøkkelpersonell i etableringsprosjektet

Leverandørens besvarelse:

Leverandørens bes kort beskrive de 5 (fem) mest sentrale ressursene som skal ha ansvaret for gjennomføringen av etableringsprosjektet, fra kontraktsignering og helt frem til Leveringsdag. Utfylt CV med fokus på relevant kompetanse og erfaring for oppdraget skal vedlegges for de 5 ressursene.

Leverandørens besvarelse:

Beskrivelse av Leverandørens ressurs nr. 1 – Prosjektleder:

Kontaktinformasjon:	
Navn:	
Stilling:	
Kompetansekategori (jf. Bilag 6):	
Telefon:	
E-post:	

[\[Leverandørens beskrivelse av ressurs\]](#)

> For CV, se dokument [\[...\]](#)

Beskrivelse av Leverandørens ressurs nr. 2 – Fagansvarlig:

Kontaktinformasjon:	
Navn:	
Stilling:	
Kompetansekategori (jf. Bilag 6):	
Telefon:	
E-post:	

[\[Leverandørens beskrivelse av ressurs\]](#)

> For CV, se dokument [\[...\]](#)

Beskrivelse av Leverandørens ressurs nr. 3 – Teknisk ansvarlig:

Kontaktinformasjon:	
Navn:	
Stilling:	

Kompetansekategori (jf. Bilag 6):	
Telefon:	
E-post:	

[\[Leverandørens beskrivelse av ressurs\]](#)

> For CV, se dokument [\[...\]](#)

Beskrivelse av Leverandørens ressurs nr. 3 – *[Skriv inn rolle]:*

Kontaktinformasjon:	
Navn:	
Stilling:	
Kompetansekategori (jf. Bilag 6):	
Telefon:	
E-post:	

[\[Leverandørens beskrivelse av ressurs\]](#)

> For CV, se dokument [\[...\]](#)

Beskrivelse av Leverandørens ressurs nr. 3 – *[Skriv inn rolle]:*

Kontaktinformasjon:	
Navn:	
Stilling:	
Kompetansekategori (jf. Bilag 6):	
Telefon:	
E-post:	

[\[Leverandørens beskrivelse av ressurs\]](#)

> For CV, se dokument [\[...\]](#)

Etableringsprosjektet skal gjennomføres av Leverandørens oppgitte nøkkelpersonell over. Eventuelt erstatningspersonell skal ha samme nivå av kompetanse og kunnskap som det avtroppende personell.

Eventuell utskiftning av nøkkelpersonell skal varsles skriftlig av Leverandøren, hvis mulig med minimum 2 ukers skriftlig varsel. Leverandøren skal sørge for at erstatningspersonellet får nødvendig opplæring og at avtroppende nøkkelpersonell overfører kunnskap og oppgaver til erstatningspersonellet. Utskiftning av nøkkelpersonell skal gjennomføres på en måte som sikrer minimal innvirkning på etableringsprosjektet. Eventuelle kostnader knyttet til utskiftning av Leverandørens nøkkelpersonell dekkes av Leverandøren.

Møtestruktur og prosjektrapportering i Etableringsprosjektet

Leverandørens besvarelse:

Leverandøren skal besvare det påfølgende kravet til Møtestruktur og prosjektrapportering i Etableringsprosjektet under.

Type krav:	Kundens krav:
B	Leverandøren skal etablere hensiktsmessig møtestruktur og prosjektrapportering i etableringsprosjektet. Dokumentasjon: Beskrivelse av hensiktsmessig møtestruktur og prosjektrapportering. Besvarelsen skal være på maks 1,5 sider.
Leverandørens bekreftelse (Ja/Nei):	
Leverandørens besvarelse:	

Etableringsprosjektets risikoer med risikoreduserende tiltak

Leverandørens besvarelse:

Leverandøren skal under besvare det påfølgende kravet til Etableringsprosjektets risikoer med risikoreduserende tiltak.

