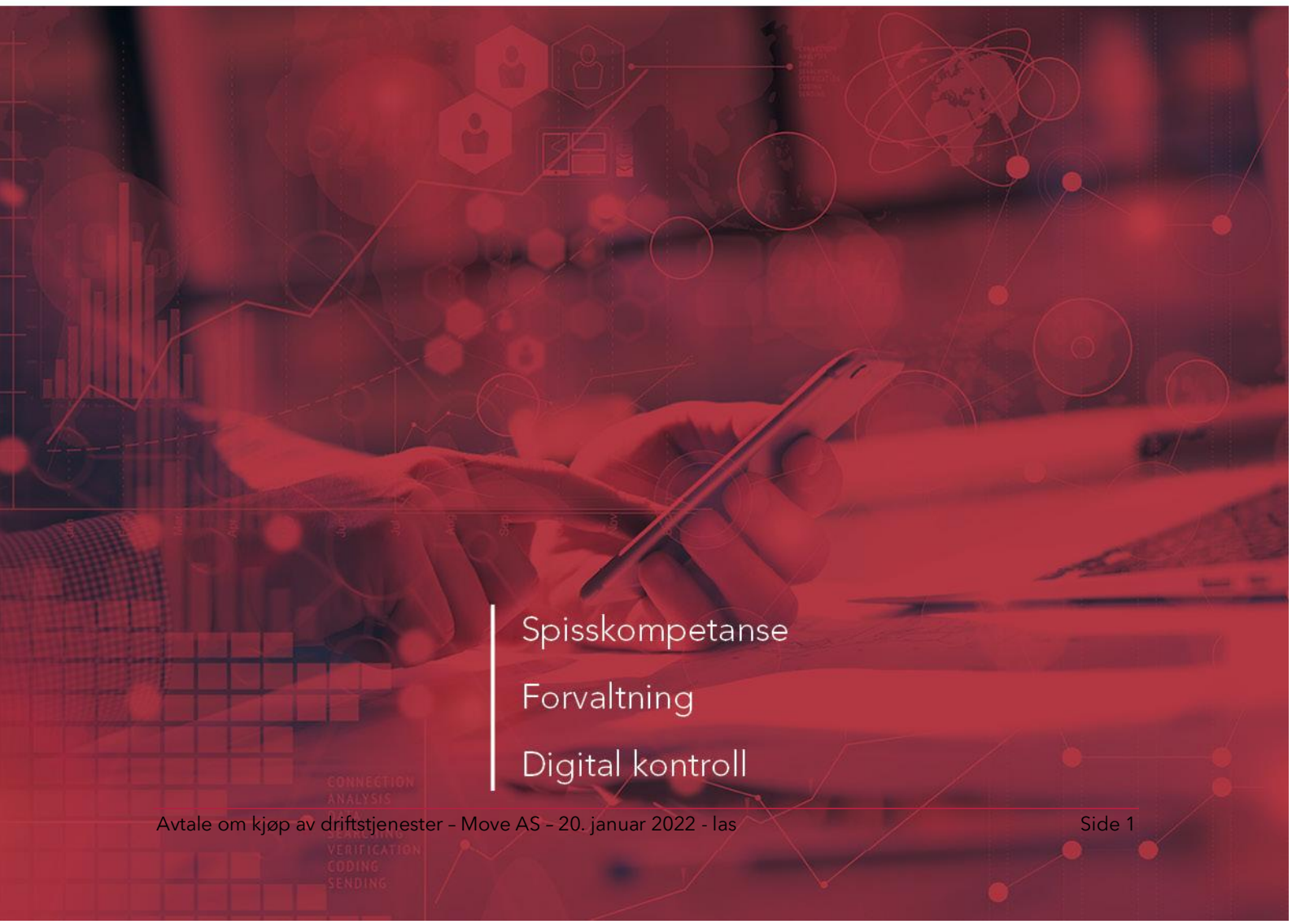


# Move standard leveringsbetingelser

November 2024



Spisskompetanse

Forvaltning

Digital kontroll

# 1. MOVE STANDARD

## LEVERINGSBETINGELSER

### 1.1. Leverandørens plikter

#### 1.1.1. Tjenester og ytelser

Leverandøren plikter å levere tjenester og ytelser til det nivået som er avtalt med Kunden.

#### 1.1.2. Dokumentasjon

Leverandøren plikter å tilgjengeliggjøre driftsdokumentasjon for Kunden når dette blir forespurt.

#### 1.1.3. Ressurser og kompetanse

Leverandøren plikter å fremskaffe ressurser og kompetanse for å kunne gjennomføre forpliktelsene i avtalen.

#### 1.1.4. Underleverandører

Leverandøren plikter å informere om bruk av underleverandører for å kunne gjennomføre forpliktelsene i avtalen. Leverandøren er ansvarlig for underleverandørens prestasjoner.

