



Statskonsult

STATENS STANDARDAVTALER FOR IT-ANSKAFFELSER

Veiledning til programutviklingsavtalen

Statens standardavtale om utvikling av programvare

Utgitt av Statskonsult august 2003

Innhold

DEL I – INNLEDNING	5
1 Bakgrunn	5
2 Statens standardavtaler – avtale om utvikling av programvare	5
2.1 Hva avtalen kan brukes til	5
2.2 Avtalens oppbygning og systematikk	6
2.2.1 Oversikt	6
2.2.2 Avtalens utviklingsmetodikk	6
DEL II – KOMMENTARER TIL DEN GENERELLE AVTALETEKSTEN	8
Underskriftsside	8
1 Alminnelige bestemmelser	8
1.1 Avtalens formål og omfang	8
1.2 Bilag til avtalen	8
1.3 Definisjoner	9
1.4 Rangordning	9
1.4.1 <i>Tolkningsprinsipper</i>	9
1.4.2 <i>Forskjellige former for motstrid</i>	10
1.5 Partenes representanter	10
1.6 Krav til Leverandørens ressurser og kompetanse	11
1.7 Bruk av underleverandør	11
2 Omfanget av leveransen	12
2.1 Programvaren	12
2.2 Kundens kravspesifikasjon	12
2.3 Leverandørens løsningsspesifikasjon	13
2.4 Dokumentasjon	13
2.5 Konvertering av Kundens data	14
2.6 Opplæring	14
2.7 Andre ytelser	14
2.8 Utviklingsverktøy – utviklingsmetode	14
2.9 Integrasjon med annen programvare	15
3 Prosjektgjennomføring og samarbeid	16
3.1 Fremdriftsplan – prosjektplaner	16
3.2 Prosjektorganisering	16
3.3 Ajourhold av prosjektdokumentasjon	17
3.4 Myndighetskrav	17
3.5 Møter	17
3.6 Samarbeid med utenforstående	18
3.7 Kvalitetssikring – revisjon	18
4 Kundens plikter	18
4.1 Kundens medvirkning	18
4.2 Krav til teknisk plattform	19
4.3 Installasjonsforberedelse	19
4.4 Kundens øvrige plikter i forbindelse med gjennomføringen	20
4.5 Sikkerhetsklarering	20
5 Detaljspesifisering (spesifiseringsfasen)	21
5.1 Utarbeidelse av detaljspesifikasjon	21
5.2 Levering og godkjenning av detaljspesifikasjon	21
6 Utvikling og installasjon (utviklingsfasen)	22
6.1 Utvikling av programvaren	22
6.2 Utarbeidelse av dokumentasjon	22
6.3 Gjennomføring av opplæring	23
6.4 Levering av andre ytelser	23

6.5	Installasjon	23
7	Akseptansetest, idriftsettelse og levering (leveringsfasen)	23
7.1	Akseptansetest	24
7.2	Konvertering	25
7.2.1	<i>Omfang</i>	25
7.2.2	<i>Gjennomføring av konvertering</i>	25
7.2.3	<i>Godkjenning av konvertering</i>	26
7.3	Idriftsettelse	26
7.4	Kundens medvirkning	26
7.5	Godkjenningsperiode – leveringsdag	26
7.5.1	<i>Kundens undersøkelsesplikt</i>	26
7.5.2	<i>Håndtering av feil og mangler</i>	27
7.5.3	<i>Endelig godkjenning – leveringsdag</i>	27
8	Pris og betaling	28
8.1	Enkeltpriser og samlet betaling	28
8.2	Betalingsmåten	28
8.3	Prisendringer	29
8.4	Sikkerhet/Bankgaranti	29
8.4.1	<i>Forskuddsbetaling</i>	29
8.4.2	<i>Garanti for oppfyllelse av forpliktelser</i>	29
8.4.3	<i>Omkostninger</i>	29
9	Endringshåndtering	30
9.1	Rett til endringer	30
9.2	Endringsoverslag	31
9.3	Endringsordre	31
9.4	Konsekvenser av endringsordre	31
9.5	Tvist om konsekvensene av en endring	32
9.6	Uenighet om det foreligger en endring	32
9.7	Omtvistet endringsordre	33
9.8	Tvisteløsning – omtvistet endringsordre	33
10	Avbestilling – Midlertidig stansning	33
10.1	Avbestilling i forbindelse med spesifiseringsfasen	33
10.2	Avbestilling etter spesifiseringsfasen	34
10.3	Stansing av prosjektet	34
10.4	Utlevering av spesifikasjoner	34
11	Garantiperiode	35
11.1	Omfang	35
11.2	Ytelsesnivå	35
11.3	Ekstra vederlag	36
12	Leverandørens vedlikeholdsplikt	36
13	Opphavsrett og disposisjonsrett	36
13.1	Opphavsrett til programvare	36
13.2	Opphavsrett ved opphør av avtalen	37
14	Taushetsplikt	37
14.1	Taushetsplikt mv. for Leverandørens personale	37
14.2	Taushetsplikt for Kundens egne ansatte, samt utenforstående	38
14.3	Hvem taushetsplikten gjelder	38
14.4	Programvare	39
14.5	Etter opphør av avtalen	39
14.6	Sikring av materiale og opplysninger	39
15	Mislighold og erstatning	39
15.1	Reklamasjon	40
15.2	Forsinkelse	40
15.2.1	<i>Varsel om forsinkelse</i>	40

15.2.2	Forventet levering etter dagbotperioden	41
15.2.3	Krav på dagbot	41
15.2.4	Heving	42
15.2.5	Krav på erstatning	43
15.3	Mangler	43
15.3.1	Hva anses som mangel	43
15.3.2	Reklamasjonsperioden	43
15.3.3	Ytelsesnivå	44
15.3.4	Vanlig betaling	44
15.3.5	Prisavslag	44
15.3.6	Heving	45
15.3.7	Krav på erstatning	45
15.4	Rettsmangler/vanhjemmel	46
15.4.1	Hva anses som rettsmangel	46
15.4.2	Krav fra tredjepart	46
15.4.3	Plikt til å avhjelpe rettslige mangler	46
15.4.4	Heving	46
15.4.5	Krav på erstatning	47
15.4.6	Erstatning til tredjepart	47
15.5	Erstatning	47
15.6	Kundens mislighold	48
15.6.1	Hva anses som mislighold	48
15.6.2	Betalingsmislighold	48
15.6.3	Dekning av merutgifter	48
15.6.4	Heving	49
15.6.5	Erstatning	49
16	Diverse	49
16.1	Risiko	49
16.2	Force majeure	50
16.3	Overdragelse av rettigheter og plikter	50
16.4	Forsikring	51
17	Rettsvalg og tvisteløsning	52
DEL 3 – OVERSIKT OVER VIKTIGE AKTIVITETER		53
Partenes aktiviteter i prosjektets enkelte faser		53
Endringshåndtering		55

DEL I – INNLEDNING

1 BAKGRUNN

Statskonsult gjennomførte i 1997 et prosjektarbeid kalt "Fallgruber og suksesskriterier for statlige IT-prosjekter (FASIT)". Som en del av dette arbeid ble det besluttet å utarbeide en egen statlig standardavtale for utvikling av programvare.

Vinteren 1997 ble det arrangert en workshop hvor en del personer med kompetanse innen området fikk anledning til å gjennomgå og kommentere utkast til standardavtale. Det første avtaleutkastet ble presentert på et seminar i regi av Juristenes Utdanningscenter og Norsk forening for jus og edb våren 1997. Etter en høringsrunde og ytterligere bearbeidelse ble et nytt utkast fremlagt ultimo januar 1998. I desember 1998 forelå den endelige versjon av standardavtalen slik den er i dag.

2 STATENS STANDARDAVTALER – AVTALE OM UTVIKLING AV PROGRAMVARE

2.1 HVA AVTALEN KAN BRUKES TIL

Avtalen er utarbeidet for å regulere større utviklingsprosjekter, hvor leverandøren påtar seg ansvaret for detaljspesifisering, utvikling og levering av programvare samt eventuell konvertering av kundens data. Det er også mulig å bruke avtalen for tilpasning av standardprogramvare eller videreutvikling av eksisterende programvare, hvis tilpasningene utgjør den vesentlige delen av leverandørens ytelser.

Avtalen er ikke egnet til å regulere anskaffelse av utstyr og standard programvare. Det forutsettes at teknisk plattform og utstyr anskaffes separat av kunden.¹ Selv om avtalen er utarbeidet for offentlig sektor, kan også private kunder benytte avtalen. Det vil da være enkelte punkter i avtalen som ikke er relevante.

Bruk av avtalen forutsetter tilgang til kvalifisert teknisk, kommersiell og juridisk kompetanse, særlig for arbeidet med bilagene. Kunden skal utarbeide en kravspesifikasjon, som danner grunnlaget for leverandørens tilbud og løsningsspesifikasjon. Som de øvrige Statens standardavtaler er denne avtalen bilagsorientert. I tillegg til de generelle vilkårene skal det utarbeides bilag som i detalj og i henhold til tilbudsforespørsel og kravspesifikasjon, beskriver leveransens nærmere innhold og omfang.

Veiledningen beskriver de enkelte punktene i avtalen og følger avtalens nummerering. I noen tilfeller er det skrevet kapitler som ikke referer til noe bestemt punkt i avtalen. Dette gjelder blant annet veiledningens kapittel 5.1.1 om detaljspesifisering ved bruk av iterativ utviklingsmetode. For å systematisere fremstillingen er det også i noen tilfeller benyttet underkapitler som ikke er gitt i avtaleteksten.

¹ For anskaffelse av utstyr, standard programvare og teknisk plattform kan Statens standardavtale for kjøp, disposisjonsrett og andre ytelser være godt egnet.

2.2 AVTALENS OPPBYGNING OG SYSTEMATIKK

2.2.1 Oversikt

Programutviklingsavtalen består av 17 kapitler og kan systematiseres i fire hoveddeler:

1. Overordnede rammer for avtaleforholdet
2. Gjennomføring av utviklingsprosjektet
3. Rettigheter og plikter etter levering
4. Regler om mislighold og erstatning, samt rettsvalg og konfliktløsning

De innledende kapitlene 1 til 4 angir rammen for avtaleforholdet med generelle regler om partenes rettigheter og plikter, krav til dokumentasjon og gjennomføring av prosjektet. I tillegg har kapittel 14 regler om partenes taushetsplikt.

Kapitlene 5 til 7 har en mer detaljert regulering av de enkelte fasene i utviklingsprosjektet. I større utviklingsprosjekter er det ofte et stort behov for å endre kursen underveis eller ha mulighet til å stanse prosjektet. Endringshåndtering er nærmere regulert i avtalens kapittel 9, mens kapittel 10 har regler om avbestilling og midlertidig stans. Disse reglene er de mest spesielle for denne avtalen, med betydelig vekt på at endringer skal kunne gjøres underveis. Reglene i disse kapitlene gir partene et redskap for å kontrollere den risikoen som utviklingsprosjekter innebærer på en trygg måte. En forutsetning er da at reglene faktisk følges.

Leverandørens forpliktelser etter levering er regulert i kapittel 11, mens kapittel 13 regulerer kundens rettigheter til leveransen. I tillegg gir kapittel 12 kunden opsjon på vedlikeholdsavtale med leverandøren.

Hvis partene ikke oppfyller sine plikter etter avtalen, har avtalens kapittel 15 nærmere regler om mislighold og erstatning. I tillegg er det i kapittel 16 gitt enkelte bestemmelser om tidspunkt for risikoovergang og force majeure. Hvis det oppstår tvist mellom partene, har kapittel 17 regler om rettsvalg og tvisteløsning.

2.2.2 Avtalens utviklingsmetodikk

Avtalen regulerer hvordan prosjektet skal gjennomføres. Utviklingsprosjektet er delt inn i tre hovedfaser. Den enkelte fasen skal gjennomføres og avsluttes før prosjektet går videre til neste fase. Følgende tre hovedfaser er definert i avtalen:

1. Spesifiseringsfasen (utarbeidelse og godkjenning av detaljspesifikasjon)
2. Utviklingsfasen (utvikling og installasjon av programvaren)
3. Leveringsfasen (akseptanse, idriftsettelse og levering)

I spesifiseringsfasen skal leverandøren i detalj beskrive hvordan programvaren skal designes, både med hensyn til funksjoner og tekniske løsninger. Nærmere beskrivelse av denne fasen er gitt i kapittel 5. Etter at spesifiseringene er gjennomført og godkjent av kunden, starter leverandøren med selve utviklingen. Når programvaren er ferdig utviklet, foretas installasjon hos kunden. Denne fasen er nærmere beskrevet i kapittel 6. Etter installasjon skal kunden teste og godkjenne leveransen. Nærmere beskrivelse av denne fasen er gitt i kapittel 7.

Det kan være vanskelig for kunden å gi tilstrekkelig presise krav til leveransen i utviklingsprosjekter. Kunden vil ofte få en klarere formening om hvilke funksjoner programvaren skal ha mens utviklingen pågår. For å dekke opp behovet for tilpasninger underveis, er det i avtalens kapittel 9 gitt detaljerte regler om endringshåndtering. Disse reglene gir kunden muligheter til å kreve økning eller reduksjon av leveransen.

DEL II – KOMMENTARER TIL DEN GENERELLE AVTALETEKSTEN

UNDERSKRIFTSSIDE

Avtalen innledes med en egen side for benevnelse av partene, underskrift av partenes representanter og informasjon om leveringsadresse, kontaktperson og adresser for skriftlige henvendelser.

1 ALMINNELIGE BESTEMMELSER

Statens standardavtale om utvikling av programvare, heretter kalt utviklingsavtalen, omfatter to former for regulering:

- Den generelle avtaleteksten – regulerer de grunnleggende rettigheter og plikter i forholdet mellom partene og som fastlegger reglene for gjennomføringen av utviklingsprosjektet.
- Avtalebilag – utformes spesielt for den konkrete leveranse, med innhold og systematikk slik det fremgår av den generelle avtaleteksten.

Det skal ikke foretas endringer eller tilføyelser direkte i den generelle avtaleteksten. Dersom partene ønsker å foreta endringer i selve avtaleteksten, tas dette inn i bilag 12. Se også punkt 1.4 nedenfor.

1.1 AVTALENS FORMÅL OG OMFANG

Dette punktet gir en overordnet beskrivelse av hva avtalen regulerer, hvilke ytelser som skal gjennomføres og hva leveransen skal omfatte. I avtalens kapittel 2 er omfanget av leveransen nærmere regulert. Detaljert beskrivelse av den konkrete leveransen skal fremgå av bilag til avtalen. Dette punktet har også en oversikt over de fasene som skal gjennomføres i utviklingsprosjektet.

1.2 BILAG TIL AVTALEN

Bilag 1 danner utgangspunktet for hva leveransen omfatter og hvilke ytelser Leverandøren skal utføre. Leverandøren skal i bilag 2 besvare kundens kravspesifikasjon og beskrive en løsning som dekker de behovene og kravene kunden har. Bilag 2 vil være av sentral betydning når kunden skal vurdere hvilken leverandør som skal tildeles kontrakten etter en forutgående anbudskonkurranse.

I tillegg til å stille krav til programvaren som skal utvikles, må kunden også oppstille andre krav og forutsetninger i bilag 1. Det kan for eksempel være krav til opplæring, fremdriftsplan og betalingsbetingelser. Kunden bør også angi forutsetninger for avtaleinngåelse og krav om endringer i den generelle avtaleteksten, dersom det er aktuelt. Leverandøren må på sin side besvare dette i bilag 2, og eventuelt oppstille egne krav og forutsetninger. Det som fremgår av bilag 1 og 2 danner basis for innholdet og skal innarbeides i de øvrige bilagene til avtalen. Ved å utarbeide spesifikke bilag blir det enklere å holde oversikt over partenes forskjellige rettigheter og plikter etter avtale. For å sikre at de øvrige bilagene gir en tilstrekkelig presis

beskrivelse av det partene har blitt enige om, kan det være en fordel å utarbeide omforente bilag fremfor å hente utdrag av tekst direkte fra bilag 1 og 2.

Ferdig utfylt gir tabellen i avtalens punkt 1.2 en fullstendig oversikt over de bilag som inngår som en del av den konkrete avtalen. Avtalen har 13 standardbilag, men det gis også anledning til å ta inn ytterligere bilag dersom partene finner dette hensiktsmessig. Det er viktig at tabellen blir utfylt fullstendig og korrekt. På den måten unngår partene tvil om hvilke bilag avtalen omfatter.

1.3 DEFINISJONER

I avtalen benyttes en del begreper som har et spesifikt innhold. Disse er definert i avtalens punkt 1.3. Sørg for at de definerte begreper blir benyttet korrekt i forbindelse med utarbeidelsen av konkurransegrunnlag og bilag.

Ord og uttrykk som benyttes bør i så stor grad som mulig ta utgangspunkt i alminnelig språkbruk. Hvis partenes definisjon av ord og uttrykk avviker fra vanlig språkbruk, vil likevel partenes definisjon bli lagt til grunn. Dersom det ikke er gitt noen definisjon, er det viktig å være klar over at ord og uttrykk gis den betydning som er vanlig i bransjen, selv om en part ikke kjente denne betydningen. For å unngå at det oppstår misforståelser om hva som menes, må partene forsøke å avklare betydningen av slike ord og uttrykk.

Noen leverandører har praksis for å benytte andre begreper, men med samme betydning som de begrepene som er alminnelige i juridisk språkbruk. For eksempel kalles kundens rett til å bruke programvaren for "bruksrett", mens det i juridisk språk er mer vanlig å kalle dette for "disposisjonsrett". Selv om begrepene er forskjellige, behøver det ikke være noen forskjeller i meningsinnholdet. Hvis begrepene har samme juridiske betydning, vil det bare skape forvirring om man endrer begrepsbruken i forhold til standardavtalen. Sammenblanding av begreper kan også skape motstrid mellom de enkelte dokumentene som omfattes av avtalen.

1.4 RANGORDNING

1.4.1 Tolkingsprinsipper

Når en avtale skal tolkes forsøker man å komme frem til den felles oppfatning partene hadde om hva som ble avtalt. Både skriftlige og muntlige utsagn får betydning når avtaler tolkes. Partene kan ha forskjellig forståelse av avtalevilkårene og det kan være vanskelig å fastsette hva partene faktisk ble enige om. Det er særlig i forhold til muntlige avtaler det kan oppstå tvil, men også skriftlige avtaler kan være uklare. For eksempel kan det oppstå motstrid mellom den generelle avtaleteksten og de enkelte bilagene eller mellom bilagene. Avtalens punkt 1.4 har regler om rangordning mellom avtalens forskjellige dokumentene. Med rangordning menes hvilken vekt de enkelte dokumenter har innbyrdes dersom det oppstår motstrid.

Begge parter skal være bevisst på hva som avtales. Hvis det i bilag gjøres unntak fra den generelle avtaleteksten, bør dette prinsipielt komme klart frem. Men en påstand om at man ikke var klar over at bilagene endret den generelle avtaleteksten vil ikke uten videre føre til at endringen settes til side. Kunden bør være oppmerksom på dette når bilag utarbeidet av leverandøren skal gjennomgå for godkjenning. For å

sikre at begge parter er klar over at vilkår i bilagene gjør unntak fra den generelle avtaleteksten, kan kunden kreve at endringer til den generelle avtaleteksten ikke aksepteres med mindre dette klart kommer til uttrykk i bilaget. Hvis leverandøren unnlater å markere avvik tilstrekkelig klart, bør den generelle avtaleteksten likevel gå foran.