Type krav:	Kundens krav:
B	Leverandøren skal liste opp de 5 største risikoene Leverandøren ser i forbindelse med etablering, samt konkrete forslag til risikoreduserende tiltak. Dokumentasjon: Risikomatrise kategorisert med grønn, gul, rød med tilhørende tiltak. Besvarelsen skal være på maks 1 side.
Leverandørens bekreftelse (Ja/Nei):	
Leverandørens besvarelse:	

Avtalens punkt 9.2.3 Dagbot ved forsinkelse

Dagboten påløper automatisk. Dagboten utgjør 0,25 % av avtalt vederlag for de seks første månedene ekskl. merverdiavgift for hver kalenderdag forsinkelsen varer, men begrenset til maksimalt 100 (hundre) kalenderdager.

Bilag 4: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner

Innholdet i dette bilaget er gjenstand for dialog.

Leverandørens besvarelse:

Kunden har i dette bilaget lagt inn forslag til tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner iht. Kundens minimumsnivåer for tjenesten. Kunden ønsker at Leverandøren skal kunne tilby sin standardiserte tjenestenivåavtale. Dette forutsetter at Leverandørens tilbudte tjenestenivåavtale er minst like hensiktsmessig for Kunden som det som fremkommer i herværende Bilag 5.

Leverandøren skal fylle ut Bilag 4 som del av sitt tilbud.

Avtalens punkt 2.1 Leverandørens ansvar for tjenesten

Avtalte krav til tjenestens tjenestenivå fremgår av dette Bilag 4.

Standardvilkår og Standard SLA fra tredjepartsleverandør

I den grad tredjepartsleveranser er inkludert i tjenesten fra Leverandøren, skal kopi av vilkårene for Kundens tilgang og bruk av tredjepartleveranser (Standardvilkår) være vedlagt Bilag 9.

En tredjepartsleverandørs Standard SLA er gjeldende for tredjepartsleverandørens leveranser såfremt slik Standard SLA vedlegges Bilag 9 og det er tydelig spesifisert i Bilag 9 hvilke SLA-krav som gjelder. Tredjepartsleverandørens Standard SLA kan endres iht. eventuelle vilkår for dette inntatt i Standardvilkårene for tredjepartsleverandøren vedlagt Bilag 9. Leverandøren skal også oppgi gjeldende SLA for eventuelle tredjepartsleverandører som del av sin besvarelse av Bilag 4 her:

[Leverandørens besvarelse]

Leverandøren skal håndheve SLA overfor eventuelle tredjepartsleverandører i Kundens sted.

Relevante definisjoner

Begrep:	Definisjon:
Tjenestens oppetid	Den tidsperioden hvor tjenesten normalt skal være tilgjengelig, og hvor måling og rapportering av tjenestekvalitet foregår.
Tilgjengelighet	Tjenesten regnes som tilgjengelig dersom det ikke er registrert en A- eller B-feil for tjenesten (se punkt Nivå på Kundens tjenester for definisjon av nivå for Kundens tjenester).
Nedetid	Forhold som medfører at Tjenesten ikke er tilgjengelig for Kunden.
Responstid	Med responstid menes tiden fra en henvendelse er meldt inn fra Kunden til arbeidet med henvendelsen er påbegynt av Leverandøren.

Løsningstid	Den tid, i Tjenestens oppetid, det tar fra en sak er registrert til Leverandøren har rapportert den som løst/utført. Tid fra status «løst/utført» til status «lukket» inngår ikke.
Tjenesteperiode	1 (én) kalendermåned
Virkedag	Med virkedager menes de dagene som ikke er lørdager, søndager og offentlige høytids- og helligdager, og heller ikke jul- og nyttårsaften.

Krav til SLA

Tilgjengelighet

Leverandøren er ansvarlig for å levere sikre og stabile tjenester til Kunden. De avtalte tjenestene skal være tilgjengelige i tjenestens fastsatte oppetid, med mindre det utføres planlagt vedlikehold i samsvar med avtalens bestemmelser.