### 1.2. Kundens plikter

#### 1.2.1. Vederlag

Kunden plikter å betale avtalt vederlag til rett tid.

#### 1.2.2. Kundens ansvar

Følgende punkter er Kundens ansvar ift. ytelsene omfattet av avtalen dersom ikke annet er avtalt spesifikt.

Det er Kundens ansvar å ha tegnet og bekoste Service/Support avtale på all HW og SW som Kunden eier og som løsningen er avhengig av.

Ved endringer, slik som ombygging/flytting, endringer utført av Kunde selv eller 3. part som kan påvirke Leverandørens ytelser skal Leverandøren kontaktes i forkant.

Ytre omgivelser som tjenestene i tilbudet er avhengig av og som ligger utenfor Leverandøren sitt ansvarsområde, slik som f.eks. lokal strømforsyning e.l. er å anse som Kundens ansvar.

Leverandøren skal ha nødvendig tilgang til løsningen både «onsite og remote», det er Kundens ansvar å sørge for at Leverandøren får slik tilgang.

Tjenestene beskrevet i Leverandørens løsnings-spesifikasjon er Leverandørens ansvar å utføre, annet arbeide som ikke er beskrevet under dette punkt er Kundens eget ansvar.

#### 1.2.3. Ressurser og kompetanse

Kunden plikter å bistå Leverandøren med ressurser og kompetanse slik at Leverandøren ikke blir hindret i å oppfylle sine forpliktelser. Kunden plikter å tilgjengeliggjøre nødvendige ressurser og bistand fra andre leverandører, der dette er nødvendig for at Leverandøren skal oppfylle sine forpliktelser.

#### 1.2.4. Tilrettelegging

Kunden plikter å legge til rette for at Leverandøren har tilgang og mulighet til å utføre arbeidet slik Kunden ønsker det og til tidspunkter Kunden ønsker. Leverandøren kan fakturere for medgått tid forårsaket av Kundens manglende tilrettelegging.

### 1.3. Plikter som gjelder både Leverandøren og Kunden

#### 1.3.1. Samhandling og møter

Partene skal bli enige om plan for samhandling som tar hensyn til avtalens omfang og formål. Partene skal gjennomgå og bekrefte forståelsen av avtalens forpliktelser, betingelser og tilhørende prosedyrer for håndtering av uønskede hendelser og avvik, endringsforespørsler og vedlikehold, statusrapportering og dokumentasjon, bestilling og eskalering.

Partene kan kalle inn den annen part til møter med varsel innen rimelig tid. Partene plikter å informere om forhold av betydning for gjennomføringen av avtalen.

#### 1.3.2. Taushetsplikt

Partene og deres ansatte er gjensidig forpliktet til å bevare taushet om informasjon de får kjennskap til i forbindelse med gjennomføringen av avtalen, forutsatt at denne ikke er å betrakte som offentlig tilgjengelig. Taushetsplikten gjelder all virksomhetskritisk informasjon og informasjon som er merket konfidensielt, alle typer personopplysninger, systemdokumentasjon, avtalebetingelser, informasjon om sårbarheter og informasjon som kan utnyttes til fordel for konkurrerende virksomheter eller uvedkommende. Taushetsplikten gjelder også Leverandørens underleverandører og andre som handler på vegne av partene i forbindelse med gjennomføring av avtalen. Taushetsplikten gjelder også etter avtalens opphør.

#### 1.3.3. Smidig avslutting

Ved opphør skal partene utarbeide en plan for smidig avslutting av tjenestene og forpliktelsene som inngår i avtalen. Begge parter plikter gjensidig å bistå den annen part i det praktiske arbeidet. Leverandøren kan fakturere konsulentbistand for medgått tid, hvis ikke annet er avtalt.

### 1.4. Informasjonssikkerhet

#### 1.4.1. Krav til informasjonssikkerhet

Leverandøren skal iverksette tiltak for å ivareta Kundens krav til informasjonssikkerhet i forbindelse med utføring av driftstjenester i avtalen. Leverandøren skal ivareta Kundens krav til konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet.

Leverandøren plikter å holde Kundens data atskilt fra andre kunder og hindre uønsket endring og innsyn fra ansatte hos Leverandøren eller andre som ikke har behov for informasjonen i utførelsen av arbeid for Kunden.

Leverandøren skal påse at eventuelle underleverandører tilknyttet tjenestene i avtalen på samme måte ivaretar Kundens krav til informasjonssikkerhet.

### 1.4.2. Databehandleravtale

Dersom Leverandøren ved utførelsen av driftstjenester skal behandle Kundens personopplysninger, plikter Kunden og Leverandøren å inngå databehandleravtale. Databehandleravtalen beskriver hvordan behandling av personopplysninger gjøres i tråd med personopplysningsregelverket og krav til personvern.