1.4.2 Forskjellige former for motstrid

Avtaleteksten som foreligger er ment å være standardisert og skal ikke gjøres forandringer eller redigering direkte i teksten. Dersom partene likevel ønsker å gjøre endringer eller tilføyelser, skal dette tas inn i bilag 12. Kunden bør i forbindelse med tilbudsforespørsel legge ved standardavtalen som det avtalemessige grunnlaget for tilbudet. Leverandøren må si klart i fra om han har innvendinger mot disse avtalevilkårene og konkret angi hva forbeholdet eller innvendingen går ut på, med forslag til endring av teksten i standardavtalen. Kunden bør kreve at leverandøren gjør rede for sine innvendinger og forslag til endringer i et eget kapittel i tilbudet, slik at det blir lett synlig for kunden.

Det kan oppstå motstrid mellom de enkelte bilagene. Et typisk eksempel er mellom kundens kravspesifikasjon og leverandørens løsningsspesifikasjon. Leverandøren har etter avtalens punkt 2.3 "ansvaret for at hans ytelser stemmer med formål, krav og spesifikasjoner som er tatt med i avtalen". Når leverandøren utarbeider løsningsspesifikasjonen, skal kundens krav legges til grunn. Dersom det oppstår motstrid, skal kundens kravspesifikasjon rangeres foran leverandørens løsningsspesifikasjon og de øvrige bilagene. Leverandøren har likevel anledning til å fravike kundens krav, forutsatt at det er tatt inn spesifikke forbehold eller dette klart kommer til uttrykk i løsningsspesifikasjonen.

Kunden har etter avtalens punkt 2.2 et selvstendig ansvar for å gi uttrykk for formålet med og kravene til leveransen på en klar måte. En uklar eller upresis kravspesifikasjon kan føre til at leverandøren tolker kravene annerledes enn det kunden hadde ment. I slike tilfeller kan det oppstå motstrid uten at noen av partene umiddelbart blir klar over det. Partene må derfor i fellesskap gå nøye gjennom bilagene og rydde unne uklarheter på forhånd.

1.5 PARTENES REPRESENTANTER

Den som oppnevnes som representant må ha tilstrekkelig myndighet til å opptre på vegne av parten og ha fullmakt til å binde parten innenfor de rammer som fremgår av avtalen. Etter avtalens punkt 3.2 skal partenes representanter sitte i en felles styringsgruppe for prosjektet. Det er derfor naturlig at representanten kommer fra ledelsen hos kunde og leverandør. Hvis det oppstår behov for å gjøre endringer i forhold til avtalte spesifikasjoner, tidsfrister eller lignende, er det naturlig at slike saker drøftes i og avgjøres av en felles styringsgruppe.

For staten er det i økonomireglementet § 8² gitt regler om hvem som har myndighet til å inngå avtaler på vegne av staten:

² Se http://odin.dep.no/fin/norsk/Statlig_ekonomistyring/okonomiregelverket/index-b-n-a.html

§ 8 Intern instruksjon og delegering i en virksomhet

8.1 Ledelsen i den enkelte virksomhet bestemmer selv i hvilken grad den vil delegere budsjettdisponeringsmyndighet til ledere på lavere nivåer (driftsenheter) i virksomheten, og i hvilken grad slik myndighet skal følges av anvisningsmyndighet, jf. § 16. Slik delegering må kombineres med motsvarende krav til planlegging og rapportering, jf. §§ 3.4 og 11.2.

8.2 Budsjettdisponeringsmyndighet omfatter myndighet til å inngå avtaler og gi tilsagn som medfører økonomisk binding for staten. En tjenestemann med budsjettdisponeringsmyndighet kan delegere videre myndighet til å forplikte staten på avgrensede områder innenfor fastsatte rammer.

I merknadene til bestemmelsen står det at "all delegering av myndighet må være skriftlig, men kan eventuelt fastsettes i instruks for vedkommende stilling".

1.6 KRAV TIL LEVERANDØRENS RESSURSER OG KOMPETANSE

Den kompetansen leverandøren har oppgitt i sitt tilbud vil være et sentralt kriterium for kunden ved tildeling av kontrakt. Når kunden aksepterer et tilbud fra leverandøren, må kunden være sikret at leverandøren kan garantere og innestå for at han har den nødvendige kapasitet og kompetanse til å gjennomføre prosjektet som avtalt. Leverandørens plikt vil gjelde selv om det ikke er nedfelt konkret i avtalen. Hensikten med å ta med en slik bestemmelse er å vektlegge betydningen av å kunne stole på leverandørens beskrivelse av prosjektorganisasjonen i tilbudet.

Leverandørens prosjektleder eller øvrig nøkkelpersonell som er tilbudt skal delta i prosjektet gjennom hele prosjektperioden. Utvikling av programvare er i stor grad en intellektuell ytelse og leverandørens kompetanse er avgjørende for å oppnå de resultatene kunden krever. I tillegg vil utviklingsprosjekter ofte gå over en lengre periode. Et godt samarbeidsforhold mellom kunde og leverandør er en viktig forutsetning for å lykkes. Utskifting av nøkkelpersonell hos leverandøren kan derfor bare skje etter godkjenning fra kunden. Avtalen omfatter med andre ord ikke bare en plikt for leverandøren til å levere visse ytelser, men også at dette skal utføres av bestemte personer.

Kunden har anledning til å nekte leverandøren å skifte ut nøkkelpersonell, men det må i så fall foreligge en "saklig grunn". Hva som kan betraktes som saklig grunn vil bero på konkrete omstendigheter. Et eksempel kan være at utskifting med stor sannsynlighet vil føre til forsinkelser i prosjektet. Kunden har likevel ingen garanti for at nøkkelpersonell fra leverandøren vil delta i hele prosjektperioden og må i stor grad akseptere at det foregår utskifting. Noen kan for eksempel slutte hos leverandøren eller gå ut i fødselspermisjon. Den begrensede muligheten til å skifte ut nøkkelpersonell er først og fremst gitt for å hindre at leverandøren etter avtaleinngåelsen velger å flytte disse personene til andre prosjekter.

1.7 BRUK AV UNDERLEVERANDØR

Leverandøren skal oppgi hvilke underleverandører som han vil benytte i prosjektet, og det kreves samtykke fra kunden for å kunne bytte underleverandør. Men kunden kan ikke nekte å gi samtykke uten at det foreligger en saklig grunn. Hva som kan

betraktes som saklig grunn vil bero på konkrete omstendigheter. Et eksempel kan være at bytte av underleverandør vil føre til store forsinkelser. Et bytte kan også være positivt for kunden, for eksempel hvis underleverandøren ikke gjør en god nok jobb.

Kunden kan ha behov for å benytte underleverandører. Et praktisk tilfelle er kvalitetssikring av prosjektet, se avtalens punkt 3.7. Kunden skal varsle leverandøren om valg av underleverandør. I noen tilfeller kan bruk av en bestemt underleverandør være til vesentlig forretningsmessig ulempe for leverandøren, for eksempel hvis underleverandøren vanligvis opptrer som konkurrent til leverandøren. Selv om underleverandører har taushetsplikt etter avtalens punkt 14.3, kan deltakelse i prosjektet gi underleverandøren kjennskap til leverandørens forretningshemmeligheter. Leverandøren har derfor anledning til å motsette seg at kunden benytter en slik underleverandør.

Partene er ansvarlig for underleverandøren på samme måte som om de selv utførte oppgavene.

2 OMFANGET AV LEVERANSEN

Leveransens omfang skal beskrives i bilagene til avtalen og må spesifiseres konkret i hvert enkelt tilfelle. Avtalens punkt 2.1 til 2.9 gir med henvisning til bilagene en oversikt over de leveranser som inngår i avtalen. Arbeidet med utformingen av bilagene er en av de viktigste oppgavene som må ivaretas i forbindelse med anbudskonkurranse og avtaleinngåelse.

2.1 PROGRAMVAREN

Avtalen er ment for anskaffelser av programvare som utvikles eller tilpasses spesielt for kunden. Anskaffelse av standardprogramvare som spesialtilpasses for kunden kan også reguleres av denne avtalen hvis tilpasningene utgjør den vesentligste delen av leveransen. Hvis det kun skal gjøres mindre tilpasninger i ferdig utviklet programvare, er Statens standardavtale for kjøp, disposisjonsrett og andre ytelser (kjøpsavtalen) bedre egnet.

Leverandørens ytelser omfatter i hovedsak detaljspesifisering, utvikling, test og installasjon av programvaren etter de krav og spesifikasjoner som er gitt i bilag 1 og bilag 2. Videre forutsettes det at programvaren skal kunne kjøres på den tekniske plattformen som er spesifisert i bilag 3.

2.2 KUNDENS KRAVSPESIFIKASJON

For å kunne benytte denne avtalen slik som forutsatt, skal det foreligge en fullstendig kravspesifikasjon fra kunden som beskriver hvilke egenskaper programvaren skal ha. Avtalens punkt 2.2 fastslår at kunden har et selvstendig ansvar for å ha gitt klart uttrykk for sine behov, formålet med anskaffelsen og krav til den programvaren som skal utvikles.

Svært mange konflikter oppstår fordi spesifikasjoner er upresise eller mangler helt. Dårlige spesifikasjoner øker risikoen for at det oppstår uenighet om hva som inngår i leveransen og gjør det vanskelig å arbeide med godkjennelsen. Sammen med

leverandørens løsningsspesifikasjon og den detaljspesifikasjon som skal utarbeides i prosjektets første fase er kravspesifikasjonen avtalens viktigste bilag.

Kravspesifikasjonen er et viktig grunnlag når kunden skal gjennomføre test og godkjenning av programvaren. En uklar eller mangelfull kravspesifikasjon gjør det vanskelig å vurdere om programvaren oppfyller kravene eller om det foreligger mangler. Dette er nærmere omtalt i kapittel 7 om kundens akseptansetest og godkjenning. En uklar spesifikasjon gjør det også vanskelig å vurdere om det foreligger en mangel. Selv om kunden mener programvaren ikke tilfredsstillende kravene, er det ikke sikkert at dette betraktes som mislighold fra leverandørens side. Se mer om dette i kapittel 15.3 om mangler.

2.3 LEVERANDØRENS LØSNINGSSPESIFIKASJON

Leverandørens løsningsspesifikasjon skal punkt for punkt besvare kundens kravspesifikasjon. Den skal gi en generell beskrivelse av løsningen inkludert programvare, utviklingsmetodikk og andre ytelser som leveransen vil omfatte for å tilfredstille kundens formål og krav.

Så lenge kunden har overholdt sitt ansvar etter avtalens punkt 2.2 og beskrevet formål og krav på en klar måte, har leverandøren risikoen for at løsningen dekker kundens kravspesifikasjon. Mener leverandøren at kunden stiller krav som ikke passer til formålet med anskaffelsen, har leverandøren plikt til å orientere kunden om dette. Når leverandøren har noen forbehold til kundens krav, må dette fremgå klart i løsningsspesifikasjonen. Leveransen kan ha mangler dersom slike opplysninger ikke blir gitt. I verste fall risikerer leverandøren ansvar for uaktsomhet ved selve kontraktsinngåelsen, dersom kravspesifikasjonen er veldig uklar.

Kunden bør i kravspesifikasjonen eller konkurransegrunnlaget stille krav til leverandørens besvarelse. Det er en fordel om løsningsspesifikasjonen er satt opp slik at bilagstrukturen i avtalen følges. På den måten blir det enklere å innarbeide deler av løsningsspesifikasjonen i avtalens øvrige bilag.

2.4 DOKUMENTASJON

Dokumentasjonen som leverandøren skal utarbeide og levere kan være mer eller mindre omfattende, alt etter hvor komplisert programvaren er og hvor mye utviklingsarbeid som skal gjøres. Det er derfor vanskelig å gi noen detaljert veiledning om kravene til dokumentasjon. I det minste skal leverandøren utarbeide og levere brukerveiledning, system- og driftsdokumentasjon. Leverandøren skal oppdatere og holde à jour en detaljert og fullstendig spesifikasjon av programvaren, slik at det ved godkjenning foreligger en total beskrivelse av det ferdige systemet, inkludert datamodell og funksjonsbeskrivelse. Det er også vanlig å stille krav om at all dokumentasjon skal være på norsk og leveres både elektronisk og på papir. Innholdet og omfanget av dokumentasjonen skal fremgå av bilag 4.

Siden avtalen i punkt 13.1 legger til grunn at opphavsretten til resultatet av utviklingsprosjektet skal overføres til kunden, er det naturlig at dokumentasjonen også inneholder det som er nødvendig for å kunne vedlikeholde og videreutvikle programvaren. Dette betyr at kildekoden til programvaren må dokumenteres i detalj.

Hvis partene avtaler at kunden ikke skal få opphavsretten, er det ikke vanlig å gi kunden tilgang til slik dokumentasjon. Kunden kan likevel ha behov for kildekode dersom leverandøren ikke klarer å overholde sine plikter etter en vedlikeholdsavtale. Partene bør i slike tilfeller inngå avtale om deponering av kildekode.

2.5 KONVERTERING AV KUNDENS DATA

I en del sammenhenger vil det være nødvendig å gjennomføre en konvertering av kundens eksisterende data forut for idriftsettelse av det nye systemet. Dette forutsettes å kunne gjennomføres som et eget delprosjekt innenfor kontrakten og ansvarsdelingen mellom partene må av den grunn reguleres i forbindelse med avtaleinngåelse.

Beskrivelse av innholdet i konverteringsprosjektet må innarbeides i bilag 4. Det må klart komme frem hvilket ansvar leverandøren har for gjennomføring av konverteringen av kundens data. I tillegg må detaljspesifiseringsfasen også omfatte konverteringsprosjektet, hvor det bl.a. må utarbeides detaljerte prosjektplaner for dette delprosjektet i samsvar med bilag 6.

Nærmere beskrivelse av aktiviteter som skal gjennomføres i forbindelse med konvertering er gitt i veiledningens avsnitt 7.2.

2.6 OPPLÆRING

Som en tilleggstjeneste inkluderes ofte opplæring av kundens ansatte. I bilag 4 skal det gis en beskrivelse av hvilken type opplæring som skal gjennomføres og hvilke forhåndskunnskaper som er nødvendig for at kunden kan gjennomføre opplæring med vellykket resultat. Det er naturlig at opplæring utføres av leverandøren idet han vil ha detaljert kunnskap om systemets funksjoner og virkemåte. I den forbindelse er det også naturlig at leverandøren utarbeider den dokumentasjon som er nødvendig for opplæringen. Opplæring bør rettes mot forskjellige typer brukere og det bør utarbeides egne kursopplegg for brukere, systempersonell og driftspersonell.

2.7 ANDRE YTELSE

I tillegg til de tjenester og øvrige ytelser som er beskrevet ovenfor kan det være behov for annen type assistanse eller bistand fra leverandøren i forbindelse med leveransen. Slike tjenester kan for eksempel være rådgivning, bistand i forbindelse med produksjonsstart, samt nødvendig oppfølging og support i forbindelse med prøvedriftsperiode eller i starten av driftsperioden.

2.8 UTVIKLINGSVERKTØY – UTVIKLINGSMETODE

Leverandøren har ansvaret for å etablere og vedlikeholde det utviklingsmiljøet som kreves. Anskaffelse av programvare, utstyr o.l. som er nødvendig for å etablere utviklingsmiljøet skal gjøres av leverandøren som en del av de forpliktelsene han påtar seg i prosjektet. Det finnes mange forskjellige utviklingsverktøy og -metoder for utvikling av programvare. Kunden bør kreve at leverandøren gir en beskrivelse av sine verktøy og metoder i bilag 2 .

I noen tilfeller har kunden behov for å stille bestemte krav til dette i kravspesifikasjonen, særlig hvis den nye programvaren skal inngå i en større sammenheng hvor teknisk miljø og utviklingsverktøy skal kunne fungere sammen. Hvis kunden har definert hvilken teknisk plattform programvaren skal fungere på, for eksempel en bestemt type database, vil dette ofte styre valget av utviklingsverktøy. Se også punkt 4.2 om krav til teknisk plattform. Integrasjon med annen programvare vil også få betydning. Dette er nærmere omtales i punkt 2.9.

Leverandøren må i sin løsningsspesifikasjon ta de forbehold og forutsetninger som er nødvendige dersom han har innvendinger mot det valgte verktøy, og gjerne foreslå andre løsninger dersom han mener dette vil fungere bedre. Krav fra kunden kan i stor grad binde leverandørens måte å spesifisere løsningen på. Det kan føre til at kunden må ta en del av ansvaret for at det utviklingsmiljøet eller den metoden som er valgt er det optimale for å nå frem til den beste løsningen.

I en del tilfelle vil det være naturlig at ansvaret for å etablere og vedlikeholde et utviklingsmiljø ligger hos kunden, for eksempel hvis kunden velger en leverandør uten eget utviklingsmiljø. Utgangspunktet for en slik ordning er at utviklingen skal foregå på kundens maskiner og i kundens lokaler. Det forutsettes da også at kunden i tillegg til sitt ordinære driftsmiljø, også råder over et utviklingsmiljø og et testmiljø. Dette er mest vanlig i organisasjoner som selv har en større IT-avdeling som driver egenutvikling av programvare. Dersom kunden skal ha dette ansvaret, vil dette være en endring av avtalens punkt 2.8 som skal tas inn i bilag 12.

2.9 INTEGRASJON MED ANNEN PROGRAMVARE

I mange tilfelle er det behov for å avklare hvilke andre programvareprodukter som skal fungere sammen med den utviklede løsningen. Kunden har for eksempel allerede anskaffet annen programvare eller ønsker å utvikle eller videreutvikle andre systemer parallelt med utviklingen av det nye systemet. Integrasjon med annen programvare stiller store krav til både kunde og leverandør, særlig når annen programvare utvikles parallelt. Kunden må beskrive i detalj i bilag 1 hvilke systemer som skal fungere sammen med den nye løsningen. Det er normalt kundens ansvar å beskrive grensesnittene i detalj. Leverandøren må på sin side innta i sin løsningsspesifikasjon hvordan integrasjonen med den andre programvaren løses og i detalj angi på hvilket nivå integrasjonen skal foregå.

Begrepet integrasjon kan ha varierende betydning. Graden av samspill mellom systemer (integrasjon) vil kunne variere sterk og bruken av begrepet integrasjon gir ingen veiledning i seg selv. Partene må således i bilag til avtalen gi en detaljert beskrivelse av hvordan samspillet mellom systemene skal skje.

Kunden ønsker vanligvis en så tett integrasjon som mulig med sine øvrige systemer. Dette betyr ofte for kunden at systemene kan benytte samme datagrunnlag, enkelt kunne overføre data mellom systemene, samt ha likeartet grensesnitt eller størst mulig likhet med hensyn til funksjonstaster, skjermbilder mv. Leverandøren på sin side kan ha en annen oppfatning av begrepet "integrasjon". For leverandøren vil integrasjon kanskje bare bety at systemene skal kunne overføre data seg i mellom. Graden av integrasjonen vil uansett kunne legge føringer for og i noen tilfeller

begrensninger i hvordan systemet designes. Dette kan igjen ha konsekvenser for systemets stabilitet, utbyggbarhet, svartider og kapasitet.