Leverandøren tilbyr følgende tilgjengelighet på sine tilbudte tjenester:

Beskrivelse av tjenesten:	Tjenestens oppetid:	Tilgjengelighet:
[Leverandørens besvarelse]	24/7 eksklusive planlagt vedlikehold	Minimum [Leverandørens besvarelse, minimum 99,5 %] % tilgjengelighet innenfor Tjenestens oppetid

Ved måling av tilgjengelighet måles gjennomsnittlig tilgjengelighet på tjenesten pr. tjenesteperiode.

Måling av tilgjengelighet følger formelen:

$$\text{Tilgjengelighet} = (1 - (N - P) / O) \times 100$$

- > **P:** Nedetid i forbindelse med planlagt arbeid iht. plan for vedlikehold
- > **O:** Tjenestens oppetid i minutter – totalt antall minutter i angitte tjenesteperiode.
- > **N:** Nedetid i minutter – tiden tjenestene har vært utilgjengelig og dette skyldes forhold Leverandøren er ansvarlig for, dvs. ikke force majeure eller andre forhold utenfor Leverandørens kontroll og ikke forhold som skyldes Kunden.

Varsling om vedlikehold

Leverandøren kan ha et vedlikeholdsvindu i tjenesteperioden som kan benyttes til vedlikeholdsoppgaver tilknyttet tjenestene uten forutgående varsling. Slikt vedlikeholdsvindu er fastsatt til [\[Leverandørens besvarelse – dag og tidsperiode\]](#).

Varsling om annet planlagt vedlikehold eller vedlikehold som kan medføre nedetid eller risiko for dette, skal alltid varsles Kunden senest 10 virkedager før vedlikeholdet inntreffer.

Leverandøren skal alltid tilstrebe å gjennomføre vedlikehold på en slik måte at normalt vedlikehold ikke medfører nedetid. Leverandøren skal alltid tilstrebe å gjennomføre vedlikehold utenfor normal arbeidstid (07:00 – 17:00).

Leverandøren skal så langt det lar seg gjøre unngå å gjennomføre vedlikehold i [noen spesiell

periode?]. Dersom nødvendig vedlikehold må gjennomføres i disse periodene skal Kunden varsles i rimelig tid i forveien.

Gjennomføring av kritisk vedlikehold

Kritisk vedlikehold som må utføres for å opprettholde tjenestenivå eller gjenopprette tjeneste-nivå, kan utføres uten forvarsel. Kritisk vedlikehold skal som hovedregel unngås, men kan være nødvendig for eksempel ved omfattende virusangrep eller kritiske sikkerhetshull.

Varsling om oppdatering av programvare

Større oppdateringer av programvaren skal alltid varsles Kunden senest 10 virkedager før oppdateringen inntreffer.

Leverandøren oppdaterer programvaren kontinuerlig, og slike oppdateringer påvirker ikke Kundens brukeropplevelse.

Informasjon om ny funksjonalitet skal alltid tilgjengeliggjøres for Kunden før funksjonaliteten aktiveres.

Hvordan varsling gjennomføres

Ved varsling om vedlikehold og/eller varsling om oppdatering av programvare vil Kunden varsles på følgende måte: [\[Leverandørens besvarelse\]](#).

Nivå på Kundens tjenester

Ved feil/uønskede hendelser skal saker prioriteres i henhold til omfang av tjenesten som er berørt og/eller hvor stor andel av Kundens brukermasse som er berørt av feilen/den uønskede hendelsen. Prioritet på en feilmelding settes av Kunden, og er førende for Leverandørens håndtering av saken.

Kunden vil benytte følgende klassifisering av feil/uønskede hendelser:

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.

Respons- og løsningsstid

Håndtering av feil/uønskede hendelser skal alltid ha prioritet og utføres iht. retningslinjene i punkt «Nivå på Kundens tjenester» og måltall i dette punktet. Det er Leverandørens ansvar å sikre at eventuelle underleverandører som Leverandøren har ansvaret for trekkes inn i feilrettingsarbeidet slik at avtalte måltall overholdes.