Leverandøren skal dokumentere at informasjonssystemet og sikkerhetstiltakene er tilfredsstillende for å ivareta Kundens krav til personvern. Dokumentasjonen skal på forespørsel være tilgjengelig for Kunden, samt for Datatilsynet og Personvernemnda.

Leverandøren skal dokumentere at eventuelle underleverandører tilknyttet avtalen på samme måte ivaretar Kundens krav til personvern. Leverandøren kan ikke overlate personopplysninger til underleverandører for behandling eller lagring uten at det på forhånd er innhentet skriftlig tillatelse til dette fra Kunden. Underleverandører som er godkjent av Kunden skal fremgå av Databehandleravtalen.

Personopplysninger skal ikke overføres til land utenfor EØS-området uten overføringsgrunnlag og dokumentasjon som påviser at vilkårene for dette er oppfylt.

Databehandleravtale må være inngått før behandlingen av personopplysninger påbegynnes.

## 1.5. Rettigheter til utstyr, programvare og data

### 1.5.1. Begrenset disposisjonsrett til utstyr og programvare

Avtalen endrer ikke de opphavs-, disposisjons- eller eiendomsrettighetene partene hadde før avtalen, hvis ikke dette er avtalt.

Kunden får begrenset disposisjonsrett til alt utstyr og programvare som Leverandøren stiller til rådighet for Kunden i forbindelse med levering av tjenesten. Disposisjonsretten opphører når avtalen opphører.

### 1.5.2. Rettigheter til data

Kunden beholder eiendomsretten til alle data som overlates til Leverandøren for behandling eller lagring. Det samme gjelder eventuelle resultater av Leverandørens behandling av Kundens 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 holde tilbake Kundens data.

### 1.5.3. Overdragelse av avtalen

Partene kan overdra sine rettigheter og plikter etter avtalen med skriftlig samtykke fra den annen part. Samtykke kan ikke nektes uten saklig grunn.

## 1.6. Tvister og mislighold

### 1.6.1. Tvister

Partenes rettigheter og plikter etter denne avtalen bestemmes i sin helhet av norsk rett. Tvister som oppstår i tilknytning til avtalen, skal forsøkes løst ved forhandlinger mellom partene. Dersom partene ikke

innen 2 uker klarer å løse tvisten ved forhandlinger, kan hver av partene forlange tvisten løst ved voldgift.

### 1.6.2. Mislighold

#### 1.6.2.1. Leverandørens mislighold

Det foreligger mislighold fra Leverandørens side hvis driftstjenesten ikke er i samsvar med de plikter, prestasjonsnivåer og betingelser som er avtalt. Det foreligger likevel ikke mislighold hvis situasjonen skyldes forhold Leverandøren ikke er ansvarlig for eller force majeure.

Kunden skal reklamere skriftlig overfor Leverandøren etter at misligholdet er oppdaget. Leverandøren skal gis mulighet til å avhjelpe misligholdet innen rimelig tid, enten ved utbedring, omlevering eller tilleggslevering. Kunden kan holde tilbake betaling begrenset oppad til en måneds vederlag.

Hvis Leverandøren ikke har avhjulpet misligholdet innen rimelig tid eller til avtalt tidsfrist, kan Kunden kreve at avtalen opphører med umiddelbar virkning. Kunden kan kreve at Leverandøren dekker utgifter ved avhjelp fra tredjepart, begrenset oppad til en måneds vederlag.

#### 1.6.2.2. Kundens mislighold

Hvis forfalt vederlag med tillegg av forsinkelsesrenter ikke er betalt innen 30 (tretti) kalenderdager fra forfall, kan Leverandøren sende Kunden skriftlig varsel om at avtalen vil opphøre, hvis oppgjør ikke er skjedd innen 60 (seksti) kalenderdager etter at varselet er mottatt. Oppsigelse av avtalen kan ikke skje hvis Kunden gjør opp forfalt vederlag med tillegg av forsinkelsesrenter før fristens utløp.

### 1.7. Oppsigelse

Avtalens varighet er løpende. Avtalen kan tidligst sies opp ett år etter avtaleinngåelse. Partene har gjensidig oppsigelsestid på 3 måneder. Oppsigelse av avtalen gjøres skriftlig.

Leverandøren plikter ikke å refundere innbetalte vederlag, helt eller delvis, ved Kundens oppsigelse av avtalen.

### 1.8. Force Majeure

Dersom det inntreffer en situasjon som ligger utenfor begge partenes kontroll, og som ikke kunne forutses ved avtaleinngåelse, og som rammer den ene part betydelig og som vanskeliggjør oppfyllelse av denne parts plikter, skal motparten straks varsles om dette. Den rammede parts forpliktelser suspenderes i den utstrekning som er relevant og så lenge situasjonen varer. Den annen parts plikt til å betale vederlag suspenderes i samme tidsrom. Partene kan si opp avtalen med en måneds skriftlig varsel dersom force majeure situasjonen gjør det vanskelig å opprettholde avtale.