3 PROSJEKTGJENNOMFØRING OG SAMARBEID

3.1 FREMDRIFTSPLAN – PROSJEKTPLANER

Styringsdokumentet for den tidsmessige gjennomføringen av prosjektet skal inngå i bilag 6. Fremdriftsplanen må anses å være det overordnede styringsdokument og prosjektets detaljerte planer skal utarbeides i samsvar med dette. Prosjektplaner er levende dokumenter som løpende holdes a jour under prosjektets gang, se punkt 3.3.

I tillegg til å utarbeide prosjektplaner for utvikling av programvaren, skal Leverandøren, utarbeide en detaljert prosjektplan for konvertering av Kundens data, dersom dette inngår i leveransen.

De enkelte milepæler bør avsluttes med en aktivitet som er målbar eller etterprøvable, enten ved at det skjer en delgodkjenning eller ved at noe overleveres. Kriterier på hvorledes og når en milepæl anses oppnådd bør avtales i bilag 6. Hver milepæl bør ikke ligge lenger frem i tid enn at minst en skal inntreffe per måned.

3.2 PROSJEKTORGANISERING

I tillegg til å definere leveransens omfang, pris, akseptanskriterier, ansvar og risikofordeling, er det svært viktig at man beskriver hvordan arbeidet skal organiseres for å lykkes i utviklingsprosjekter. Avtalen forutsetter at partene samarbeider tett i hele prosjektperioden. Dette samarbeidet må organiseres og tilpasses den utviklingsmetode som er valgt og den fordeling av ansvar og oppgaver mellom partene som er avtalt.

Avtalen forutsetter at det opprettes en styringsgruppe. Styringsgruppens sammensetning og mandat må tilpasses den konkrete leveranse. Normalt vil styringsgruppen behandle saker av felles interesse, søke å løse problemer som oppstår underveis og på overordnet nivå følge prosjektets fremdrift og resultater. I tillegg til representanter i styringsgruppen, må hver av partene ha en prosjektleder med ansvar for den daglige oppfølgingen av prosjektet og for planlegging og oppfølging av partens egne forpliktelser i henhold til kontrakt. Fullmaktsforholdene må være avklart, slik at de som deltar på møter kan ta nødvendige beslutninger i de sakene som behandles, se punkt 1.5.

Veiledningen "Utviklingsprosjekter med IT" utgitt av Statskonsult 1996 beskriver en overordnet modell, og gir et godt grunnlag for utvikling av bedre kompetanse på styring, gjennomføring og evaluering av utviklingsprosjekter med IT. Veiledningen er først og fremst en hjelp for linjeorganisasjonen, slik at den kan styre utviklingen og selv delta aktivt i utviklingsarbeidet. Målgruppen er linjeledere, IT-ledere, prosjektledere, prosjektmedarbeidere og tillitsvalgte.

Beskrivelsen av prosjektorganiseringen skal gjøres bilag 7. Det er gitt en mer detaljert beskrivelse av hva dette bilaget bør inneholde i del IV.

3.3 AJOURHOLD AV PROSJEKTDOKUMENTASJON

Det er svært viktig at man under prosjektets gang har oversikt over status i prosjektet. Partene skal derfor som en del av bilag 7 fastsette hvilke regler som skal gjelde for oppfølging og oppdatering av prosjektdokumentasjonen.

Det må avtales rapporteringsrutiner som svarer til prosjektets kompleksitet og omfang. Avtalen forutsetter at leverandøren utarbeider periodiske rapporter som oversendes til kunden. Periodiske rapporter til styringsgruppen må som minimum alltid innehold hvilke milepæler som er nådd samt prognose for resten av prosjektet. De periodiske rapportene skal i tillegg gi en beskrivelse av eventuelle avvik og endrede forutsetning i forhold til avtalte planer, kostnader og betingelser forøvrig. Rapportene bør også beskrive hvordan avvik eller problemer kan løses. Se også bestemmelsene om varslingsplikt i avtalens punkt 15.2.1.

Prosjektplanene skal i større grad enn fremdriftsplanen være et levende dokument i prosjektet og i detalj beskrive de enkelte aktiviteter som skal gjennomføres i prosjektets faser. Prosjektplanen inngår ikke som et kontraktsdokument, men skal utarbeides og vedlikeholdes i samsvar med de tidsfrister som fremgår av fremdriftsplanen.

3.4 MYNDIGHETSKRAV

Om kunden skal kunne nyttiggjøre seg programvaren er det svært viktig at den ikke kommer i konflikt med myndighetskrav av noen art. Eksempler på slike krav kan være regler om saksbehandling, personvern, sikkerhetskrav og lignende. Avtalen forutsetter at leverandøren har oversikt over hvilke krav som er aktuelle for programvaren og sikrer at den ikke kommer i konflikt med slike krav.

En del virksomheter er underlagt etats- eller virksomhetsspesifikke krav. Leverandøren har etter avtalen også plikt til å holde seg informert om slike krav. Men det kan være vanskelig for leverandøren å ha tilstrekkelig oversikt og kunden må bistå ved å informere om hvilke krav som gjelder. En løsning er å la kunden påta seg ansvaret for spesielle krav, mens leverandøren beholder ansvaret for de generelle kravene. Hvis dette gjøres, vil det være en endring av standardavtalen som skal fremgå av bilag 12. Kunden vil med en slik endring påta seg et større ansvar og dette må beskrives i bilag 5.

3.5 MØTER

Avtalens punkt 3.5 gjelder ekstraordinære møter utover de som er planlagt i fremdriftsplanen. De som deltar på slike ekstraordinære møter må ha de rette faglige kvalifikasjoner i forhold til de saker som skal behandles og fullmakt til å treffe nødvendige beslutninger på vegne av partene.

For å unngå tvil om representantene som deltar har adgang til å treffe bindende beslutninger, bør partene i bilag 7 gi en beskrivelse av hvilke fullmakter partenes forskjellige representanter har. Det bør foretas en kategorisering av hvilke beslutninger som for eksempel kan tas av prosjektleder og hvilke som må behandles i styringsgruppen.

Det bør alltid skrives referat fra møtene og sikres at involverte parter har mottatt og vedstår seg referatet.

3.6 SAMARBEID MED UTENFORSTÅENDE

Leverandørens plikt til å samarbeide med andre er begrenset til det som gjelder gjennomføringen av denne avtalen. Et slikt samarbeid kan for eksempel være andre statsinstitusjoner eller utredningsorganer som trekkes inn i forbindelse med et omstillings- eller organisasjonsendingsprosjekt. Det kan også være nødvendig med samarbeid for å sikre gode kommunikasjonsrutiner, samordning av systemer og lignende.

I enkelte tilfeller kan det være vanskelig for leverandøren å innta en uavhengig holdning og fullt ut samarbeide med tredjepart etter "pålegg" fra kunden. Leverandøren har derfor rett til å reservere seg fra slike pålegg, hvis han kan dokumentere at samarbeidet vil virke uheldig inn på sin forretningsvirksomhet. Det er vanskelig å si noe generelt om hvilke situasjoner som kan gi leverandøren anledning til å benytte reservasjonsretten. Samtidig vil det sjelden være fruktbart å tvinge leverandøren inn i et samarbeid han ikke ønsker.

3.7 KVALITETSSIKRING – REVISJON

Utviklingsprosjekter vil ofte være så store og komplekse at det må stilles krav om at leverandøren har en kvalitetsplan og et system som sikrer at aktivitetene skjer etter dokumenterbare og etterprøvbare prosedyrer. Et eksempel på kvalitetssystem er standarden ISO 9001:2000. Denne kan for eksempel kombineres med TickIT, som er en veiledning for kvalitetssystem spesielt for programvare. En beskrivelse av kvalitetssystemer finnes bl.a. på hjemmesiden til Det Norske Veritas (www.dnv.no).

For å sikre god kontroll med det arbeidet som utføres, bør også kunden underlegge prosjektet ekstern kvalitetssikring. Vilklårene for bruk av underleverandører til å gjennomføre kvalitetssikring følger av avtalens punkt 1.7. Nærmere regulering av dette gjøres i bilag 9.

4 KUNDENS PLIKTER

4.1 KUNDENS MEDVIRKNING

Selv om det er leverandøren som har hovedansvaret for gjennomføringen av prosjektet, er deltakelse fra kundens side viktig for å oppnå et vellykket resultat. Leverandøren er den som er nærmest til å vite hvilke krav som skal stilles til kundens medvirkning i prosjektet. Dette kan f.eks. være krav til personalressurser som kunden må stille til disposisjon for å kunne gjennomføre prosjektet som avtalt. Spesifisering av kundens medvirkning skal fremgå av bilag 5.

Spesifisering av kundens medvirkning vil bidra til å avklare ansvarsforholdet mellom partene. Ofte vil kundens medvirkning og leveranser til prosjektet være et tvistetema hvis det oppstår forsinkelser i prosjekter eller løsningen ikke blir som forutsatt. Hvis kunden ikke har oppfylt sine plikter etter avtalen, kan det føre til at leverandøren ikke

er ansvarlig hvis det oppstår forsinkelser eller mangler. Avtalens punkt 15.6 har nærmere regulering av kundens mislighold.

4.2 KRAV TIL TEKNISK PLATTFORM

Partene må forut for inngåelse av avtalen bli enige om den tekniske plattformen som programvaren skal utvikles for. Hvis kunden allerede har en teknisk plattform som skal benyttes, skal kunden innen en frist som partene fastsetter i bilag 6 gi leverandøren en detaljert spesifisering av denne for godkjenning. Når leverandøren går gjennom spesifiseringen, skal han gi kunden melding dersom det er behov for endringer. Kunden skal sørge for oppgradering av utstyr eller programmer og andre forberedelser som er nødvendige. Etter at leverandøren har gitt sin godkjenning, er leverandøren ansvarlig for at programvaren fungerer sammen med den tekniske plattformen som er beskrevet.

Avtalen forutsetter at kunden har ansvaret for anskaffelse, installasjon og oppgradering av teknisk plattform. Det forhindrer selvsagt ikke at kunden inngår avtale med leverandøren om kjøp av teknisk plattform parallelt med utviklingsavtalen. Hvis partene benytter Statens standardavtale om kjøp, disposisjonsrett og andre ytelser vil det være leverandørens oppgave å foreta installasjon av teknisk plattform. Punkt 4.2 i utviklingsavtalen må da endres slik at det er klart hvem som har ansvaret. Endringen tas inn i bilag 12.

Utviklingen av datautstyr og programvare går svært raskt og det kan i noen tilfeller være nødvendig å foreta justeringer og oppgraderinger av den tekniske plattformen i løpet av prosjektperioden. Dersom kunden eller leverandøren ønsker å foreta endringer underveis, må dette håndteres på samme måte som øvrige endringer etter reglene i avtalens kapittel 9.

4.3 INSTALLASJONSFORBEREDELSE

Avtalen legger til grunn at kunden er ansvarlig for å anskaffe den tekniske plattformen som programvaren skal kjøres på. Derfor er det også naturlig at kunden tar ansvaret for å gjennomføre de installasjonsforberedelser som er nødvendige for at løsningen skal kunne fungere under akseptansetesten og i godkjenningsperioden. Kraven til forberedelser skal fremgå i bilag 3, samt de krav som leverandøren har satt enten i bilag 2 eller i en separat installasjonsinstruks som utarbeides som en del av prosjektet.

Leverandøren har en veilednings- og opplysningsplikt i forbindelse med forberedelsene. Blir forberedelsene forsinket som følge av feil og mangler ved installasjonsinstruksen eller som en følge av manglende oppfyllelse av veilednings- eller opplysningsplikt, er ikke dette kundens ansvar.

Det skal i fremdriftsplanen fastsettes et tidspunkt for avslutning, inspeksjon og godkjenning av kundens tekniske plattform. Dersom leverandøren i forbindelse med denne gjennomgangen finner feil ved teknisk plattform, skal kunden rette dette innen avtalt starttidspunkt for installasjon, slik at fremdriften i prosjektet ikke forsinkes som en følge av dette. Når leverandøren skriftlig har godkjent den tekniske plattformen er kunden ikke ansvarlig ved eventuell forsinkelse av installasjon og

godkjennelse, hvis dette skyldes feil ved teknisk plattform som leverandøren burde ha oppdaget ved inspeksjonen.

Hvis kunden inngår egen avtale om kjøp av teknisk plattform med leverandøren parallelt med utviklingsavtalen, vil kjøpsavtalen ha regler om partenes plikter i forbindelse med installasjon og andre forberedelser. Utviklingsavtalens punkt 4.3 bør i slike tilfeller endres, f.eks. ved å fastslå at vilkårene i kjøpsavtalen skal gjelde. Endringen tas inn i bilag 12.

4.4 KUNDENS ØVRIGE PLIKTER I FORBINDELSE MED GJENNOMFØRINGEN

Avtalens punkt 4.4 er en generell bestemmelse som gir kunden plikt til i størst mulig grad å legge forholdene til rette for leverandøren slik at han kan få utført sine plikter etter avtalen. I tillegg til det som er nevnt under punkt 4.1, skal kunden ivareta de oppgaver og det ansvar som påhviler han i henhold til avtalen. Dette bør være nærmere spesifisert i prosjektplanen eller i bilag 5.

Kunden har et selvstendig ansvar for å overholde tidsplaner, milepæler og øvrige forpliktelser slik de er avtalt. Hvis kunden ikke overholder sine forpliktelser, kan det betraktes som mislighold. Se nærmere om mislighold fra kundens side i punkt 15.6.

4.5 SIKKERHETSKLARERING

Kunden vil ha best kunnskap om når det er nødvendig med sikkerhetsklarering for at leverandøren skal kunne utføre sine ytelser. Vanligvis er det også kunden som er den eneste av partene som kan skaffe en slik klarering.

Etter avtalens punkt 14.1 er leverandøren forpliktet til å rette seg etter de regler som til enhver tid gjelder for kundens eget personale. Dette er nødvendig for å opprettholde det sikkerhetsnivået som kunden er pålagt. Kunden må derfor sørge for å gjøre leverandørens personale kjent med gjeldende sikkerhetsregler. Regler om sikkerhet hos kunden kan følge av interne direktiver eller instruksjoner, eller de kan være fastsatt i mer overordnet regelverk, for eksempel personopplysningsloven og sikkerhetsloven.

Kunden kan kreve at leverandøren bare benytter personale som er sikkerhetsklarert. Det er opp til kunden å vurdere om dette er nødvendig. Kunden må i så fall ta initiativ til og organisere sikkerhetsklareringen ved å henvende seg til de kompetente myndigheter.

Leverandøren skal gjøres kjent med krav om sikkerhetsklarering så tidlig som mulig slik at det kan tas hensyn til dette når gjennomføringen av prosjektet planlegges. Sikkerhetsklarering kan ta tid. Leverandøren vil neppe kunne holdes ansvarlig for forsinkelser som oppstår fordi kravet om sikkerhetsklarering fremmes så sent at tidsfristene i prosjektet ikke kan overholdes.

5 DETALJSPESIFISERING (SPESIFISERINGSFASEN)

5.1 UTARBEIDELSE AV DETALJSPESIFIKASJON

Ved inngåelse av en utviklingsavtale vil den dokumentasjonen som foreligger sjeldent gi et tilstrekkelig grunnlag for å starte utviklingen av programvaren. Avtalen legger derfor opp til at prosjektet innledes med at partene utarbeider en mer detaljert spesifisering av løsningen. Hensikten er å få en mer presis beskrivelse av hvordan krav til funksjonalitet og tekniske løsninger som fremgår av kravspesifikasjonen og løsningsspesifikasjonen vil bli løst.

Det er leverandørens ansvar å gjennomføre spesifiseringen, men kunden må delta aktivt slik at det kan foretas avklaringer underveis i prosessen. Uten medvirkning fra kunden er det en større fare for at kunden ikke vil godkjenne den ferdige detaljspesifikasjonen. Det kan igjen føre til forsinkelser i prosjektet. Krav til kundens deltagelse må spesifiseres nærmere i fremdriftsplanen og i bilag 5. Dette er nærmere omtalt under punkt 4.

Kundens kravspesifisering og leverandørens løsningsspesifisering danner rammene for detaljspesifikasjonen. Dersom detaljspesifikasjonen ikke dekker alle krav partene har avtalt, må leverandøren gi klart uttrykk for dette slik at begge parter er enige om en slik avgrensning. Spesifiseringsfasen er ikke en ny forhandling om leveransens omfang og partene må holde seg innenfor de rammer som er beskrevet i avtalens bilag 1. Dersom det er behov for endringer, skal disse behandles etter reglene avtalens kapittel 9 om endringshåndtering. Det betyr likevel ikke at enhver minste justering i forhold til kravspesifikasjonen eller løsningsspesifikasjonen er å anse som en endring. I denne perioden må partene utvise fleksibilitet med hensyn til å beskrive i detalj den løsning som best tilfredsstiller de angitte krav. Dette betyr ikke at kunden fritt kan velge enhver form for løsning som måtte passe. Leverandøren har fortsatt frihet til å velge den mest kostnadseffektive løsningen innenfor de rammer som kravspesifikasjonen setter.

I forbindelse med utarbeidelse av detaljspesifisering, skal leverandøren i samarbeid med kunden utarbeide forslag til akseptansetestplan. Siden det i spesifiseringsfasen ikke vil være helt sikkert hvordan løsningen faktisk vil bli, kan frist for endelig ferdigstillelse og kundens godkjenning av akseptansetestplanen være når utviklingen av programvaren i neste fase er gjennomført. Partene må i bilag 6 avtale en frist for når endelig godkjenning av akseptansetestplanen skal foreligge, se siste setning i avtalens punkt 7.1 første avsnitt. Se også veiledning til avtalens punkt 7.1 om akseptansetest.

5.2 LEVERING OG GODKJENNING AV DETALJSPESIFIKASJON

Innenfor de tidsfrister som fremgår av fremdriftsplanen skal endelig detaljspesifisering fremlegges for kundens godkjenning. Godkjenning av detaljspesifisering skjer ved skriftlig tilbakemelding fra kunden. Når kunden får overlevert spesifiseringen, har han en plikt til å undersøke og gjennomgå dokumentene i detalj. Kunden skal også melde tilbake til leverandøren dersom spesifiseringen ikke er i henhold til de avtalte krav som fremgår av kravspesifisering og/eller løsningsspesifisering. Slike meldinger skal gis skriftlig til leverandøren og spesifisere hvilke forhold som kreves endret.

Leverandøren skal foreta de endringer kunden krever og fremlegge dokumentene på nytt for godkjenning. Partene må avtale en ny frist for leverandøren til å foreta disse endringene. Dersom leverandøren mener kundens endringskrav ligger utenfor det partene har blitt enige om, skal dette behandles etter reglene om endringshåndtering. Se nærmere om dette i kapittel 9.