Definisjonen på **løsningsstid** er den medgåtte tiden (innenfor Tjenestens oppetid) fra en sak er komplett registrert, til saken er løst (men ikke nødvendigvis lukket). Løsningsstid på feil/uønskede hendelser henger tett sammen med Kundens klassifisering av feil/uønskede hendelser (ref. tabell over). Leverandørens respons- og løsningsstid ved feil/uønskede hendelser fremkommer av tabellen under:

Nivå:	Krav til respons- og løsningsstid:	Responstid: (innenfor normal arbeidstid (07:00 – 17:00))	Løsningsstid: (innenfor normal arbeidstid (07:00 – 17:00))
A - Kritisk	Respons- og løsningsstiden for A-feil skal i gjennomsnitt for en tjenesteperiode være:	[Leverandørens besvarelse]	[Leverandørens besvarelse]
B - Alvorlig	Respons- og løsningsstiden for B-feil skal i gjennomsnitt for en tjenesteperiode være:	[Leverandørens besvarelse]	[Leverandørens besvarelse]
C – Mindre alvorlig	Respons- og løsningsstiden for C-feil skal i gjennomsnitt for en tjenesteperiode være:	[Leverandørens besvarelse]	[Leverandørens besvarelse]

Leverandørens rutiner for håndtering av feil/uønskede hendelser

Leverandøren bes om å kort beskrive sine rutiner for håndtering av feil/uønskede hendelser som understøtter tilbudt respons- og løsningsstid.

[Leverandørens besvarelse]

Måling og rapportering av SLA

Leverandøren har ansvar for måling og rapportering av SLA. Leverandøren er ansvarlig for å melde fra til Kunden om leveransen ikke er i tråd med avtalte tjenestenivå.

Leverandøren skal rapportere SLA måloppnåelse pr. tjenesteperiode iht. Leverandørens forpliktelser. Rapporteringen skal som minimum inneholde:

- > Fremstilling av aktuell måling av SLA måloppnåelse, eksempelvis statistikk på tjenestens tilgjengelighet i tjenesteperioden.
- > Kommentarer til eventuelle avvik med forbedringstiltak i tjenesteperioden.
- > Oversikt over eventuelle kompensasjoner i tjenesteperioden.

Henvelser til Leverandøren

Samtlige henvendelser tilknyttet omfanget spesifisert i dette bilag skal rettes Leverandøren ved: Support og brukerstøtte:

- Portal/nettside: [...]
- Epost: [...]
- Telefon: [...]

Eventuell ytterligere relevant kontaktinformasjon og/eller beskrivelse av gjennomføringen av henvendelser:

[\[Leverandørens besvarelse\]](#)

Økonomisk kompensasjon for brudd på avtalt tjenestenivå (Avtalen punkt 9.5.4)

Ved brudd på avtalt tjenestenivå, kan Kunden kreve økonomisk kompensasjon fra Leverandøren. Leverandøren er ansvarlig for å beregne og yte kompensasjon til Kunden pr. tjenesteperiode, uten at Kunden må påberope seg brudd på avtalt tjenestenivå.

Leverandørens besvarelse:

Kunden er mer opptatt av at avvik/brudd på avtalt tjenestenivå rettes enn selve kompensasjonene som avviket utløser. Like fullt må kompensasjonene til Kunden være på et nivå som bidrar til at Leverandøren har egnede systemer og nødvendig fokus for raskt å korrigere/rette avvik når de oppstår.

Kunden ber Leverandøren beskrive sitt tilbud om standardisert økonomiske kompensasjoner ved avvik fra avtalt tjenestenivå (SLA) oppgitt i dette Bilag 5.

Leverandøren må som minimum tilby kompensasjon for brudd på avtalefestet oppetid / tilgjengelighet.