Når kunden har gitt sin godkjenning, skal detaljspesifikasjonen danne grunnlaget for den utvikling som skal foregå i neste fase. Selv om kunden har gitt sin godkjenning, innebærer ikke det at kravspesifikasjonen ikke lenger har noen betydning. Det kan hende at enkelte deler av kundens kravspesifikasjon ikke omtales i detaljspesifikasjonen. Så lenge partene ikke har avtalt at disse kravene skal fravikes, følger det av prioritetsregelen i avtalens punkt 1.4 at de fortsatt gjelder. Ved motstrid som ikke er uttrykkelig spesifisert, går kravspesifikasjonen foran detaljspesifikasjonen. Selv om detaljspesifikasjonen er godkjent av kunden, fører ikke det til at kunden mister muligheten til å kreve at løsningen tilfredsstillende krav som ikke er behandlet.

6 UTVIKLING OG INSTALLASJON (UTVIKLINGSFASEN)

6.1 UTVIKLING AV PROGRAMVAREN

I denne fasen er det leverandøren som spiller den mest aktive rollen, men kunden må ha en tett oppfølging av fremdriften i prosjektet. Hvis leverandøren får problemer underveis, må kunden ha tilstrekkelig tid og ressurser til å løse disse i samarbeid med leverandøren.

Det er viktig å sammenholde aktiviteten i denne fasen til leverandørens kvalitetsplan, jf. avtalens punkt 3.7.

Avtalen regulerer ikke i detalj hvordan utviklingen av programvaren skal foregå og legger til grunn at leverandøren velge de utviklingsmetodene og -verktøyene som han ønsker, se avtalens punkt 2.8. Beskrivelse av metoder og verktøy skal tas inn i avtalens bilag 2.

6.2 UTARBEIDELSE AV DOKUMENTASJON

Leverandøren skal utarbeide dokumentasjon som gir en detaljert og fullstendig spesifisering av programvaren. Det er svært viktig for kundens senere bruk, vedlikehold og videreutvikling av programvaren at dokumentasjonen er fullstendig.

Dersom prosjektet stanses eller kunden avbestiller etter reglene i avtalens kapittel 10, skal kunden ha mulighet til å nyttiggjøre seg det materialet som er utviklet frem til prosjektet stanses. Derfor må dokumentasjonen løpende utarbeides parallelt med programutviklingen. Se også veiledning til avtalens punkt 10.4.

Kravet om god dokumentasjon kan også følge av andre regler. Offentlige virksomheter som benytter programvare til å produsere vedtak, skal ha dokumentasjon som gjør det mulig å etterprøve vedtakene. Personopplysningsloven § 22 gir innsynsrett i regelinnholdet i programvare som benyttes til å treffe

automatiske avgjørelser. Dokumentasjon som beskriver hvordan programvaren tolker reglene er da nødvendig.

6.3 GJENNOMFØRING AV OPPLÆRING

Avtalen legger til grunn at leverandøren gjennomfører opplæring og utarbeider kursmateriell. Opplæringen for system- og driftspersonell må skje før installasjon slik at kunden har den kompetansen som er nødvendig for å utføre tester og godkjenning på en ordentlig måte. Opplæring for brukerne bør tidligst gjøres etter at akseptansetesten er godkjent. Da er det mindre fare for at programvaren inneholder feil eller at det er behov for endringer. Full utrulling (inkludert opplæring) i organisasjonen vil vanligvis ikke starte før etter at programvaren er ferdig utviklet og godkjent av kunden (etter leveringsdagen).

Innholdet og omfanget av opplæringen skal fremgå av bilag 4. Tidspunktene for opplæring skal tas inn i bilag 6.

6.4 LEVERING AV ANDRE YTELSE

I den utrekning kunden har behov for andre ytelser enn det som er regulert i avtalen, skal dette reguleres i bilag 4. Hvis andre ytelser omfatter levering av tekniske løsninger, må tidspunktet for levering stå i rimelig forhold til endelig leveringsdag, slik at kunden får gjennomført tester og godkjenning på en ordentlig måte.

Eksempler på andre ytelser kan bl.a. være tilpasninger av eksisterende IT-systemer som kunden skal bruke sammen med programvaren.

6.5 INSTALLASJON

Etter at leverandøren har installert programvaren på kundens utstyr og gjennomført en installasjonstest, skal kunden få skriftlig melding om at programvaren er klar for akseptansetest og endelig godkjenning. Leverandørens hovedforpliktelse er da gjennomført, men leverandøren må være forberedt på og ha kapasitet til å rette de feil kunden oppdager i testperioden. Forut for installasjonen skal leverandøren internt ha gjennomført de tester som er nødvendige for å vise at programvaren virker i henhold til avtale krav. Dette omfatter vanligvis modultest, systemtest og integrasjonstest.

7 AKSEPTANSETEST, IDRIFTSETTELSE OG LEVERING (LEVERINGSFASEN)

Kundens test og godkjenning av leveransen er delt i to faser. Først foretar kunden en teknisk test av programvaren. Dette kalles for akseptansetest. Når denne testen er gjennomført med godkjent resultat, skal kunden i løpet av en godkjenningsperiode ta programvaren i ordinær bruk. Hensikten er å undersøke om programvaren tilfredsstillende oppfyller kravene i forhold til de ordinære, daglige drifts- og arbeidsoppgavene.

Det er helt nødvendig å gjennomføre grundige tester før programvaren settes i ordinær drift. Blir programvare tatt i bruk uten at det er gjort grundige tester på forhånd, kan det være feil i programvaren som i verste fall kan føre til driftsstans eller andre alvorlige konsekvenser for kunden. Videre må kunden være oppmerksom

på de formelle prosedyrene for godkjenning. Avtalen legger til grunn at leveransen anses akseptert og godkjent hvis kunden ikke gir leverandøren skriftlig tilbakemelding innen de fastsatte frister.

7.1 AKSEPTANSETEST

Formålet med akseptansetesten er å få bekreftet at de avtalte krav til programvaren er oppfylt. Slike krav fremgår av kravspesifikasjonen, og denne danner et naturlig utgangspunkt for å utarbeide de test- og akseptanskriterier som skal legges til grunn ved endelig gjennomgang og godkjenning. Kunden skal bruke akseptansetesten for å kontrollere at den beskrevne funksjonalitet er tilstede, og at programvaren fungerer samlet som en helhet slik som beskrevet. I tillegg skal avtalte krav til programvarens kapasitet, stabilitet og svartider testes.

Akseptanskriteriene skal utarbeides av leverandøren med bistand fra kunden. Dette arbeidet skal foregå sammen med detaljspesifiseringen av programvarens funksjonalitet. I detaljspesifikasjonen skal leverandøren gi en detaljert beskrivelse av hvordan den tekniske løsningen skal oppfylle kundens krav. Det er naturlig at man i den forbindelse fastsetter de kriterier som skal oppfylles i forbindelse med akseptansetesten. I bilag 6 bør partene avtale en frist for når endelig godkjent akseptansetestplan skal foreligge.

Tester som skal gjennomføres må beskrives i detalj i avtalens bilag 8 og kriteriene skal være spesifisert på forhånd. Beskrivelsen må angi hvilken tidsperiode og i hvilket omfang en slik test skal gjennomføres. Bilag 8 skal beskrive de prosedyrer som skal følges og i grove trekk spesifisere krav som programvaren skal oppfylle, gjerne ved å henvise til de krav som fremgår av kravspesifikasjonen. I veiledningen "Utviklingsprosjekter med IT" utgitt av Statskonsult 1996 er det gitt en oversikt over de viktigste punktene som en akseptansetest bør omfatte. Testene bør gjennomføres i det driftsmiljøet hvor programvaren skal benyttes ved normal drift og med tilnærmet normal belastning.

Kunden må varsle leverandøren om feil og mangler som oppdages så raskt som mulig, slik at leverandøren får anledning til å gjøre utbedringer uten at det oppstår forsinkelse i forhold til avtalt fremdriftsplan. Er det så alvorlige feil at de hindrer gjennomføring av akseptansetesten, skal testen stanses og gjennomføres på nytt etter at leverandøren har foretatt utbedringer. Leverandøren skal rette opp de påpekte feilene så raskt som mulig. Dersom feilretting tar så lang tid at det oppstår forsinkelse i forhold til avtalt akseptansedag, kan kunden kreve dagbøter etter reglene i avtalens punkt 15.2.3.

Det er viktig at kunden overholder fristen på 10 dager med å sende skriftlig melding til leverandøren om akseptansetesten er godkjent. Dersom kunden ikke overholder fristen, vil testen likevel anses godkjent. Ikke enhver feil eller mangel vil føre til at akseptansetesten ikke kan godkjennes. Inneholder programvaren uvesentlige feil som ikke hindrer kunden i å sette programvaren i drift, skal kunden godkjenne akseptansetesten. Alle forhold kunden ikke aksepterer skal inntas i en akseptanseprotokoll som undertegnes av begge parter. Feil som ikke rettes opp før akseptansedagen, skal rettes opp så raskt som mulig og senest innen utløp av godkjenningsperioden.

Akseptansetesten forut for godkjenningsperioden gjennomføres ofte i et lukket testmiljø og vil i hovedsak omfatte kontroll av den tekniske kvaliteten på programvaren. Selv om testen vil avdekke de fleste feil og mangler, kan det være svikt i programvaren som først viser seg når den tas i ordinær bruk. Derfor skal det også gjennomføres en godkjenningsperiode, se punkt 7.5.

7.2 KONVERTERING

7.2.1 Omfang

Kunden har ofte store mengder data liggende i andre systemer. Det kan være nødvendig å konvertere dataene for å kunne benytte disse sammen med den nye programvaren. Konverteringen gjennomføres gjerne som et eget delprosjekt.

Nærmere spesifisering av hva konverteringen omfatter skal gjøres i bilag 4. Som et minimum må det gis en beskrivelse av hvilke type data som skal konverteres, datamengde, formater og datastruktur i gammelt og nytt system. Leverandøren har ansvaret for å beskrive dataformat og datastruktur i gammel og ny programvare, samt spesifisere og utvikle programvare som er nødvendige for å foreta konverteringen. Siden kunden vanligvis har bedre kjennskap til struktur og format på eksisterende data, må kunden bistå leverandøren i forbindelse med detaljspesifiseringen. Videre har kunden ansvaret for at det foretas nødvendig avstemming og rydding i egne databaser.

7.2.2 Gjennomføring av konvertering

Det er leverandøren som gjennomfører konverteringen etter at kunden har foretatt avstemming og rydding i egne databaser. Hvis det skal utvikles egen programvare for å gjennomføre konverteringen, skal leverandøren gjennomføre detaljspesifisering og utvikling etter de samme reglene som gjelder for hovedleveransen, se avtalens kapittel 5 og 6.

For å sikre at konverteringen gis tilstrekkelig fokus og at arbeidet koordineres riktig i forhold til den programutviklingen som skal utføres etter avtalen, skal det utarbeides en særskilt prosjektplan for konverteringen. Detaljspesifikasjon og prosjektplan for konverteringsprosjektet skal utarbeides i prosjektets første fase samtidig med detaljspesifikasjon og prosjektplan for hovedleveransen. Programvare for konvertering må utvikles og installeres parallelt med den programvaren avtalen gjelder, slik at alt er på plass når kunden skal utføre akseptansetest og gjennomføre godkjenningsperioden.

Følgende aktiviteter skal gjennomføres i forbindelse med konvertering:

- Avstemming og rydding av eksisterende datagrunnlag.
- Uttrekk av data fra kundens eksisterende system.
- Spesifikasjon og utvikling av konverteringsprogrammer fra eksisterende system til den ny – utviklede programvaren.
- Gjennomføring av konvertering ved bruk av utviklede konverteringsprogrammer.
- Avstemming og godkjenning av konverterte data.

7.2.3 Godkjenning av konvertering

Konvertering må gjennomføres før akseptansedag slik at godkjenningsperioden for programvaren kan gjennomføres ved bruk av reelle data. Konverteringen må sees i sammenheng med utviklingen av programvaren og fases inn slik at kunden gis anledning til å teste og gjennomføre godkjenningsperioden i riktig miljø med rett datagrunnlag.

7.3 IDRIFTSETTELSE

Nå skal programvaren inn i sitt vanlige driftsmiljø og godkjenningsperioden skal starte. På dette tidspunktet er det avgjørende at alt er på plass. En nærmere presisering av leverandørens plikter når programvaren settes i drift skal følge av bilag 4. Leverandøren bør på dette tidspunkt ha et sterkt fokus på å få leveransen i havn.

7.4 KUNDENS MEDVIRKNING

Avtalens punkt 7.4 er kun en presisering av reglene i avtalens punkt 4.1 og 4.4 om kundens plikt til å medvirke. Kunden skal gjøre de forberedelser som er nødvendige slik at konvertering og idriftsettelse kan skje etter fremdriftsplanen.

7.5 GODKJENNINGSPERIODE – LEVERINGS DAG

I godkjenningsperioden skal kunden kjøre programvaren under normale driftsforhold for å kontrollere at leveransen dekker de behov og krav som partene har avtalt. Hvis kunden avdekker feil og mangler, skal det gis melding til leverandøren slik at han kan utbedre disse. Det er viktig å være oppmerksom på at programvaren ikke anses levert selv om den er installert hos kunden. Leveringsdagen inntreffer først når godkjenningsperioden er gjennomført og kunden har akseptert resultatet, se avtalens punkt 7.5.3.

Partene må spesifisere nærmere i bilag 8 hva som skal utføres av kunden i godkjenningsperioden.

7.5.1 Kundens undersøkelsesplikt

Godkjenningsperioden skal brukes til å undersøke programvarens brukermessige kvaliteter. Ved å gjennomføre systematiske undersøkelser i en ordinær driftssituasjon, får kunden anledning til å kontrollere at programvaren fungerer i praksis.

For å unngå at feil og mangler i programvaren påvirker driften i store deler av kundens virksomhet, kan det være hensiktsmessig å begrense antall brukere som benytter programvaren i godkjenningsperioden. En avgrenset pilotdrift vil minske risikoen for at det oppstår tap hvis programvaren ikke fungerer korrekt. Ulempen er at kunden ofte må holde to systemer i drift i godkjenningsperioden, både det gamle og det nye. De ekstra kostnadene dette påfører kunden vil likevel lønne seg fremfor å risikere at det oppstår driftsstans og tap for hele virksomheten.

7.5.2 Håndtering av feil og mangler

Kunden skal uten ugrunnet opphold sende skriftlig melding til leverandøren dersom han mener at ytelsen ikke kan godkjennes. Det skal gis en skriftelig redegjørelse for grunnlaget for dette. Det er viktig at kunden dokumenterer de feil og mangler han mener å ha funnet, samt bistår leverandøren i rekonstruksjon av feilene.

Kunden må løpende rapportere de feil som oppdages og ikke samle opp disse mot slutten av perioden. Rask tilbakemelding er viktig for å gi leverandøren tilstrekkelig tid til å utbedre feilene. Manglende eller for sen tilbakemelding fra kunden kan føre til at kunden må dekke leverandørens ekstra utgifter, se siste avsnitt i avtalens punkt 7.5.3.

Leverandøren skal rette feil så raskt som mulig. Feil som blir utbedret innen utløpet av godkjenningsperioden får normalt ingen rettslige konsekvenser. Hvis utbedringene ikke skjer innen utløp av godkjenningsperioden, kan kunden nekte å godkjenne leveransen. Men kunden kan bare nekte å godkjenne leveransen hvis de påpekte forholdene er av vesentlig betydning for kundens bruk av programvaren. Hvis det foreligger så alvorlige feil, vil leveransen være forsinket og kunden kan ta i bruk de sanksjoner som er gitt i avtalens punkt 15.2. Blant annet vil det automatisk påløpe dagbøter inntil feilen er utbedret og leveransen kan godkjennes. I avtalens punkt 7.5.3 er det gitt regler om utbedringer som foretas etter godkjenningsperiodens utløp.

7.5.3 Endelig godkjenning – leveringsdag

Innen 10 dager etter utløpet av godkjenningsperioden skal kunden sende en skriftlig melding til leverandøren om resultatet av undersøkelsen i godkjenningsperioden. Dersom leveransen godkjennes, skal dette fremgå av meldingen. Leveransen vil også anses som godkjent dersom kunden forholder seg passiv og ikke sender slik melding innen den avtalte fristen. Levering har først funnet sted når leveransen er godkjent, det vil si første virkedagen etter at skriftlig melding om godkjenning er sendt fra kunden.

Foreligger det vesentlige forhold som gjør at kunden ikke vil godkjenne leveransen og leverandøren har fått skriftlig melding om dette, vil leveringsdagen først inntre når utbedringer er gjennomført og kunden har undersøkt og godkjent disse. Starten på garanti- og reklamasjonsperioden utsettes tilsvarende.

Foreligger det feil som ikke er utbedret før utløp av godkjenningsperioden, skal leverandøren sende skriftlig melding når utbedringene er fullført og rettelsene er installert hos kunden. Deretter skal kunden undersøke om utbedringene er tilfredsstillende. Undersøkelsene skal følge de samme prosedyrer som i godkjenningsperioden. Det betyr bl.a. at kunden skal sende skriftlig melding om resultatet av undersøkelsen.

Kunden har etter godkjenning anledning til å påberope seg mangler i en reklamasjonsperiode. Dette er nærmere omtalt under punkt 15.3.2. Feil som oppdages etter godkjenning vil også være dekket av garantien etter avtalens punkt 11.

8 PRIS OG BETALING

8.1 ENKELTPRISER OG SAMLET BETALING

En oppstilling over enkeltpriser og samlet vederlag for programvaren og alle øvrige ytelser som skal leveres i henhold til avtalen skal fremgå av bilag 10. Dette gjelder selv om prisene også enkeltvis er oppgitt i andre bilag til avtalen. Alle priser skal være inkludert merverdiavgift og andre offentlige avgifter som blir avkrevd i forbindelse med leveransen. Etter de nye momsreglene er det merverdiavgift for tjenester i forbindelse med utvikling av programvare.

Avtalen er basert på at vederlag avtales til en fast pris. I større utviklingsprosjekter kan det være vanskelig å beregne nøyaktig hvor omfattende leverandørens totale ytelser vil bli. Det er leverandøren som må ta risikoen for at beregningene er korrekte og at de totale kostnadene ikke blir høyere enn det som er antatt ved avtaleinngåelsen. En viktig forutsetning for å kunne avtale fastpris er at kunden har en kravspesifikasjon med klare og presise beskrivelser av formål og krav.

Noen leverandører velger å gjøre et påslag for å ha en viss dekning ved eventuelle overskridelser, noe som kan føre til at kunden betaler mer enn nødvendig. Samtidig er det viktig å huske på at fastpris sikrer kunden mot at kostnadene blir høyere enn avtalt. Siden mange utviklingsprosjekter blir dyrere enn antatt, vil kunden sjelden risikere å gå glipp av besparelser ved avtale om fastpris. En annen fordel med å kreve fastpris er at det også er enklere å sammenligne tilbud fra flere leverandører.

8.2 BETALINGSMÅTEN

Med mindre annet er avtalt, skal betaling som hovedregel skje når levering har funnet sted i samsvar med avtalen. Avtalen har i punkt 7.5.3 fastsatt at leveringsdagen inntreffer når leveransen er eller anses godkjent av kunden. Uten nærmere avtale vil vederlaget forfalle til betaling på leveringsdagen.

Betalingsplan med betingelser og frister skal tas inn i bilag 10. Det er opp til partene å bestemme om all betaling skal samles til prosjektet er gjennomført og leveransen er godkjent av kunden eller om det skal betales for utført arbeid underveis i prosjektet. I praksis er det vanlig å dele opp betalingen, slik at leverandøren får noe av vederlaget underveis i prosjektet. Fremfor å avtale faste intervaller for delbetalinger, bør forfall knyttes til oppnåelse av bestemte milepæler. Dette vil stimulere leverandøren til å holde fremdriften i prosjektet, samtidig som kunden har mulighet til å holde tilbake betaling dersom leverandøren ikke utfører sine ytelser til avtalt tid. Betalingsplan bør ha et restbeløp av kontraktsprisen som ikke forfaller før leveransen er endelig godkjent.

Et eksempel på betalingsplan kan være:

- Når detaljspesifikasjon er godkjent av kunden
- Når programvaren er klar for akseptansetest
- Når akseptansetest er godkjent av kunden
- Når leveransen er endelig godkjent av kunden

I utviklingsprosjekter ønsker ofte leverandørene betaling på forskudd, men dette er det normalt ingen grunn til. Unntak kan tenkes hvis leverandøren har store kostnader

i forbindelse med oppstart av prosjektet. Forskuddsbetaling er nærmere omtalt under punkt 8.4.1.

8.3 PRISEDRINGER

Dersom toll- og avgiftssatser øker etter avtaleinngåelse og før leveringsdagen, kan prisen justeres tilsvarende hvis dette påfører leverandøren økte kostnader. Dette forutsetter at partene ved avtaleinngåelsen har tatt hensyn til gjeldende toll- og avgiftssatser ved prisfastsettelsen.

Avtalen gir ikke anledning til å endre prisen av andre grunner med mindre dette er avtalt spesielt i bilag 10. Det kan derfor ikke uten spesifikk avtale kreves tillegg i prisen fordi leverandøren får økte kostnader i underveis i prosjektet, f.eks. på grunn av lønnsøkning eller prisøkning fra underleverandør. For prosjekter som går over lengre perioder, kan det være aktuelt å ta hensyn til prisendringer. Konsumprisindeksen kan da være en aktuell målestokk.

8.4 SIKKERHET/BANKGARANTI

8.4.1 Forskuddsbetaling

Det er normalt ingen grunn til å betale på forskudd, med mindre leverandøren har store kostnader i starten av prosjektet. Hvis partene likevel avtaler betaling på forskudd, kan kunden kreve at leverandøren stiller selvskyldnergaranti. En selvskyldnergaranti er en garanti fra bank, forsikringsselskap eller annen godkjent kredittinstitusjon. Hensikten er å sikre at kunden får tilbake penger som er betalt hvis avtalen heves.

8.4.2 Garanti for oppfyllelse av forpliktelser

En oppfyllellesgaranti vil sikre at kunden får kompensasjon for det tap han påføres dersom leverandøren går konkurs eller av andre grunner blir satt ut av stand til å levere som forutsatt. Fordelen med en slik garanti er at kunden har bedre sikkerhet for å få dekket de tapene som oppstår hvis leverandøren ikke oppfyller sine forpliktelser. Det kan f.eks. være kostnader med å bytte til en annen leverandør. Garantien innebærer at kunden får dekket det erstatningskravet han er berettiget til etter vanlige, erstatningsrettslige prinsipper fra en garantist.

Dersom kunden er henvist til et ordinært erstatningskrav, kan kundens økonomi begrense mulighetene for å få gjennomført leveransen. Erstatningskrav kan være vanskelig å inndrive hvis leverandørens økonomi er svak. Prosessen med å kreve erstatning vil også kreve mer tid og ressurser av kunden. Garanti for oppfyllelse legger under enhver omstendighet et ekstra press på leverandøren og sikrer kundene en viss kompensasjon hvis leverandøren f.eks. går konkurs eller blir satt ut av stand til å levere som forutsatt.

8.4.3 Omkostninger

Omkostningen ved opprettelsen av garantier som nevnt i avtalens punkt 8.4.1 og 8.4.2 betales av leverandøren.

9 ENDRINGSHÅNDTERING

Utvikling av programvare kan i noen grad være som å "skyte på bevegelig mål". Dette gjelder spesielt i større prosjekter som går over lang tid. En årsak er at kunden mens utviklingen pågår ser behov for andre løsninger enn det som ble avtalt i en tidligere fase. Ønsket om å gjøre endringer kan blant annet skyldes nye behov eller forutsetninger, bedre forståelse av hvordan programvaren kan fungere eller at andre tekniske løsninger kan være bedre egnet.

Reglene i avtalens kapittel 9 inneholder prosedyrer for hvordan partene skal håndtere kundens behov for endringer. Faste prosedyrer for endringshåndtering kan bidra til at partene unngår konflikter om hva som omfattes av avtalen og hvordan leveransen skal gjennomføres. Det er også gitt regler om håndtering av konflikter, enten partene er uenighet om det foreligger en endring eller er uenige om konsekvensene av en endring.

Endringshåndteringen består av flere trinn som partene skal utføre:

1. Kunden fremmer ønske om endring, se punkt 9.1 og 9.2.
2. Leverandøren utarbeider et endringsoverslag, se punkt 9.2.
3. Kunden utsteder endringsordre, se punkt 9.3
4. Leverandøren gjør de tilpasninger i avtalen som endringen medfører og gjennomfører endringen, se punkt 9.4

Endringer er ikke det samme som opsjoner, som er avtale om tilleggsleveranser som kunden kan velge å benytte seg av uten å være forpliktet til å gjøre det. Bruken av opsjoner kan være aktuelt hvis kunden har definerte behov som det er ønske om å få utviklet, men som godt kan utsettes til et senere tidspunkt. Fordelen med avtale om opsjoner er at kunden kan sikre seg tilleggsleveranser til samme vilkår som hovedleveransen, fremfor å inngå egen kontrakt om dette senere.

9.1 RETT TIL ENDRINGER

Avtalen gir kunden rett til å gi pålegg om endringer, så lenge påleggene ligger innenfor det partene med rimelig grunn kunne ha forventet da avtalen ble inngått. Grensen for hvilke endringer kunden kan kreve er ikke så lett å fastslå generelt. Sannsynligvis kan ikke kunden kreve endringer som er av en helt annen karakter enn det som inngår i løsningen slik den er beskrevet i krav- og løsningsspesifikasjon. Kunden har et selvstendig ansvar for å ha gitt klart uttrykk for sitt formål med anskaffelsen og alle sine krav til leveransen, se avtalens punkt 2.2. Leverandøren har på sin side ansvaret for at løsningsspesifikasjonen dekker kundens formål og krav, se avtalens punkt 2.3. Før partene inngår avtale må de vurdere nøye om kontrakten dekker alle kundens behov.

Avtalen setter en grense for det totale omfanget av endringer som kunden kan kreve. Kostnadene kan maksimalt utgjøre 15 % netto tillegg til den opprinnelige kontraktsprisen. Normalt vil dette være tilstrekkelig til å fange opp de endringsbehov kunden vil ha og leverandøren vil ha relativt god forutberegnlighet med hensyn til hvilke ressurskrav som stilles til ham. Skulle det likevel oppstå større endringsbehov, må kunden være oppmerksom på at leverandøren ikke er forpliktet til å utføre endringsarbeid ut over denne grensen.

Endringer som fører til at den opprinnelige kontraktsprisen reduseres med mer enn 15% skal håndteres som delvis avbestilling etter avtalens punkt 10.2.

9.2 ENDRINGSOVERSLAG

Første trinn i prosessen er at kunden fremsetter et ønske om endring. Anmodning om endring bør være skriftlig. Innen 10 virkedager etter at leverandøren har mottatt en slik anmodning, skal leverandøren oversende et endringsoverslag. Endringsoverslaget skal vise kunden hvilke økonomiske og faktiske konsekvenser endringen medfører, slik at kunden har et grunnlag for å avgjøre om endringen skal gjennomføres eller ikke. Hvilke vurderinger som skal inngå i endringsoverslaget fremgår av avtaleteksten.

Leverandøren vil ha kostnader i forbindelse med utarbeidelse av endringsoverslag. Disse kostnadene skal dekkes av kunden. Siden kunden må betale for endringsoverslaget, kan det kanskje føre til at kunden vurderer behovet ekstra nøye før leverandøren settes i gang med arbeidet. Leverandøren kan i enkelte sammenhenger oppleve slike oppgaver som forstyrrende i forhold til den utviklingsoppgaven han er i gang med, særlig hvis endringsbehovet dukker opp sent i prosjektet.

9.3 ENDRINGSORDRE

Endringsordren skal være skriftlig og i den form som partene har beskrevet i bilag 11. I større utviklingsprosjekter kan det etter hvert oppstå mange endringer. Det er derfor viktig å ha god og systematisk oversikt over alle endringer som er avtalt. I bilaget kan partene utarbeide et skjema for endringsordre som er i samsvar med prosjektets kvalitetsikringssystem og administrative rutiner forøvrig.

9.4 KONSEKVENSER AV ENDRINGSORDRE

Hvis kunden krever endring, har leverandøren rett til å kreve endring av avtalen som kundens endringsordre forårsaker. Kontraktsprisen og fremdriftsplanen påvirkes blant annet av at leverandøren ofte må bruke flere timer på spesifisering og programutvikling enn beregnet. Hvor store konsekvensene blir vil avhenge av mange faktorer. Det kan gi noe veiledning å sammenligne endringsarbeidet med enheter som inngår i leveransen og de spesifikasjonene som er gitt for disse i bilag 6 og bilag 10.

Partene bør før avtaleinngåelsen spesifisere i bilag 10 hvilke timepriser eller enhetspriser som skal gjelde for endringsarbeid. Vanligvis vil kostnadene for endringsarbeid beregnes etter en fastsatt timepris. Hvis partene i bilag 10 har spesifisert priser på de forskjellige enhetene som inngår i leveransen, kan prisen for endringsarbeidet beregnes i forhold til disse enhetsprisene. Så lenge endringsarbeid i det vesentlige er likeartet med enheter spesifisert i bilag 10 bør også kostnadene være de samme.

Leverandøren skal starte opp endringsarbeidet med en gang og forsøke å forsere arbeidet slik at konsekvensene for de øvrige viktige milepælene i prosjektet blir

minst mulig. Forsering av arbeidet skal også betraktes som en endring og behandles etter reglene i avtalens kapittel 9.

9.5 TVIST OM KONSEKVENSENE AV EN ENDRING

Partene kan være enige om at det foreligger en endring, men uenige om kostnadene. I slike tilfeller skal kunden betale et foreløpig vederlag basert på de beregningene som leverandøren har gjort i endringsoverslaget. I avtalens punkt 9.4 annet avsnitt er det angitt hva leverandøren skal ta utgangspunkt i ved beregning av endringer i kontraktsprisen. Hensikten er å sikre at prosjektet ikke stanser opp, slik at fremdriftsplanen kan holdes til tross for uenighet om kostnader.

Om ingen av partene gjør noe aktivt for å løse uenigheten innen seks måneder etter levering anses det foreløpige vederlaget som endelig. I praksis vil det nok være kunden som fastholder sitt standpunkt om at virkningen på kontraktsprisen ikke er så omfattende, og vil ha igjen det som han mener er betalt for mye til leverandøren.

Krav om sikkerhet i siste setning i avtalens punkt 9.5 må sees i sammenheng med krav om selvskyldnergaranti ved forskuddsbetaling i avtalens punkt 8.4.1.

9.6 UENIGHET OM DET FORELIGGER EN ENDRING

Leverandøren kan hevde at kundens pålegg ikke omfattes av den opprinnelige avtalen og således er en endring i forhold til det tidligere avtalte. Kunden kan på sin side ha det motsatte synet og hevde at arbeidet allerede er avtalt og således ikke krever endringshåndtering. Hvem av partene som har rett må blant annet vurderes i forhold til det som er beskrevet i kundens kravspesifikasjon, leverandørens løsningsspesifikasjon og godkjent detaljspesifikasjon.

Siden det kan være vanskelig å avgjøre en slik uenighet og det samtidig er viktig å holde fremdriften i prosjektet, skal leverandøren rette en skriftlig henvendelse til kunden og be ham utferdige en endringsordre. Nærmere regler om dette er gitt i avtalens punkt 9.7. Samtidig skal leverandøren utarbeide et endringsoverslag etter reglene i avtalens punkt 9.2, slik at kunden har et grunnlag for å utstede endringsordren.

Etter avtalens punkt 9.3 skal kunden dekke leverandørens kostnader med å utarbeide endringsoverslag, noe som er naturlig når kunden ber leverandøren gjøre arbeidet. Men når det er leverandøren som på eget initiativ starter arbeidet med å utarbeide endringsoverslag, er det ikke rimelig at kunden må betale for dette arbeid uten videre. Derfor er kundens plikt til å betale begrenset til de tilfellene hvor kunden utsteder endringsordre.

Leverandøren må reagere raskt (uten ugrunnet opphold). Passivitet fra leverandørens side vil føre til at kundens pålegg anses som en del av den opprinnelige avtalen. Leverandøren har altså en aktivitetsplikt om han mener kunden kommer med pålegg som ligger utenfor den opprinnelige avtalen.

9.7 OMTVISTET ENDRINGSORDRE

Her handler det om de tilfellene som er behandlet i punkt 9.6. Leverandøren har overholdt sin aktivitetsplikt og kunden er blitt bedt om å utstede en endringsordre til tross for at han mener arbeidet ligger innenfor den opprinnelige avtalen.

Leverandøren må utføre endringsarbeidet, men kan kreve sikkerhetsstillelse fra kunden for det vederlaget leverandøren mener han er berettiget til. Det er viktig å se forskjellen mellom sikkerhetsstillelse og det foreløpige vederlaget kunden må betale i henhold til avtalens punkt 9.5. Leverandøren mottar ikke noe oppgjør for arbeid utført etter en omtvistet endringsordre. Hvis leverandøren vil kreve ekstra vederlag, må han følge prosedyren i avtalens punkt 9.8.

9.8 TVISTELØSNING – OMTVISTET ENDRINGSORDRE

Når det foreligger en omtvistet endringsordre, er partene uenige om leveransen omfattes av den opprinnelige avtalen eller ikke. I avtalens punkt 9.8 er det gitt to alternative måter å løse konflikten på. For å unngå at leveransen anses som en del av den opprinnelige avtalen, må Leverandøren enten kreve oppmannsavgjørelse eller reise søksmål innen seks måneder. Forholder Leverandøren seg passiv i mer enn seks måneder, vil Kundens syn vinne frem.

Saksbehandlingen knyttet til oppmannsavgjørelser er relativt utførlig beskrevet i avtaleteksten. Begge parter skal få anledning til å gi uttrykk for sine syn og saksbehandlingen skal skje raskt for å bruke minst mulig tid og ressurser på uenigheten. En rask løsning på uenigheter vil være en fordel for begge parter slik at tilliten og grunnlaget for samarbeid i prosjektet ikke svekkes.

Selv om en oppmann har avgjort tvisten, vil ikke avgjørelsen være endelig. Begge parter har anledning til å prøve saken på ny, enten gjennom forhandlinger eller ved å reise søksmål for domstolene.

10 AVBESTILLING – MIDLERTIDIG STANSING

Ved oppstart kan det være vanskelig å vite sikkert hvordan resultatet skal bli og ny erfaring underveis kan føre til endrede behov. Større utviklingsprosjekter går gjerne over lengre tid og det kan oppstå behov for å revurdere om prosjektet skal gjennomføres. Avtalen gir derfor kunden anledning til å stanse midlertidig eller å avbestille hele leveransen. Konsekvensene av en avbestilling er avhengig av hvilken fase prosjektet befinner seg i. Prosjektets ressursbruk er langt høyere i utviklingsfasen enn i spesifiseringsfasen.

10.1 AVBESTILLING I FORBINDELSE MED SPESIFISERINGSFASEN

Bilag 10 skal inneholde bestemmelser om hvilket vederlag kunden skal betale ved avbestilling i denne fasen. Det er rimelig at leverandøren får dekket de kostnadene han har pådratt seg frem til avbestillingstidspunktet og en antatt beregning av disse bør tas inn i bilaget.

10.2 AVBESTILLING ETTER SPESIFISERINGSFASEN

Etter spesifiseringsfasen er det rimelig at leverandøren oppnår noe mer enn kostnadsdekning ved avbestilling. Leverandøren skal derfor få en godtgjørelse som forutsetningsvis også gir ham en fortjeneste på sin innsats så langt.

Ved delvis avbestilling skal betalingens størrelse tilsvare størrelsen på den delen av leveransen som avbestilles.

10.3 STANSING AV PROSJEKTET

Midlertidig stans av prosjektet skal gi kunden nødvendig tenkepause. Kunden kan ha behov for dette av flere årsaker. En årsak kan være at prosjektet utvikler seg i en retning som gjør kunden usikker på om hans hovedmålsettinger vil oppnås. Klarering av fullmakter og budsjettspørsmål med overordnede myndigheter på grunn av uforutsett utvikling i prosjektet kan være en annen årsak.

For å gi leverandøren anledning til å omdisponere egne ressurser, skal kunden informere om tidspunktet for stans og en angivelse av når prosjektet forutsetningsvis skal startes opp igjen.

Kunden skal dekke direkte kostnadene som leverandøren pådrar seg, blant annet kostnader ved å omdisponere personressurser. Leverandøren skal i så stor grad som mulig forsøke å omdisponere sitt personale, slik at kostnadene begrenses. I unntakstilfeller kan det ta lang tid eller være umulig for leverandøren å foreta omdisponering. Kundens erstatningsplikt er likevel ikke ment å skulle dekke alle lønnskostnader som påløper mens prosjektet stanses, og leverandøren må derfor selv dekke deler av dette tapet. Hvis stans i prosjektet har større kostnadsmessige konsekvenser, skal dette behandles etter reglene om endringshåndtering i avtalens kapittel 9.

Det er rimelig at leverandøren kan komme seg ut av et kontraktsforhold som kunden stopper opp i lang tid. Leverandøren har derfor anledning til å si opp avtalen etter en nærmere angitt frist. Bestemmelsene om betaling i avtalens punkt 10.2 kommer da til anvendelse.

10.4 UTLEVERING AV SPESIFIKASJONER

Det som leverandøren har utviklet frem til avbestillingstidspunktet tilfaller kunden. Dette må ses som en gjenytelse til det vederlag leverandøren mottar etter avbestillingsreglene i punkt 10.1 og 10.2. Spesifikasjoner og annet materiale kan være nyttig for kunden for videre bearbeidelse, eventuelt som grunnlag hvis programutvikling gjenopptas senere. Derfor er det viktig for kunden at leverandøren utarbeider og holder à jour dokumentasjon for programmet parallelt med selve programutviklingen. En slik dokumentasjon vil gjøre det lettere for kunden å nyttiggjøre seg det foreløpige materialet.