Supporthenvendelser og brukerstøtte

Kunden kan løpende kontakte Leverandøren ved behov for support/brukerstøtte tilknyttet Leverandørens leverte tjenester. Slike supporthenvendelser skal rettes til leverandøren iht. punkt «Henvendelser til Leverandøren». Kundens supporthenvendelser (utover henvendelser om feil/uønskede hendelser med fastsatt responstid under punkt Respons- og løsningstid) vil fortløpende bli besvart av Leverandøren, senest innen [\[Leverandørens besvarelse\]](#) timer fra mottatt henvendelse*.

**Merknad: Supporthenvendelser vil kun bli besvart på virkedager.*

Angivelse av begrensninger i inkludert support/brukerstøtte

Følgende omfattes ikke av den inklusive brukerstøtten/supporttjenesten (vil generere fakturerbar konsulentbistand):

[\[Leverandørens besvarelse\]](#)

Leverandøren plikter å alltid underrette Kunden i forkant av at ev. fakturerbart arbeid påstartes.

Bilag 5: Administrative bestemmelser

Innholdet i dette bilaget er gjenstand for dialog.

Hensikten med dette bilaget er å samle administrative rutiner og bestemmelser for avtaleforholdet og samarbeidet mellom partene.

Leverandørens besvarelse:

Leverandøren skal komplettere bilaget ved å fylle ut de punktene der det fremgår at Leverandøren skal angi sin besvarelse.

Avtalens punkt 1.5 Partenes representanter

Bemyndiget representant for partene i avtaleperioden:

For Kunden:		For Leverandøren:	
Navn:		Navn:	[...]
Stilling:		Stilling:	[...]
Telefon:		Telefon:	[...]
E-post:		E-post:	[...]

Alle henvendelser tilknyttet Avtalen skal rettes til partenes oppgitte representanter. Alle varsler, krav eller andre meddelelser tilknyttet denne Avtalen skal gis skriftlig.

Ved behov for bytte av bemyndiget representant, skal partene varsle hverandre skriftlig med minimum 1 måneds varsel, med mindre kortere varslingsperiode er nødvendig som følge av forhold utenfor partenes kontroll. Hvis Leverandøren endrer sin bemyndigede representant, er Leverandøren ansvarlig for at den avtroppende representanten overfører sin erfaring og kunnskap til den nye representanten. Eventuelle kostnader knyttet til bytte av bemyndiget representant dekkes av Leverandøren.

Leverandørens ressurser og kompetanse

Alle ressurser fra Leverandøren som skal utføre oppgaver under Avtalen, skal klassifiseres i henhold til følgende kategorier:

Kompetansekategori:	Kompetansekrav:
Konsulent	Konsulenten skal ha kompetanse innenfor det området han/hun tilbys. Dette må være dokumenterbart gjennom minimum 3 års nyere, relevant rolleerfaring i tillegg til relevant formell kompetanse, herunder relevante kurs, sertifiseringer og utdanning. Manglende formell kompetanse kan kompenseres ved lengre arbeidserfaring.
Seniorkonsulent	Konsulenten skal ha dybdekompetanse innenfor det området han/hun tilbys. Dette må være dokumenterbart gjennom minimum 6 års nyere, relevant rolleerfaring i tillegg til relevant formell kompetanse, herunder relevante kurs, sertifiseringer og utdanning. Manglende formell kompetanse kan kompenseres ved lengre arbeidserfaring.
Ekspert	Konsulenten skal ha dybdekompetanse innenfor det området han/hun tilbys. Dette må være dokumenterbart gjennom minimum 10 års nyere, relevant rolleerfaring i tillegg til relevant formell kompetanse, herunder

Kompetansekategori:	Kompetansekrav:
	relevante kurs, sertifiseringer og utdanning. Manglende formell kompetanse kan kompenseres ved lengre arbeidserfaring.

Samarbeid

Begge parter kan skriftlig innkalle den annen part til møte med fem (5) virkedagers varsel for å drøfte forhold tilknyttet Avtalen.

Partene skal holde hverandre løpende orientert om forhold av betydning for samarbeidet. Partene skal som et minimum gjennomføre halvårlige statusmøter.