11 GARANTIPERIODE

11.1 OMFANG

I garantiperioden skal leverandøren foreta feilretting i programvaren uten ekstra kostnad for kunden. Garantiarbeidet er således en ytelse som er inkludert i kontraktsprisen for utvikling av programvaren. Kunden bør allerede i anbudsforespørselen stille krav om garanti. Leverandøren må da ta med kostnader for garantiytelser i beregningen av kontraktsprisen. Dette gir kunden bedre grunnlag for å sammenligne forskjellige tilbud.

Leverandøren skal stille garanti i et år etter levering. Hvis partene har inngått vedlikeholdsavtale, vil garantien innebære at leverandøren skal yte vedlikeholdstjenester uten ekstra kostnad for kunden så lenge garantiperioden varer. Dette gjelder likevel ikke for vedlikeholdstjenester som går utover det som omfattes av garantien.

Garantiens varighet er den samme som reklamasjonsperioden i avtalens punkt 15.3.2. Forskjellen er at garantien gir leverandøren en mer omfattende plikt til feilretting. Leverandøren skal i garantiperioden rette alle typer feil og mangler, uavhengig om de foreligger på leveringstidspunktet eller har oppstått senere. Det er ikke nødvendig å fastslå at det foreligger en mangel etter reglene i avtalens punkt 15.3.1. Reklamasjon etter avtalens punkt 15.3.2 gjelder kun for mangler som "antas å ha foreligget allerede ved leveringsdagen" slik at leveransen ikke oppfyller de krav mv. som er gitt i avtalen.

Hvis leverandøren ikke er villig til å stille garanti eller krever en kortere garantiperiode, vil reklamasjon etter avtalens punkt 15.3.2 likevel gi kunden rett til feilretting uten ekstra kostnader i reklamasjonsperioden. I praksis vil leverandørens plikt til å rette feil etter garantien ofte være den samme som utbedring av mangler. Siden programvare ikke som fysiske gjenstander blir slitt, er det lite sannsynlig at feil og mangler ikke foreligger ved levering.

11.2 YTELSESNIVÅ

For å ha klarhet om hva garantiytelsen omfatter, skal ytelsesnivået i vedlikeholdsavtalen legges til grunn i garantiperioden. Dette forutsetter at partene inngår vedlikeholdsavtale samtidig med utviklingsavtalen, slik at det før garantiperioden starter er avklart hvilket ytelsesnivå som skal legges til grunn. Dersom ytelsesnivået i vedlikeholdsavtalen er høyere enn den standard ytelse som omfattes av garantien, skal tilleggsytelsene spesifiseres og prises separat i vedlikeholdsavtalen eller i prisbilaget til utviklingsavtalen. Se også avtalens kapittel 12 om leverandørens vedlikeholdsplikt.

Arbeidet med å utbedre feil og mangler skal påbegynnes og gjennomføres uten ugrunnet opphold etter at leverandøren har fått melding om feilen. I vedlikeholdsavtalen bør det tas inn spesifikke frister knyttet til feilretting og en plikt for leverandøren om å opprettholde nødvendig kompetanse til å bistå kunden i videreutvikling av programvaren.

Dersom partene ikke skal inngå vedlikeholdsavtale, skal ytelsesnivået i garantiperioden spesifiseres i bilag 4.

11.3 EKSTRA VEDERLAG

Oppstår det feil i garantiperioden som skyldes kundens uaktsomhet, har leverandøren likevel plikt til å utføre feilretting, men da mot betaling.

12 LEVERANDØRENS VEDLIKEHOLDSPLIKT

Leverandøren er forpliktet til å inngå avtale med kunden om vedlikehold for en periode på fem år etter levering. Hvis partene inngår vedlikeholdsavtale, har leverandøren plikt til å opprettholde tilgang på nødvendig kompetanse så lenge avtalen løper.

Dersom partene ikke inngår vedlikeholdsavtale som trer i kraft fra leveringsdagen (ved utløp av godkjenningsperioden), har ikke leverandøren noen plikt til å opprettholde kompetanse i tilfelle kunden senere ønsker en vedlikeholdsavtale.

For kunden vil den beste løsningen være å fremforhandle og inngå vedlikeholdsavtale samtidig med utviklingsavtalen. Da kan hele kontraktsforholdet behandles samlet, og kunden har større mulighet til å oppnå bedre betingelser. Dersom kunden er i tvil om det er nødvendig med en vedlikeholdsavtale med fem års varighet, kan en løsning være å inngå avtale for en kortere periode med opsjon på forlengelse.

13 OPPHAVSRETT OG DISPOSISJONSRETT

13.1 OPPHAVSRETT TIL PROGRAMVARE

Avtalens løsning er at kunden får opphavsrett og alle andre immaterielle rettigheter til programvaren og annet materiale. Avvik fra dette må avtales i bilag 12. Selv om utgangspunktet synes klart, vil det ofte være begrensninger i denne retten. Opphavsrett omfatter bare det som *utarbeides* i henhold til avtalen. Det betyr at kunden ikke får opphavsrett til programvare og annet materiale som leverandøren tidligere har utviklet eller til deler av leveransen som andre enn leverandøren har rettighetene til, uten at det inngås avtale om dette.

Leverandørene tar ofte i bruk ferdig utviklet rammeverk og komponenter fra kodebibliotek for å sette sammen sentrale deler av den programvaren kunden skal ha. Slike moduler benyttes gjerne til standardfunksjoner som går igjen i de fleste programvareløsningene. Etter hvert som rammeverk og kodebibliotek bygges ut, får leverandøren mulighet til å skreddersy løsninger uten å måtte utvikle hele programvaren fra bunnen av. Leverandøren vil normalt ha full opphavsrett til det rammeverket og de modulene som han selv har utviklet. Når leverandøren har opphavsretten, har han anledning til å benytte de samme komponentene i leveranser til andre kunder. For kunden kan det være en fordel at flere benytter samme løsning. Det kan sikre at leverandøren satser på videreutvikling som kan komme alle kunder til nytte.

Mange leverandører benytter også løsninger som er utviklet av andre. Da vil leverandørens rettigheter ofte være begrenset. Når andre leverandører har opphavsrett til enkelte deler av løsningen, vil dette være til hinder for at kunden kan få overdratt full opphavsrett til programvaren.

Består programvaren av en kombinasjon av løsninger spesielt utviklet for kunden, leverandørens egenutviklede moduler og komponenter fra andre leverandører, må regulering av opphavsretten ta hensyn til dette. Partene må i bilag 12 regulere i detalj hvilke komponenter kunden får full opphavsrett til og hvilke som det kun gis disposisjonsrett til. Når opphavsretten er begrenset er det også nødvendig å avtale nærmere hvilke begrensninger som skal gjelde. Som utgangspunkt kan reguleringene i Statens standardavtale om kjøp, disposisjonsrett og andre ytelser punkt 6.2 være relevante i slike tilfeller.

Hvis leverandøren ikke ønsker å gi kunden opphavsretten, kan en alternativ løsning være å avtale en disposisjonsrett til kildekoden, med rett til å foreta endringer og videreutvikling, men ikke rett til videresalg. Leverandøren vil på sin side kan foreta videreutvikling og salg til andre.

13.2 OPPHAVSRETT VED OPPHØR AV AVTALEN

Hvis kunden avbestiller leveransen, følger det av punkt 10.4 i avtalen at alt materiell som er utarbeidet frem til tidspunktet for avbestilling skal overdras til kunden mot at det betales vederlag for det arbeidet som er utført. Nærmere beskrivelse av dette er gitt i kapittel 10 Avbestilling – Midlertidig stans.

14 TAUSHETSPLIKT

14.1 TAUSHETSPLIKT MV. FOR LEVERANDØRENS PERSONALE

Hovedregelen er at forvaltningslovens taushetspliktbestemmelser kommer til anvendelse. Forvaltningsloven har i §§ 13 flg. regler om taushetsplikt. Den lovbestemte taushetsplikten gjelder ikke bare offentlig ansatte, men også "enhver som utfører tjeneste eller annet arbeid for et forvaltningsorgan". Forvaltningslovens regler gjelder altså uavhengig av henvisningen i avtalen.

Etter § 13 i loven omfatter taushetsplikten to typer opplysninger:

- "Noens personlige forhold" er personlige opplysninger unntatt enkelte opplysninger om identifikasjon (se oppregningen i § 13, annet ledd). Taushetsplikten gjelder både om ansatte hos kunden og om andre som kunden har opplysninger om, for eksempel klientinformasjon i kundens datasystem.
- "Tekniske innretninger og fremgangsmåter samt drifts- eller forretningsforhold som det vil være av konkurransemessig betydning å hemmeligholde av hensyn til dem opplysningene angår" kan være opplysninger om forhold som angår tredjepart. For eksempel kan miljøvernmyndighetene sitte med opplysninger om sammensetning av produktene til ulike produsenter. Tilsvarende kan en tenke seg

opplysninger som oppbevares av statlige forretningsdrivende, for eksempel Posten.

Taushetsplikten er ikke begrenset i tid. Det følger av forvaltningsloven at den fortsetter å forplikte vedkommende selv etter at arbeidet er avsluttet. I denne sammenheng vil det si etter at avtaleforholdet mellom kunde og leverandør er avsluttet eller at en person ansatt hos leverandøren slutter i sin tjeneste.

Taushetsplikten er til hinder for at vedkommende benytter opplysningene i egen virksomhet, eller i virksomhet for andre, selv om han ikke gir opplysningene videre. Dette er særlig aktuelt ved drifts- eller forretningshemmeligheter.

Det kan være hensiktsmessig å be leverandørens personale underskrive på en taushetserklæring for å sikre seg at de har tilstrekkelig fokus på temaet. En slik erklæring må forutsetningsvis ikke være i motstrid med bestemmelsene i avtalen.

14.2 TAUSHETSPLIKT FOR KUNDENS EGNE ANSATTE, SAMT UTENFORSTÅENDE

Som ansatt i en statsinstitusjon eller annet offentlig organ som omfattes av forvaltningsloven, har kundens personale taushetsplikt etter forvaltningsloven, se punkt 14.1 over. Det er imidlertid viktig at leverandøren merker seg at kundens personale ikke nødvendigvis har taushetsplikt om forhold de får kjennskap til i egenskap av kunde hos leverandøren. Avtalen inneholder derfor en mulighet for leverandøren til å pålegge kunden en avtalemessig taushetsplikt om visse forhold ved den tjenesten han leverer. Leverandøren må informere kunden om hvilke metoder, prinsipper mv. taushetsplikten gjelder for.

I tillegg til kundens eget personale vil også andre kunne få tilgang til kundens programvare. Dette kan eksempelvis skje ved at en statlig virksomhet yter tjenester for en annen statlig virksomhet eller ved at en offentlig virksomhet yter tjenester til private, eller av en eller annen grunn gir private tilgang til programmet. Regelen i punkt 14.2 sier at disse gruppene ikke skal ha tilgang til opplysninger som er taushetsbelagt etter avtalen. Det er kundens plikt å sørge for at de ikke får denne tilgangen.

I enkelte tilfeller kan det gjøres unntak fra denne regelen dersom det er nødvendig å gjøre utenforstående kjent med taushetsbelagt informasjon for at det skal være mulig å benytte, tilpasse eller vedlikeholde programvaren på en korrekt og effektiv måte. I den utstrekning kunden gir utenforstående tilgang på slik informasjon må han sørge for at vedkommende pålegges samme taushetsplikt som kundens egne ansatte. Denne unntaksbestemmelsen bør benyttes med varsomhet. Det er først og fremst i tilfeller med vedlikehold, endringer eller tilpasninger av programvaren eller tilstøtende programvare slike behov kan oppstå. Kunden må under enhver omstendighet påse at den utenforstående ikke får tilgang på opplysninger utover det som er påkrevd i det aktuelle tilfellet.

14.3 HVEM TAUSHETSPLIKTEN GJELDER

Taushetsplikten vil gjelde for alle som er engasjert i utviklingen av programmet eller som på andre måter deltar i prosjektet, både hos kunden og hos leverandøren.

For å gjøre alle oppmerksom på den taushetsplikt som gjelder, bør hver enkelt underskrive en taushetserklæring hvor plikten er nærmere beskrevet.

14.4 PROGRAMVARE

Beskyttelse mot ulovlig eller utilsiktet spredning og bruk innebærer at det iverksettes sikkerhetstiltak som forhindrer at uvedkommende får tilgang til programvare og dokumentasjon. Hvem som er uvedkommende vil blant annet avhenge av den disposisjonsretten kunden har til programmet.

Dersom disposisjonsretten for eksempel er begrenset til en bestemt avdeling hos kunden, bør det foreligge sikkerhetsløsninger som forhindrer at andre ansatte får anledning til å ta programvaren i bruk.

Program og dokumentasjon bør også beskyttes av hensynt til de krav til informasjonssikkerhet som gjelder for kunden. Se også punkt 14.6 om sikring av materiale og opplysninger.

14.5 ETTER OPPHØR AV AVTALEN

Taushetsplikten vil fortsatt gjelde etter opphør av avtalen. For den alminnelige taushetsplikten etter avtalens punkt 14.1 følger dette direkte av forvaltningslovens regler. Tilsvarende vil også gjelde i forhold til utilsiktet spredning og bruk av programvaren og annen dokumentasjon.

For å sikre at taushetspliktens varighet er kjent for alle som har taushetsplikt, bør det orienteres om dette på den taushetserklæringen de underskriver.

14.6 SIKRING AV MATERIALE OG OPPLYSNINGER

Taushetsplikten innebærer både en plikt til å bevare taushet og å forhindre at uvedkommende får tilgang til opplysningene. Det siste innebærer at partene skal sikre materiale og opplysninger slik at uvedkommende ikke får tilgang. Sikkerhetstiltakene kan være av både organisatorisk, fysisk og teknisk art.

Det vil særlig være programvarens kildekode og dokumentasjon som må sikres.

15 MISLIGHOLD OG ERSTATNING

Mislighold innebærer at en av partene ikke oppfyller sine forpliktelser etter avtalen. Dette kalles også for kontraktsbrudd. I praksis er det tre former for mislighold:

- Forsinkelse – at den avtalte ytelsen leveres for sent eller ikke blir levert
- Faktiske mangler – at den leverte ytelse ikke er i henhold til avtale krav og spesifikasjoner
- Rettslige mangler – at leverandøren ikke har tilstrekkelig rettslig rådighet slik at kunden ikke får de avtalte rettigheter til leveransen

Siden det er leverandøren som påtar seg de største forpliktelsene etter denne avtalen, vil det også være mislighold fra leverandørens side som er mest vanlig. Mislighold

fra kundens side vil i praksis være at betaling blir forsinket eller uteblir, men også manglende deltakelse i prosjektet kan være mislighold.

15.1 REKLAMASJON

Hvis en av partene mener den andre misligholder avtalen, skal det så raskt som mulig gis skriftlig reklamasjon om dette. Reklamasjonen bør inneholde en beskrivelse av hva misligholdet omfatter, med henvisning til hvilke bestemmelser i avtale eller bilag som ikke er overholdt.

Det er i første omgang ikke nødvendig å gi melding om hvilke sanksjoner som vil gjøres gjeldende, selv om det nok er mest hensiktsmessig. Viser det seg at misligholdet ikke opphører etter reklamasjonen, bør det gis ny skriftlig melding om hvilke sanksjoner som da vil tas i bruk.

Reklamasjonsperioden for feil og mangler er ett år fra leveringsdagen, se avtalens punkt 15.3.2. Men reklamasjon innenfor denne fristen er ikke i seg selv tilstrekkelig. I tillegg må det reklameres "uten ugrunnet opphold" etter at parten fikk kjennskap til misligholdet. Dersom det reklameres for sent, kan retten til å gjøre misligholdet gjeldende gå tapt. Det er gjort unntak for feil og mangler som burde vært oppdaget under godkjenningsperioden. Hvis kunden reklamerer for sent, har leverandøren fortsatt plikt til å utbedre, men kan også kreve vederlag for ekstra utgifter han påføres, se avtalens punkt 7.5.3 siste avsnitt.

15.2 FORSINKELSE

Det foreligger en forsinkelse dersom partenes ytelser ikke leveres i henhold til avtalt fremdrifts- og leveringsplan. Avtalen er ikke begrenset til forsinkelse på leveringsdagen. Hvis delleveranser ikke leveres tidnok underveis i prosjektet vil også dette regnes som forsinkelse.

Dagbot er den alminnelige sanksjonen og løper automatisk ved forsinkelse, se avtalens punkt 15.2.3. Selv om det ikke fremgår direkte av avtalen, har kunden også rett til å holde tilbake egne ytelser så lenge forsinkelsen varer. Denne tilbakeholdsretten følger av alminnelig kontraktsrett. Vanligvis innebærer det at kunden ikke betaler før levering har funnet sted.

15.2.1 Varsel om forsinkelse

For å begrense tap og andre negative konsekvenser ved en forsinkelse, skal leverandøren gi kunden skriftlig varsel så snart han forstår at fremdriftsplanen ikke vil holde. Denne varslingsplikten følger også av kjøpsloven § 28. Hensikten er å gi kunden mulighet til å tilpasse seg situasjonen, for eksempel ved å stanse eget arbeide.

Hvis leverandøren ikke varsler om forsinkelsen innen rimelig tid, har kunden anledning til å kreve erstatning for tap som kunne vært unngått hvis varselet ble gitt tidnok.

Varslingsplikten gjelder uavhengig hva som er årsaken til forsinkelsen og hvem som har ansvaret for den.

15.2.2 Forventet levering etter dagbotperioden

Kunden kan heve avtalen med umiddelbar virkning hvis levering ikke skjer innen utløp av dagbotperioden, se avtalens punkt 15.2.3. Hvis leverandøren på forhånd vet at forsinkelsen vil vare ut over dagbotperioden, kan han skriftlig be kunden ta stilling til om avtalen vil heves eller fastholdes til tross for den alvorlige forsinkelsen. Leverandøren må samtidig opplyse om når levering forventes å skje. Velger kunden å fastholde avtalen, får leverandøren en tilleggsfrist for levering. Adgangen til å heve etter avtalens punkt 15.2.4 utsettes til etter utløp av tilleggsfristen.

Kunden må gi skriftlig tilbakemelding om en tilleggsfrist kan aksepteres. Kunden bindes av det svaret som gis. Forholder kunden seg passiv til leverandørens forespørsel og ikke svarer innen ti virkedager, anses tilleggsfristen for akseptert. Leverandøren blir på sin side bundet av det tidspunkt han har oppgitt som ny leveringsdag med mindre annet avtales.

Før kunden aksepterer en tilleggsfrist, anbefales det å avklare hva slags kompensasjon kunden skal ha for den samlede forsinkelsen. Kunden har anledning til å stille vilkår for å akseptere en tilleggsfrist. Det kan for eksempel være å forlenge dagbotperioden utover de 100 dager som er bestemt i avtalens punkt 15.2.3. Videre kan det være aktuelt å kreve tilleggsytelser fra leverandøren, midlertidig installasjon av annet utstyr, adgang til å få oppgaver utført på annet utstyr e.l. Kunden bør forvente at leverandøren yter noe ekstra, tatt i betraktning at heving er alternativet.

Hvis partene blir enige om en tilleggsfrist, vil dette være en tilleggsavtale som skal inngås etter bestemmelsen i avtalens kapittel 9 og tas inn i bilag 13. Avtale om tilleggsfrist innebærer ikke at leverandørens mislighold opphører. Dagbot for forsinkelse vil derfor løpe automatisk fra det tidspunktet den opprinnelige fristen brytes.

15.2.3 Krav på dagbot

Dagbot er den primære sanksjonen kunden kan ta i bruk ved forsinkelser. Med mindre leverandøren ikke er ansvarlig for forsinkelsen, begynner dagboten å løpe automatisk. Sanksjonen er ikke begrenset til forsinkelse i forhold til leveringsdagen, men kan også benyttes hvis det oppstår forsinkelser i forhold til installasjonsdag og akseptansedag.

Dagboten har to funksjoner. For det første skal dagboten fungere som et pressmiddel overfor leverandøren til å oppfylle sine forpliktelser. Siden dagboten medfører tapt fortjeneste for leverandøren, kan sanksjonen bidra til ekstra innsats for å avverge eller begrense forsinkelsen. For det andre er det en forenklet form for utmåling av erstatning. Når det oppstår forsinkelse, vil kunden ofte lide økonomisk tap. Dagbotens størrelse utgjør en fast prosentandel av kontraktsprisen og kunden behøver ikke å dokumentere eller beregne tapet. Det er tilstrekkelig å konstatere at det foreligger en forsinkelse, og at forsinkelsen ikke skyldes forhold på kundens side eller en force majeure-situasjon (se punkt 16.2 i veiledningen).

I avtalen er dagbotperioden satt til 100 dager. Dagbotens størrelse utgjør 0,15% av kontraktsprisen og det beregnes dagbot alle dager forsinkelsen varer, også helge- og

helligdager. Partene har anledning til å avtale en annen varighet eller størrelse på dagboten.

Kunden har ikke adgang til å fremme krav om ytterligere erstatning så lenge dagboten løper, og må avvente dette enten til forsinkelsen opphører eller til etter utløp av dagbotperioden. Når dagboten slutter å løpe, enten fordi forsinkelsen har opphørt eller dagbotperioden har utløpt, kan kunden kreve erstatning for økonomisk tap utover det dagboten dekker. Erstatningen kan også omfatte tap som har oppstått i dagbotperioden. Nærmere regler om erstatning er gitt i avtalens punkt 15.2.5.

15.2.4 Heving

Kunden har ubetinget rett til å heve avtalen hvis forsinkelsen varer lenger enn dagbotperioden. Hvis partene har avtalt tilleggsfrist etter avtalens punkt 15.2.2, utsettes hevningsretten til etter utløp av denne fristen. Blir leverandøren forsinket i henhold til revidert fremdriftsplan (tilleggsfrist), vil kunden igjen ha rett til å heve umiddelbart.

Selv om avtalen ikke krever at kunden gir skriftlig varslor eller fremsetter skriftlig krav om heving, bør dette gjøres av hensyn til et eventuelt fremtidig behov for bevis.

Ved heving av kontrakten blir avtaleforholdet avvirket og begge parter skal få tilbakeført de ytelser som er gjort frem til tidspunktet for heving. Kunden skal få tilbake det vederlaget leverandøren har mottatt, mens leverandøren skal få tilbake programvare, dokumentasjon og andre leveranser som er gjennomført. Men det vil ikke være mulig med en fullstendig restitusjon ved heving av utviklingsavtaler. Leverandørens ytelser ved utvikling av programvare er i det vesentligste arbeidsinnsats, noe som vanskelig kan tilbakeføres. De kostnadene som leverandøren har hatt med sin arbeidsinnsats vil derfor være tapt og ikke bli erstattet ved heving. Dersom kunden ønsker å beholde de leveranser som leverandøren har gjennomført, kan et alternativ til heving være å bruke retten til avbestilling etter reglene i punkt 10.1 og 10.2.

Kunden må foreta en nøye vurdering om han er best tjent med å heve eller å fortsette med den samme leverandør i håp om at leveransen vil bli gjennomført uten ytterligere forsinkelser. Når avtalen heves må kunden starte på nytt med å finne en ny leverandør, noe som vil medføre mye ekstra arbeid og kostnader. I mange situasjoner vil kunden være best tjent med å fortsette med den samme leverandøren. Heving vil lett føre til ytterligere forsinkelser for kunden. I tillegg vil det føre til ekstra kostnader å inngå ny avtale med en annen leverandør. Hvis kunden vil fastholde avtalen, kan partene avtale ny tilleggsfrist. En viktig forutsetning for en slik avtale, er at kunden har tillit til at leverandøren vil kunne oppfylle sine forpliktelser. Hvis forsinkelsen har vart i mer enn 100 dager, vil nok tilliten til leverandøren være alvorlig svekket. Likevel kan en rimelig tilleggsfrist ofte være en bedre løsning enn heving. Kunden bør også kunne kreve at det løper ny dagbot dersom tilleggsfristen ikke overholdes.

15.2.5 Krav på erstatning

Som det fremgår av kommentarene til avtalens punkt 15.2.3, har ikke kunden anledning til å fremme erstatningskrav i dagbotperioden. Når forsinkelsen opphører eller hvis levering ikke har skjedd innen utløpet av dagbotperioden, kan kunden kreve erstatning for tap utover det dagboten dekker.

Erstatning for forsinkelse utmåles etter reglene i avtalens punkt 15.5. Erstatningen skal også dekke tap som har oppstått under dagbotperioden, men påløpt dagbot skal komme til fradrag i erstatningssummen.

Det kan kreves erstatning selv om kunden velger å heve avtalen eller velger å gi leverandøren en tilleggsfrist.

15.3 MANGLER

15.3.1 Hva anses som mangel

Hvis leverandørens ytelse ikke er i samsvar med det som er avtalt, foreligger det en mangel. Vurderingen skal ikke knyttes til leveransens kvalitet, men om den er kontraktsmessig. Har man for eksempel avtalt at programvaren skal utvikles for et bestemt operativsystem, vil det ikke være en mangel at programvaren ikke kan benyttes med annet operativsystem. For å avklare om det foreligger en mangel, må den leverte ytelsen sammenlignes med de spesifikasjonene som er avtalt. Bilag 1 til 5 vil være av sentral betydning i mangelsvurderingen.

Ved bedømmelse av om leveransen har mangler, skal leveringstidspunktet legges til grunn, selv om mangelen først viser seg seinere. Om det oppstår feil i programvaren etter dette tidspunktet, vil ikke det være en mangel med mindre det er sannsynlig at feilen forelå ved levering. Programvare slites ikke som fysiske gjenstander. Feil som oppdages senere vil derfor med all sannsynlighet ha foreligget ved levering, med mindre kunden etter levering har foretatt endringer i programvaren. Hvis feilen ikke kan betraktes som en mangel, kan ikke kunden gjøre sanksjoner for mislighold gjeldende overfor leverandøren. Men leverandøren kan ha forpliktelser hvis feilen oppdages i løpet av en avtalt garantitid eller det er inngått vedlikeholdsavtale.

Ved utvikling av programvare er det stor sannsynlighet for at leveransen vil ha en rekke mer eller mindre alvorlige feil. For å begrense faren for dette, skal det gjennomføres tester i forbindelse med installasjon og godkjenning av leveransen. Meningen er å avdekke feil i programvaren før den tas i ordinær bruk.

Leverandøren skal avhjelpe de mangler som oppstår. Avhjelp innebærer at manglene utbedres og kan skje ved å rette opp feil, bytte ut defekte komponenter eller ved tilleggsleveranser. Hvis utbedringer ikke gir tilfredsstillende resultat, kan kunden kreve omlevering og prisavslag. Omlevering vil sjeldent være aktuelt ved utvikling av programvare, siden det ikke vil eksistere annen programvare som dekker kundens krav. I praksis vil derfor prisavslag være mest aktuelt hvis utbedringene ikke hjelper.

15.3.2 Reklamasjonsperioden

Kunden må reklamere for å kunne gjøre en mangel gjeldende overfor leverandøren. Adgangen til å reklamere er begrenset i tid på to måter. For det første må kunden

sende skriftlig reklamasjon uten ugrunnet opphold. Dette er en kort tidsfrist og det bør derfor reageres raskt når mangler oppdages. For det andre er leverandørens plikt til å avhjelpe mangler begrenset til et år etter leveringsdagen. Hvis kunden oppdager mangler senere, kan han ikke kreve at de rettes for leverandørens regning.

Avtalen har ingen bestemte krav til hva reklamasjonen skal innholde av opplysninger. I forhold til de frister som gjelder, er det tilstrekkelig med en nøytral reklamasjon. Kunden må gjøre leverandøren oppmerksom på at det er oppdaget mangler og hva slags mangel det gjelder. Det er ikke nødvendig å angi hvilke sanksjoner som vil gjøres gjeldende. Leverandøren skal i første omgang avhjelpe mangler, og kunden kan avvente resultatet av dette før det gis melding om at andre sanksjoner vil tas i bruk.

15.3.3 Ytelsesnivå

Mangler kan skape problemer med den daglige driften hos kunden. Det er viktig at kunden er garantert rask reaksjon fra leverandøren for å avhjelpe slike mangler. Hvis det ikke er inngått egen vedlikeholdsavtale, bør leverandørens ytelsesnivå beskrives i utviklingsavtalens bilag 4. Uten noen nærmere avtale må det vurderes konkret i det enkelte tilfelle hva som er rimelig tid for å avhjelpe mangelen.

Arbeidet med å avhjelpe feil og mangler som omfattes av garantien i avtalens kapittel 11 skal påbegynnes og gjennomføres uten ugrunnet opphold etter at melding ble gitt, se avtalens punkt 11.2. Tilsvarende bør også gjelde for mangler som omfattes av avtalens punkt 15.3.

15.3.4 Vanlig betaling

Feil som oppstår som følge av uaktsomhet hos kunden, hans ansatte eller andre som må likestilles med kunden, vil ikke betraktes som en mangel. Leverandøren skal likevel rette feilen mot at kunden betaler for arbeidet.

15.3.5 Prisavslag

Det kan være vanskelig å finne årsaken til en mangel i et dataprogram. Leverandøren bør derfor få anledning til å gjøre flere forsøk på å avhjelpe mangelen. Men kunden behøver ikke å akseptere gjentatte forsøk som ikke fører frem.

I mange tilfeller kan den beste løsningen for kunden være å beholde leveransen slik den er, til tross for manglene. Det kan være aktuelt hvis mangelen knytter seg til spesielle funksjoner og at programvaren for øvrig fungerer tilfredsstillende og kan benyttes til det formål. Men programvare som har mangler vil ha en redusert verdi og kunden kan derfor kreve et forholdsmessig prisavslag.

Beregning av forholdsmessig prisavslag foretas ved at forholdet mellom nedsatt og avtalt pris skal svare til forholdet mellom verdien av det leverte med mangler og verdien av det leverte uten mangler. Dette blir i stor grad en skjønsmessig vurdering. Det er verdien på leveringstiden som skal legges til grunn.

15.3.6 Heving

Alvorlige mangler kan gjøre det umulig eller vanskelig for kunden å benytte programvaren som forutsatt. I slike situasjoner vil det være mindre aktuelt for kunden å beholde leveransen mot at det gis prisavslag. Hvis leverandøren ikke kan avhjelpe mangelen uten at dette påføre kunden vesentlig kostnad eller ulempe, har kunden rett til å heve avtalen.

Hevingsretten er aktuell dersom:

- Leverandøren ikke foretar utbedring
- Utbedring vil ta meget lang tid
- Leverandøren har gjort flere forsøk på å utbedre mangelen uten å lykkes

Leverandørens rett til å avhjelpe mangelen går foran kundens rett til å heve. Det er bare dersom avhjelp ikke lykkes at avtalen gir kunden rett til å benytte en så drastisk reaksjon som heving. Hvor lang tid kunden må avvente leverandørens forsøk på utbedring er det vanskelig å si noe generelt om. Det beror bl.a. på omfanget av mangelen. Et driftsavbrudd vil imidlertid svært ofte få store konsekvenser og i slike tilfeller behøver ikke kunden å finne seg i særlig langvarige forsøk på utbedring.

Dersom avtalen heves skal begge parter levere tilbake de ytelser som er mottatt. Kunden skal ha tilbake vederlaget som er betalt og må returnere programvare og dokumentasjonen til leverandøren. Når avtalen heves må kunden starte på nytt med å finne en ny leverandør, noe som vil medføre mye ekstra arbeid og kostnader. Ofte velger kunden ikke å heve avtalen selv om det foreligger en hevingsrett. Kunden bør alltid foreta en nøye vurdering om han er best tjent med å heve eller å fortsette med den samme leverandør i håp om at denne kan rette opp de mangler som foreligger.

15.3.7 Krav på erstatning

Hvis mangelen har medført tap for kunden, kan han kreve erstatning fra leverandøren. Erstatningen skal dekke de økonomiske tap kunden lider og skal stille kunden i samme økonomiske stilling som om leveransen var uten mangler. Vanligvis vil erstatningen bare dekke direkte tap, med mindre leverandøren har opptrådt uaktsomt. Avtalen har utvidet erstatningsplikten til å omfatte tap ved driftsavbrudd, selv om dette regnes som indirekte tap.

Med mindre partene avtaler noe annet, er maksimal erstatning begrenset oppad til 100% av kontraktsprisen. Denne begrensningen gjelder ikke for leverandørens erstatningsplikt ved rettsmangler, se punkt 15.4.5. På den måten kan leverandøren beregne hvor stor erstatningen kan utgjøre, bl.a. i forbindelse med tegning av forsikring. Begrenset erstatningsansvar innebærer at risikoen for tap blir fordelt mellom partene.

Siden leverandørens erstatningsansvar er begrenset, må kunden selv bære de tap som overstiger maksimal erstatning. Kunden bør forsøke å begrense konsekvensene, for eksempel ved å ha tilgang til alternative løsninger inntil mangelen er utbedret.

Leverandøren vil være erstatningspliktig for alle mangler som skyldes forhold leverandøren har risikoen for. Dette omfatter også ansvar for mangler som skyldes underleverandører, selv om leverandøren i seg selv ikke kan lastes. For å unngå

erstatningsplikt, må leverandøren kunne påvise at årsaken til mangelen ikke kan tilskrives ham. Dette er et såkalt skyldansvar med omvendt bevisbyrde. Kunden kan kreve erstatning for økonomisk tap, uten å måtte bevise noen form for skyld hos leverandøren. Det er leverandøren som må bevise at han ikke har skyld i mangelen og i praksis skal det mye til at leverandøren blir fritatt ansvar.

Adgangen til å kreve erstatning er ikke avhengig av om andre mangelsbeføyelser eller sanksjoner gjøres gjeldende. Kunden kan kreve erstatning for driftstap selv om leverandøren utbedrer mangelen eller avtalen heves.

15.4 RETTSMANGLER/VANHJEMMEL

15.4.1 Hva anses som rettsmangel

Rettsmangler foreligger hvis leverandøren ikke hadde adgang til å overdra de rettighetene kunden skal ha etter avtalen fordi overdragelsen krenker tredjeparts rettigheter. For programvare vil rettsmangel først og fremst innebære at overdragelsen krenker tredjeparts opphavsrett. Avtalen har som hovedregel at all opphavsrett skal overdras til kunden, se avtalens punkt 13.1. Ved rettsmangler vil ikke kunden få anledning til å utnytte programvaren slik det er forutsatt i avtalen. Tredjepart som har rettigheter kan kreve erstatning for den krenkelsen som har funnet sted.

15.4.2 Krav fra tredjepart

Den som mener at sine rettigheter er krenket, kan fremme sine krav direkte mot kunden. Siden det er leverandørens handling som har ført til at kunden får krav fra tredjepart, er leverandøren forpliktet til å håndtere saken for egen regning. Kunden skal ikke opptre på egenhånd i en slik sak, men skal så raskt som mulig gi leverandøren skriftlig varsel om kravet. Har leverandøren behov for bistand fra kunden, skal det gis godtgjørelse for kundens innsats.

15.4.3 Plikt til å avhjelpe rettslige mangler

Leverandøren har flere muligheter for å avhjelpe slike rettslige mangler ved leveransen:

- Kunden kan få rett til å anvende det krenkede objekt, for eksempel ved at det inngås en avtale med tredjepart.
- Kunden kan få en tilsvarende ytelse som ikke krenker tredjeparts rettigheter. For spesielt utviklet programvare kan dette være vanskelig, siden det ikke vil finnes tilsvarende produkter på markedet.
- Hvis det er tvilsomt at tredjeparts rettigheter faktisk er krenket, kan leverandøren velge å la kunden fortsette å benytte programvaren mot at leverandøren sikrer eller garanterer kunden mot eventuelle tap. Kunden bør i et slikt tilfelle kreve at leverandøren stiller med bankgaranti.

15.4.4 Heving

Klarer ikke leverandøren å avhjelpe den rettslige mangelen ved hjelp av alternativene i avtalens punkt 15.4.3, har kunden rett til å heve avtalen dersom mangelen har vesentlig betydning for ham. Dersom den rettslige mangelen knytter seg til enkelte

funksjoner i programvaren og dette ikke er av vesentlig betydning for kunden, vil det ikke være adgang til å heve. Kunden kan likevel kreve erstatning etter avtalens punkt 15.4.5.

15.4.5 Krav på erstatning

Rettspraksis har lagt til grunn at leverandøren har et objektivt ansvar for rettsmangler og vil derfor ha erstatningsplikt for ethvert dokumentert tap kunden lider. Det er ikke gitt noen begrensning i erstatningsansvaret.

Ved rettsmangler er det ingen begrensning i størrelsen på erstatningen.

15.4.6 Erstatning til tredjepart

Den som har opphavsrett til programvare kan etter åndsverkloven § 55 annet ledd kreve erstatning fra den som utnytter programvare i strid med opphavsretten. Erstatningen er begrenset til den nettofortjenesten utnyttelsen har gitt.

Hvis tredjepart fremmer erstatningskrav mot kunden, vil kunden være part i saken selv om leverandøren etter avtalens punkt 15.4.2 overtar saksbehandlingen. Kunden kan derfor bli erstatningsansvarlig overfor tredjepart. Siden det vanligvis er leverandøren som har forårsaket kundens krenkelse av andres opphavsrett, er det også rimelig at leverandøren dekker erstatningen.

For at denne bestemmelsen skal komme til anvendelse, må kunden være pålagt å betale til tredjepart enten ved en rettskraftig dom eller ved et rettsforlik.

15.5 ERSTATNING

Leverandørens erstatningsansvar ved mangler eller forsinkelse er begrenset på to måter. For det første omfatter ikke erstatningsansvaret indirekte tap, med mindre det er utvist grov uaktsomhet eller forsett.

Indirekte tap vil blant annet være:

- tap som følge av at programvaren ikke kan nyttiggjøres som forutsatt (avsavn)
- tapt fortjeneste som følge av at en kontrakt med tredjemann faller bort eller ikke blir riktig oppfylt, forutsatt at kunden ikke uten rimelig grunn lar være å foreta dekningskjøp eller treffe andre tiltak for å unngå eller minske tapet
- tap som følge av skade på annet enn programvaren selv og gjenstander som den brukes til framstilling av eller som har nær og direkte sammenheng med dens forutsatte bruk.