Møter skal som hovedregel avholdes elektronisk pr Teams, Skype eller tilsvarende. Hvis Kunden anser det som nødvendig med et personlig møte mellom partene avholdes dette i Kundens lokaler, med mindre noe annet avtales. Partene dekker egne eventuelle møtekostnader.

Løpende bistand/rådgivning gjennom avtaleperioden

Kunden skal til enhver tid gjennom Avtalens varighet kunne bestille løpende tilleggsbistand / rådgivning fra Leverandøren tilknyttet Avtalens omfang.

Avtalens punkt 5.1 Varighet

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

Avtalens varighet er 2 år fra Leveringsdag. Avtalen fornyes deretter automatisk for 1 (ett) år om gangen. Kunden har rett til å si opp Avtalen med 6 måneders skriftlig varsel.

Avtalens punkt 5.2 Avbestilling

Kunden skal ved avbestilling ikke betale et avbestillingsgebyr iht. Avtalens pkt. 5.2 Avbestilling andre avsnitt bokstav d).

Avtalens punkt 6.2 Personopplysninger

Leverandørens underleverandører som er godkjent av Kunden fremgår her:

Underleverandør:	Organisasjonsnummer:	Angivelse av leveranse: (Hvilke tjenester underleverandøren bidrar med mv. Det skal også angis hvorvidt underleverandør behandler personopplysninger eller ikke.)
[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]

Hva gjelder underleverandører og behandling av personopplysninger, se også Bilag 10: Databehandleravtale.

Avtalens punkt 11.2. Lønns- og arbeidsvilkår

Dokumentasjon på Leverandørens oppfyllelse av Leverandørens forpliktelser som nevnt i Avtalens pkt. 11.2 Lønns- og arbeidsvilkår skal fremkomme her.

Dokumentasjonen kan bestå av en egenerklæring eller en tredjepartserklæring om at det er samsvar mellom aktuell tariffavtale og faktiske lønns- og arbeidsvilkår for oppfyllelse av Leverandørens og eventuelle underleverandørers forpliktelser.

Leverandørens besvarelse:

Leverandøren bes fylle ut dokument «Bilag 5 - Vedlegg 1 - Egenerklæring for lønns- og arbeidsvilkår» eller eventuelt levere en tredjepartserklæring.

Revisjon og innsyn

Kunden har rett til å foreta revisjon og verifikasjon av at Leverandøren overholder avtalte forpliktelser.

I gjennomføringen av revisjoner skal Kunden gis tilgang til nødvendig informasjon og underlagsdokumentasjon.

Leverandøren skal yte bistand hvis Kunden har behov for å involvere Leverandøren i gjennomføringen av revisjoner eller andre gjennomganger av aspekter ved Leverandørens leveranser.

Tidspunkt og metode for gjennomføring av revisjon og bistand avtales mellom Partene i hvert enkelte tilfelle.

Kunden skal gi Leverandøren rimelig varsel om revisjon, og Leverandøren skal akseptere revisjon innen rimelig tid. Revisjon skal gjennomføres på en slik måte at den i minst mulig grad forstyrrer Leverandørens og dennes eventuelle underleverandørers leveranser.

Kunden har rett til å engasjere tredjepart til å utføre revisjon og verifikasjon av Leverandørens leveranser. Leverandøren kan motsette seg engasjementet dersom Leverandøren kan påvise at dette medfører vesentlig forretningsmessig ulempe for Leverandøren.

Dersom revisjonen avdekker at avtalevilkår eller rettslige krav Leverandøren svarer for ikke overholdes, plikter Leverandøren å endre sine leveranser på en slik måte at avtalevilkårene oppfylles. Hvis de påviste avvikene er av vesentlig karakter, eller kan bebreides Leverandøren som uaktsomt, plikter Leverandøren å refundere Kundens nødvendige kostnader til gjennomføring av revisjon.

Kunden kan gjennomføre revisjon hos Leverandørens eventuelle underleverandører på tilsvarende måte og etter samme bestemmelser som hos Leverandøren selv. Dersom Kunden ønsker å gjennomføre en revisjon hos Leverandørens underleverandør, plikter Leverandøren å samarbeide med Kunden for å få gjennomført en slik revisjon.