Indirekte tap omfatter vanligvis også driftsavbrudd, men det er gjort unntak for dette i avtalen. Hvis forsinkelse eller mangler fører til driftsavbrudd, har kunden krav på erstatning.

For det andre er erstatningsbeløpet begrenset til et beløp som tilsvarer kontraktsprisen uten merverdiavgift. Denne begrensningen innebærer at det totale ansvaret leverandøren kan pådra seg ved forsinkelse og mangler er begrenset. Hvis

leveransen både er forsinkelse og mangelfull, kan ikke kunden kreve høyere erstatning enn kontraktsprisen, selv om tapet samlet sett er større. Hvis det er utvist grov uaktsomhet eller forsett gjelder ikke begrensningen. Partene har også anledning til å avtale en annen beløpsgrense.

Begrensningene i avtalens punkt 15.5 gjelder ikke erstatning i forbindelse med rettslige mangler, se avtalens punkt 15.4.5. Tap som følge av denne typen mislighold skal derfor ikke tas med i beregningen.

15.6 KUNDENS MISLIGHOLD

15.6.1 Hva anses som mislighold

Avtalens punkt 15.6.1 definerer hva som anses som mislighold. Kundens viktigste forpliktelse er å betale for leverandørens ytelser og leverandøren kan i slike tilfeller kreve forsinkelsesrente.

Ved utvikling av programvare er det av stor betydning at partene samarbeider godt og kunden har plikt til å medvirke i prosjektet. Hvis kunden ikke oppfyller sin medvirkningsplikt, kan ikke kunden uten videre påberope manglende oppfyllelse fra leverandøren som mislighold. For eksempel vil det ikke foreligge forsinkelse hvis dette skyldes at kunden ikke har klargjort installasjonsstedet innen de avtalte frister.

I noen tilfeller vil ikke kundens manglende gjennomføring av oppgaver føre til mislighold. For eksempel skal melding om leveransen anses godkjent sendes senest 10 virkedager etter utløpet av godkjeningsperioden. Overholdes ikke denne fristen, skal leveransen likevel anses som godkjent og levert som avtalt, se avtalens punkt 7.5.3 første avsnitt.

For leverandører som utvikler programvare, vil de metoder og teknikker som benyttes være av stor konkurransemessig betydning. Det tett samarbeidet som oppstår mellom kunde og leverandør vil ofte føre til at kunden får inngående kjennskap til slike forretningshemmeligheter. Hvis kunden ikke overholder taushetsplikt om disse opplysningene kan leverandørens konkurranseevne svekkes. I tillegg til de sanksjonene som leverandøren kan gjøre gjeldende etter avtalen, vil kundens brudd på taushetsplikten også kunne rammes av annet regelverk.

15.6.2 Betalingsmislighold

Leverandørens sanksjon ved forsinket eller manglende betaling er forsinkelsesrenter etter reglene i lov om renter ved forsinket betaling. Kunden må betale i henhold til den til enhver tid gjeldende rentesats. I følge loven begynner renter å løpe fra forfallsdag når denne er avtalt i forveien, eller fra en måned etter skriftlig påkrav dersom forfallstidspunkt ikke er avtalt.

15.6.3 Dekning av merutgifter

Det må være årsakssammenheng mellom de pådratte utgiftene og kundens mislighold. Et eksempel på merutgifter kan være økte reisekostnader fordi installasjonsstedet ikke er klargjort til avtalt tid. Dekning av merutgifter kommer i tillegg til erstatning etter avtalens punkt 15.6.5.

15.6.4 Heving

Leverandøren har på visse betingelser anledning til å heve avtalen hvis betalingsmisligholdet er vesentlig. Hvis kunden ikke har betalt innen 30 dager etter forfall, skal leverandøren gi skriftlig varsel om heving. Det skal gis en tilleggsfrist på 30 dager, slik at kunden har en viss tid å områ seg på og eventuelt foreta en forsinket betaling for å avverge heving. Adgangen til å heve avtalen forutsetter derfor at det har gått minst 60 dager fra forfall.

Ved annet mislighold som er av vesentlig betydning for leverandøren, kan leverandøren heve dersom misligholdet ikke opphører innen 15 dager etter at kunden har mottatt varsel. Det kan for eksempel være manglene medvirkning til installasjon, vesentlig brudd på disposisjonsretten m.v.

15.6.5 Erstatning

Kunden vil ha erstatningsplikt for de tap leverandøren lider som følge av kundens mislighold. Erstatningsplikten gjelder ikke hvis kunden kan godtgjøre at misligholdet ikke kan tilskrives ham.

Ved erstatningsberegningen skal betalt forsinkelsesrente trekkes fra.

16 DIVERSE

16.1 RISIKO

Vanligvis går risikoen over på kunden ved levering. I avtalen er tidspunktet for levering utsatt til etter installasjon og godkjenning av kunden. Risikoen går likevel over når faktisk levering skjer, det vil si på installasjonsdagen.

Den viktigste konsekvensen av risikoovergangen, er at kunden selv må ta kostnadene hvis noe skulle bli skadet eller gå tapt etter dette. Når programvare går tapt skyldes dette ofte feil på utstyret det er installert på. De opphavsrettslige beføyelser kunden har vil ikke være tapt ved at et eksemplar blir ødelagt. Programvare er dessuten, i motsetning til fysiske varer, forholdsvis enkelt å erstatte uten store kostnader. Kunden har derfor rett til nye eksemplarer mot å betale leverandørens kostnader med å skaffe dette. Det kan for eksempel være kostnadene med å kopiere programvaren over på kompaktplate (CD-ROM).

Kunden skal etter avtalens punkt 13.1 ha opphavsrett til den programvaren med tilhørende kildekode, dokumentasjon mv. som utvikles. Med mindre noe annet er avtalt, vil ikke leverandøren ha noen eksemplarer av dette. Når kunden har kildekoden tilgjengelig hos seg, er det ikke like naturlig at leverandøren må fremskaffe nytt eksemplar av programvaren. Dette bør kunden selv kunne utføre, eventuelt med bistand fra leverandøren.

Alt materiell kunden har opphavsretten til må sikres mot skade. Kunden bør kopiere materialet og oppbevare dette på et sted som er sikret mot brann, vannskader, tyveri og lignende.

16.2 FORCE MAJEURE

Det kan oppstå situasjoner som skaper uforutsette hindringer, slik at en av partene ikke klarer å oppfylle sin forpliktelse etter avtalen. Det foreligger force majeure hvis det er en situasjon som:

- ligger utenfor partens kontroll, det vil si at årsaken ikke ligger hos leverandøren eller kunden selv
- parten med rimelighet ikke kunne forutse eller ta i betraktning ved avtaleinngåelse, og
- parten med rimelighet ikke kan overvinne følgene av.

Naturulykker som for eksempel skred, storm, flom og jordskjelv vil betraktes som force majeure. Det samme gjelder krig og krigslignende tilstander. Arbeidskonflikter og brann kan i noen tilfeller falle inn under begrepet. Det samme gjelder offentlige vedtak som hindrer leveransen. Force majeure-situasjoner er noe som oppstår relativt sjeldent. Norsk rett legger en relativt streng norm til grunn.

Konsekvensene av force majeure er at partens forpliktelse suspenderes eller stanser opp så lenge situasjonen varer. Den andre partens motytelser vil også suspenderes. Force majeure kan for eksempel føre til at leverandøren blir forhindret fra å levere til avtalt tid. Det vil da ikke foreligge forsinkelse og kunden kan ikke kreve dagbøter. Kunden er heller ikke forpliktet til å betale så lenge den ekstraordinære situasjonen varer.

Den som rammes av en slik situasjon må gi den andre parten varsel så raskt som mulig. Dette er viktig slik at motparten får anledning til å innrette seg på og forsøke å redusere de problemer som måtte følge. Varer situasjonen i mer enn 90 dager, kan den andre parten gå fra avtalen med 15 dagers skriftlig varsel. Dette vil være det samme som å heve avtalen og partene skal returnere de ytelsene som er mottatt.

16.3 OVERDRAGELSE AV RETTIGHETER OG PLIKTER

I noen tilfeller kan det være ønskelig for kunden å overdra rettigheter og plikter etter avtalen til en annen statsinstitusjon. Dette kan være ved sammenslåinger av virksomheter eller at oppgaver flyttes fra kunden til en annen virksomhet osv. Det må antas at betalingsdyktigheten er lik for alle statlige virksomheter. Leverandøren vil derfor sjelden ha noen interesse i å nekte en slik overdragelse. Avtalen gir derfor kunden rett til fritt å kunne overdra rettighetene til en annen statsinstitusjon.

Den statsinstitusjon som overtar avtalen, kan bare kreve oppfyllelse i henhold til de avtalte betingelser. For eksempel må den nye kunden nøye seg med å få ytelsen levert til den adresse og for den pris som fremgår av avtalen med bilag hvis overdragelsen skjer før levering. Om leveringen ønskes foretatt til en annen adresse, må den nye kunden akseptere at dette kan medføre en endring av prisen. Leverandøren kan ikke uten nærmere avtale pålegges mer tyngende betingelser eller kostnader.

Leverandøren har en mer begrenset rett til å overdra sine rettigheter og plikter til en ny leverandør. Overdragelse kan bare skje dersom kunden gir sitt skriftlige

samtykke. Men samtykke fra kunden kan ikke nektes uten saklig grunn. For kunden er det av stor betydning hvem som er leverandør. Kompetanse og servicetilbud er av stor betydning for valget og partene har ofte inngått avtaler som strekker seg over lang tid. Det vil sannsynligvis være en saklig grunn til å nekte samtykke hvis den nye leverandøren ikke har tilsvarende organisasjon, kompetanse og serviceapparat som forutsatt i avtalen med leverandøren.

Kravet om samtykke gjelder ikke hvis avtalen overdras til et selskap innen samme konsern, ved fisjon eller fusjon. Ved en fusjon vil leverandørens personale og kompetanse vanligvis bestå. En slik endring har derfor mindre betydning for kunden. En fisjon kan få større betydning hvis kompetanse og ressurspersoner ikke blir med. Kunden er likevel til en viss grad sikret siden overdragelse forutsetter at leverandøren beholder dominerende innflytelse.

Begge parter har rett til å overdra sin rett til vederlag. For leverandøren er det mest vanlig at vederlaget overdras som ledd i en factoringavtale.

16.4 FORSIKRING

Staten som selvassurandør bærer selv risikoen for oppfyllelse av sine forpliktelser. De fleste statsinstitusjoner er selvassurandører. Dersom virksomheten er organisert som et forvaltningsorgan, herunder forvaltningsbedrift eller forvaltningsorgan med særskilte fullmakter, vil selvassuranseprinsippet gjelde fullt ut. Så lenge en virksomhet får sine inntekter og utgifter bevilget over statsbudsjettet slik at en sak om budsjettmessig dekning for skade eller tap i prinsippet må forelegges Stortinget, må virksomheten anses å være omfattet av prinsippet om staten som selvassurandør.

Dersom den statsinstitusjon som er kunde ikke er selvassurandør eller kunden ikke er statsinstitusjon, skal nødvendige forsikringer tegnes. Leverandøren skal være sikret at kunden er i stand til å oppfylle de forpliktelser som knytter seg til avtalen.

Leverandøren har på sin side også plikt til å tegne de nødvendige forsikringer. Normalt vil det være forsikring for person- og tingskade, samt formuestap han måtte påføre kunden i forbindelse med inngåelse og gjennomføring av avtalen. Leverandøren vil ofte ha disse forsikringene allerede gjennom sin vanlige bedriftsansvarsforsikring. På den annen side er det gjerne vanskelig å forsikre seg mot erstatningskrav som en kunde vil kunne fremsette som følge av mislighold. Dette er jo en del av leverandørens normale, forretningsmessige risiko. Forsikringsselskapene er sjelden villige til å overta denne risikoen.

Avtalens formulering indikerer en meget omfattende forpliktelse for leverandøren til å tegne forsikringer, men dette må selvsagt tilpasses i forhold til hva som er mulig i praksis. Kunden bør kreve at leverandøren tar opp ansvar og risiko i henhold til avtalen med sitt forsikringsselskap og så langt det er mulig sørger for å tegne en forsikring som dekker dette.

17 RETTSVALG OG TVISTELØSNING

Mange elementer i en IT-leveranse vil ofte komme fra utenlandske underleverandører. Leverandøren kan også være utenlandsk eller del av et multinasjonalt selskap. Av den grunn kan det oppstå tvil om hvilket lands regelverk som skal gjelde for avtalen og gjennomføringen av denne. Avtalen legger til grunn at norsk rett skal gjelde for forståelsen av partenes rettigheter og plikter. Det innebærer at norsk kontraktsrett og andre relevante norske rettsregler skal danne grunnlaget der det er tvil om innholdet i det som er avtalt eller der partene ikke har avtalt noe direkte.

Før partene går til søksmål, skal tvisten først søkes løst gjennom forhandlinger. Hvis forhandlingene i løpet av to måneder ikke fører frem, kan partene velge å gå til søksmål. Som hovedregel skal søksmål skje ved norske domstoler. Partene har likevel anledning til å avtale tvisteløsning ved voldgift. Avtale om voldgift må etter tvistemålsloven § 452 annet ledd inngås skriftlig for å være bindende for begge parter.

Avtalen har ingen regler om verneting, altså hvor tvisten skal behandles. Hovedregelen er at tvisten behandles på saksøktes sted. Tvistemålsloven gir likevel anledning til å avtale noe annet.

Nærmere avtaler og presiseringer om tvisteløsning bør tas inn i eget bilag til avtalen.

DEL 3 – OVERSIKT OVER VIKTIGE AKTIVITETER

PARTENES AKTIVITETER I PROSJEKTETS ENKELTE FASER

Forberedelser		
Leverandør	Kunde	Punkt
Oppnevne bemyndiget representant	Oppnevne bemyndiget representant	1.5
Utarbeide detaljert prosjektplan		3.1
Etableres felles styringsgruppe		3.2
Oppnevne prosjektleder	Oppnevne prosjektleder	3.2
Innkalle til møte i styringsgruppen		
Utarbeide og løpende ajourholde prosjektdokumentasjon		3.3
Oversende statusrapporter til kunden		3.3
	Fremlegge spesifisering av teknisk plattform og sørge for eventuell oppgradering	4.2
	Søke om sikkerhetsklarering for leverandørens personale	4.5

Detaljspesifisering (spesifiseringsfasen)		
Leverandør	Kunde	Punkt
Utarbeide detaljspesifisering i nært samarbeid med kunden		5.1
Utarbeide forslag til akseptansetestplan i nært samarbeid med kunden		5.1
Innen avtalt frist overlevere detaljspesifisering og fullstendig prosjektplan for utviklingsfasen		5.2
	Innen 10 virkedager gi skriftlig tilbakemelding om detaljspesifisering godkjennes	5.2

Utvikling og installasjon (utviklingsfasen)		
Leverandør	Kunde	Punkt
Utvikle den programvaren som er beskrevet i detaljspesifiseringen		6.1
Utarbeide dokumentasjon parallelt med utvikling		6.2
Leverer dokumentasjon og installasjonsinstruks innen avtalt frist		6.2
	Gjennomføre installasjonsforberedelser i henhold til leverandørens instruks	4.3
Avsluttende inspeksjon og skriftlig godkjennelse av teknisk plattform		4.3
	Rette feil og mangler før starttidspunkt for installasjon	4.3
Gjennomføre opplæring av kundens ansatte		6.3
Innen avtalt frist utarbeide endelig akseptansetestplan		7.1
	Innen avtalt frist utarbeide spesifisering av godkjenningsperiode	7.5.1
	Innen avtalt frist godkjenne akseptansetestplan	7.1
Gjennomføre modul-, system- og integrasjonstester forut for installasjon		6.5

Gjennomføre installasjon på avtalt installasjonsadresse		6.5
Gjennomføre installasjonstest		6.5
Uten ugrunnet opphold gi skriftlig melding om forsinkelse hvis avtalt installasjonsdag ikke kan overholdes		6.5 og 15.2.1
Innen avtalt frist gi kunden skriftlig melding om at installasjon og installasjonstest er gjennomført og at programvaren er klar for akseptansetest		6.5

Akseptansetest, idriftssettelse og levering (leveringsfasen)		
Akseptansetest		
Leverandør	Kunde	Punkt
	Gjennomføre akseptansetest i samarbeid med leverandøren	7.1
	Uten ugrunnet opphold gi skriftlig melding om leverandørens ytelser ikke er i samsvar med avtalen	7.2
Så raskt som mulig rette feil og mangler som påpekes		7.2
	Senest 10 virkedager etter at akseptansetest faktisk er gjennomført gi skriftlig melding om godkjenning	7.2
	Utarbeide og undertegne akseptanseprotokoll	7.2
Uten ugrunnet opphold gi skriftlig melding om forsinkelse hvis avtalt akseptansedag ikke kan overholdes		7.1 og 15.2.1

Idriftssettelse		
Leverandør	Kunde	Punkt
	Etter at akseptansetest og konvertering er godkjent av kunden og innen avtalt frist skal programvaren settes i drift.	7.3

Godkjenningsperiode		
Leverandør	Kunde	Punkt
	Fra akseptansedagen gjennomføre undersøkelser med utgangspunkt i ordinære, daglige drifts- og arbeidsoppgaver	7.5.1
	Uten ugrunnet opphold gi skriftlig melding om leverandørens ytelser ikke er i samsvar med avtalen	7.5.2
Så raskt som mulig rette de feil og mangler som påpekes		7.5.2
	Senest 10 virkedager etter utløp av godkjenningsperioden sende skriftlig melding om godkjenning	7.5.3
Sende skriftlig melding om at utbedringer er fullført		7.5.3
	Undersøke utbedringene	7.5.3
Uten ugrunnet opphold gi skriftlig melding om forsinkelse hvis avtalt leveringsdag ikke kan overholdes		7.5.3 og 15.2.1

ENDRINGSHÅNDTERING

Endringsoverslag		
Leverandør	Kunde	Punkt
	Fremsetter ønske om endring, bør være skriftlig	
Utarbeider endringsoverslag senest 10 virkedager etter mottatt forespørsel. Skal beskrive konsekvenser av endringen.		9.2

Endringsordre		
Leverandør	Kunde	Punkt
	Skriftlig meddele Leverandøren endringsordre	9.3
Iverksette endringsarbeide umiddelbart		9.4
Innarbeide endring i avtalen innen avtalt frist		9.3
Kreve endringer i kontraktspris, fremdriftsplan og andre forhold som skyldes Kundens endringskrav		9.4
Alternativ: gi tilbud på tillegg eller fradrag for endringer		9.4

Tvist om virkning på kontraktspris		
Leverandør	Kunde	Punkt
	Betale et foreløpig vederlag	9.5
Reise søksmål for endringsarbeid innen 6 mnd.		9.5

Tvist om det foreligger en endring		
Leverandør	Kunde	Punkt
Uten ugrunnet opphold skriftlig kreve at Kunden utsteder endringsordre		9.6
Utarbeide endringsoverslag		9.6
	Utstede omtvistet endringsordre	9.7
Innen 6 mnd. kreve oppmannsavgjørelse eller reise søksmål		9.8