Leverandøren er pliktig til å speile ovenstående avtalebestemmelser i avtaler med sine underleverandører.

Bilag 6: Samlet pris og prisbestemmelser

Innholdet i dette bilaget er gjenstand for dialog.

Avtalens priser – Avtalens punkt 4.1 Vederlag

Alle priser og nærmere betingelser for det vederlaget Kunden skal betale for Leverandørens ytelser fremkommer av dette bilag 6 og «Bilag 6 Vedlegg 1 – Prisskjema». Oppgitte priser inkluderer alle kostnader tilknyttet oppfyllelse av Avtalen.

Kunden skal ikke betale for mer enn andelen av leveransene som er bekreftet mottatt.

Leverandørens besvarelse:

Leverandøren skal oppgi sine priser i dokument «Bilag 6 Vedlegg 1 - Prisskjema». Dersom Leverandøren oppgir avvikende prisoppsett eller betalingsvilkår, vil dette kunne føre til at tilbudet må avvises.

Avtalens punkt 3.4. Dokumentasjon og opplæring

Priser for dokumentasjon og opplæring framgår av Bilag 6 Vedlegg 1 - Prisskjema.

Avtalens punkt 3.5 Oppgradering av tjenesten etter Leveringsdag

Tjenesten leveres som en skytjeneste der inkluderte ytelser vedlikeholdes og oppgraderes løpende gjennom hele avtaleperioden.

Kjøp av tilleggsytelser (løpende bistand / rådgivning)

Gjeldende timepriser for kjøp av tilleggsytelser (ikke inkludert bistand / rådgivning) fra Leverandøren fremgår av Bilag 6 Vedlegg 1 – Prisskjema.

Reiser og annen utgiftsdekning

Leverandørens utgifter knyttet til reiser og møter i forbindelse med å oppfylle Avtalens bestemmelser inngår i avtalte priser, og dekkes ikke særskilt.

...

Avtalens punkt 3.6 Ytterligere utvikling etter Leveringsdag

Kunden kan bestille videreutvikling av de ytelser som leveres av Leverandøren, innenfor rammene beskrevet i Bilag 1 og Bilag 2. Vederlaget for slik videreutvikling skal betales etter enten:

- Medgått tid iht. timesatser som fremgår av Bilag 6 Vedlegg 1 – Prisskjema.
- Avtalt fastpris mellom Partene.

Avtalens punkt 4.2 Faktureringstidspunkt og betalingsbetingelser

Elektronisk faktura

...

Fakturaadresse

Fakturaer skal sendes til følgende elektroniske adresse:

Fakturareferanse

...

Faktureringsbetingelser

Fakturaer til Kunden skal som minimum ha 30 (tretti) kalenderdagers betalingsfrist.

Kunden skal aldri belastes for ordre- og/eller fakturagebyrer. Eventuell morarente beregnes iht. forsinkelsesrenteloven.

Faktura fra Leverandøren skal alltid inneholde en tydelig fakturaspesifikasjon.

Ved eventuelle variable kostnader/bistand skal Kunden faktureres månedlig etterskuddsvis etter faktisk bruk.

Betaling av faktura er ikke ensbetydende med aksept av fakturaunderlag og innebærer ikke godkjenning av leveranser. Omtvistede krav forfaller ikke til betaling før enighet er oppnådd, eller eventuelt før rettskraftig dom er avsagt.

Årlig kostnad for tjenesten

Kunden skal faktureres to ganger pr år (halvårlig) for Tjenesten. Den halvårlige fakturaen skal:

- > Inneholde alle relevante kostnadselementer for komplett løsning/tjeneste som kravstilt i de ulike bilagene i Avtalen med vedlegg for perioden. Se arkfane 1: «Årlig kostnad for tjenesten» i Bilag 6 Vedlegg 1 – Prisskjema.
- > Følge kalenderåret (januar – juni og juli - desember) og belastes kunden forskuddsvis.

Fakturering ved avbestilling av enkelt moduler

Dersom en modul avsluttes og må holdes i drift av Leverandøren, vil vederlaget for modulen opprettholdes frem til modulen ikke lenger er nødvendig. Med modul menes én installasjon av en del av Leverandørens løsning driftet av Leverandøren.

Etablering av Tjenesten

Etableringen av Tjenesten (Etableringsfasen) skal faktureres i henhold til omforent betalingsplan mellom Partene, se vedlegg: Bilag 6 Vedlegg 2 – Betalingsplan etableringsfasen.

Avtalens punkt 4.5 Prisendringer

Leverandørens priser kan endres ved hvert årsskifte tilsvarende økningen i Statistisk sentralbyrås konsumprisindeks (hovedindeksen), første gang pr. 01.01.2026.

Leverandøren skal alltid varsle Kundens bemyndiget representant (jf. Bilag 5 punkt *Avtalens punkt 1.5 Partenes representanter og Avtalens punkt 11.4 Skriftlighet*) skriftlig i forkant av at Avtalens priser reguleres.

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 om varsel om prisendringene.

Endringer i priser for eventuelle tredjepartsleveranser som inngår i Tjenesten gir ikke krav på prisendringer for Tjenesten.

Avtalens punkt 5.3 Partenes plikter i avslutningsperioden

Bistand fra Leverandøren i forbindelse med avslutning av avtalen skal betales etter enten:

- Medgått tid iht. timesatser som fremgår av Bilag 6 Vedlegg 1 – Prisskjema.
- Avtalt fastpris mellom Partene.

Bilag 7: Endringer i den generelle avtaleteksten

Avtalens punkt 1.3 Tolkning – rangordning

Eventuelle endringer til Generell avtaletekst fremgår her:

Henvisning til avtalens punkt og evt. avsnitt:	Erstattes / Legges til:	Ny bestemmelse:
	☐ Erstattes ☐ Legges til	
	☐ Erstattes ☐ Legges til	
	☐ Erstattes ☐ Legges til	
	☐ Erstattes ☐ Legges til	

Bilag 8: Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen

Avtalens punkt 1.4 Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen

Dersom Kunden og Leverandøren har kommet til enighet om en endringsavtale (både i forhold til innhold, eventuelt endring i vederlag og endring i tidsplan), skal endringen (innhold, justert vederlag og justert tidsplan) fremkomme her.

Hver endring skal være underskrevet av bemyndiget representant for partene.

Det er Leverandøren som er ansvarlig for at det føres en fortløpende katalog over endringene som utgjør bilag 8. Leverandøren er også ansvarlig for at Kunden uten ugrunnet opphold gis en oppdatert kopi. Kunden må selv holde oversikt over hvilke endringsanmodninger de har sendt og hvilke endringsoverslag de har mottatt.

Endringsnummer:	Beskrivelse av endringen samt eventuell vederlagsjustering og justering av tidsplan:	Ikraftsettelsesdato:

Bilag 9: Vilkår for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveranser

Innholdet i dette bilaget er gjenstand for dialog.

Avtalens punkt 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 her. Alternativt kan Leverandøren angi en lenke til vilkårene. Vilårene er bindende for Kunden.

Leverandøren skal beskrive hvilke forpliktelser vilkårene pålegger Kunden og hvilke ansvarsbegrensninger tredjepart forbeholder seg. Leverandøren skal spesielt påpeke i hvilken grad og i hvilke situasjoner tredjepart vil foreta feilretting, samt hvilke garantier og SLA-krav som gjelder. Det er også viktig å påpeke eventuelle uvanlige eller byrdefulle reguleringer.

Tredjepart:	Kort beskrivelse av tjenesten som leveres fra tredjepart:	Referanse til vilkår som er bindende for kunden: (vedlegg eller lenke)	Forpliktelser vilkårene pålegger Kunden:	Eventuelle ansvarsbegrensninger tredjepart forbeholder seg: