

Oversikt over endrede og/eller nye bestemmelser i SSA-D 2015

| Stikkord | Referanse | Endringens art | Kommentarer |
|---------------|---------------|--|---|
| Innledning | | | SSA-D 2015 er tilrettelagt for anskaffelse av drift i et standardisert driftsmiljø snarere enn et miljø som er spesielt tilpasset kunden. Dette innebærer bl.a. at det er innarbeidet mer fleksible bestemmelser som legger til rette for levering av leverandørens standard tilnærming / løsninger. Én konsekvens av dette utvidet adgang for leverandøren til selv å gjøre endringer i driftsplattformen og begrensinger i kundens endringsadgang når det gjelder standardleveranser som også andre kunder benytter. Kunder som har særlige behov må påse at disse kommer klart til syne i bilagene, og om nødvendig i bilag 8. |
| Rammer | 1.1 | <ul style="list-style-type: none"> Hvis leverandøren skal overta driften av noe av kundens utstyr, skal det angis særskilt. I bilag 3 kan kunden innta beskrivelse av den overordnede arkitekturen og det systemlandskap som driftstjenesten skal inngå i og samvirke med, men kunden kan også velge å overlate til leverandøren å foreslå den mest hensiktsmessige løsning uavhengig av andre bindinger enn det som følger av hva som skal driftes. | Avtalen legger til rette for bruk i situasjoner der kunden får sine applikasjoner driftet på leverandørens plattform uten spesielle bindinger til eksisterende infrastruktur, men kunden kan også, gjennom beskrivelser i bilag 3, oppstille forutsetninger om at løsningen skal samvirke med annen (ny eller eksisterende) infrastruktur. |
| Delleveranser | Punkt 2.1.1.2 | Det er innarbeidet nye bestemmelser som legger til rette for bruk av delleveranser. Dette innebærer at etableringen av den avtalte leveransen deles i "mindre biter" som etableres hver for seg. Delleveransene kan settes i drift fortløpende eller samlet. Kontraktens bestemmelser om gjennomføring av leveransen gjelder for hver enkelt delleveranse. Se også nedenfor om test før | Bruken av delleveranser gjør det mulig å redusere risiko ved å dele opp etablering av leveransen i mindre deler (delleveranser). Dette kan lette arbeidet for kunden både mht. kontroll og egen innsats og gjøre risikoen knyttet til eventuelt mislighold mer forutberegnelig for leverandøren. Fremtdrift måles for etablering av den enkelte delleveranse og dagbøter for en delleveranse som er forsinket beregnes av vederlaget (for |

| | | | |
|-----------------------|----------------|---|--|
| | | oppstartsdag og godkjenningsperiode ved bruk av delleveranser. | etableringsfasen) for den eller de delleveranser som er forsinket. Det fremgår ikke direkte av teksten i punkt 11.5.2 tredje avsnitt, tredje setning, at det er vederlaget for <i>etableringsfasen</i> som er beregningsgrunnlaget, men lest i sammenheng med første setning bør bestemmelsen forstås slik (eller rettes). Ettersom hver delleveranse har sin egen etableringsfase, vil erstatningsansvaret knyttet til mislighold av den enkelte delleveranse i praksis være avgrenset på tilsvarende måte, se punkt 11.5.6 tredje avsnitt. |
| Planer | Kapittel 2.1.2 | <p>I SSA-D 2015 har den tidligere dokumentplanen blitt fjernet og en prosjektplan, samhandlingsplan og aktivitets- og oppfølgingsplan for godkjenningsperioden har kommet til. Samhandlingsplanen skal beskrive grensesnittet mellom kunde og leverandør (hvordan de samhandler mht. endringer, feilmeldinger etc.). Partene kan i utgangpunktet benytte samhandlingsplanen som blir laget også overfor nye leverandører. Det er visse unntak når det gjelder konfidensiell informasjon.</p> <p>Fra SSA-D 2013 har en beholdt detaljplanen for etableringsfasen og testplaner, men tilnærmingen er noe endret som beskrevet nedenfor.</p> | |
| Test før oppstartsdag | Punkt 2.1.4 | "Test før oppstartsdag" erstatter den tidligere akseptansetesten. SSA-D 2015 legger opp til at leverandøren står for mer av testingen før oppstartsdag enn i tidligere avtaler. | Tidligere skulle kunden i samarbeid med leverandøren gjennomføre en akseptansetest. Nå skal partene gjennomføre de tester som fremgår av testplanen for å verifisere om driftstjenesten oppfyller kravene. Leverandøren skal lage testplanen, jfr. SSA-D 2.1.2.3. Kunden kan velge å delta i utarbeidelsen av testplanen, og <i>skal</i> delta hvis leverandøren ber om det. Forslag til testplan forelegges kunden for godkjenning senest 4 uker før planlagt oppstart av testen, med mindre annet |

| | | | |
|--------------------------------------|---------------|---|--|
| | | | er avtalt. |
| Godkjenning - godkjenningsskriterier | Punkt 2.1.6.5 | Tidligere var kundens godkjenning basert på feilkategoriene A, B og C-feil. I SSA-D 2015 legges det som hovedregel opp til at godkjenningsskriterier avtales for den enkelte leveranse. Avtalen har en "reservebestemmelse" for det tilfellet at partene ikke har avtalt hvilke krav som skal gjelde. | Formålet med endringen er å legge til rette for at det benyttes godkjenningsskriterier som er mer tilpasset den enkelte leveranse. |
| Krav til tjenestenivå | Punkt 2.2.1 | <ul style="list-style-type: none"> Tjenestenivået beskrives i bilag 5, men er tjenestenivået ikke beskrevet skal <i>"tjenestenivået tilsvare det som kan forventes av en alminnelig god tilsvarende tjeneste i markedet."</i> Leverandøren er ikke ansvarlig for manglende oppfyllelse av tjenestenivå hvis dette er forårsaket av 1) feil eller stans i kundens applikasjoner, eller 2) hvis det er forårsaket av feil i standardprogramvare som er lisensiert fra tredjepart som leverandøren er avhengig av for å levere driftstjenesten, forutsatt at leverandøren kan dokumentere å ha tatt rimelige forholdsregler. | <ul style="list-style-type: none"> Bestemmelsen om tjenestenivå der det ikke er avtalt noe særskilt, og unntaksregelen i alternativ 2, er nye. Tjenestenivå kan endres med endringsordre (punkt 2.1.2.6) og det er regler om rapportering i punkt 2.2.5. Se også punkt 11.5.3 om økonomisk kompensasjon. |
| Leverandørinitierte endringer | Punkt 2.2.3 | <ul style="list-style-type: none"> Reguleringen av leverandørinitierte endringer er betydelig forenklet. SSA-D 2015 er rettet mot drift i leverandørens standardiserte driftsmiljø og leverandøren har stor grad av frihet når det gjelder hvordan endringer gjennomføres. Leverandøren kan på eget initiativ gjennomføre endringer i driftsmiljøet uten at kunden skal godkjenne endringen, men skal orientere kunden bl.a. om endringer som berører kundens bruk av løsningen eller sikkerheten i løsningen. | Endringen må sees i lys av at SSA-D 2015 er tilpasset drift i et standardisert driftsmiljø, snarere enn i et eget miljø som er unikt for kunden. Leverandøren kan i prinsippet iverksette alle typer endringer, men leveransen må naturligvis oppfylle de avtalte krav også etter endringen. |
| Dokumentasjon | Punkt 2.2.6 | Dokumentasjonskravene i SSA-D 2015 er begrenset sammenliknet med de forholdsvis omfattende | Bestemmelsen bør ses i sammenheng med revisjonsretten i punkt 2.2.8. |

| | | | |
|---|--------------|--|---|
| | | kravene i SSA-D 2013. Kravene til leverandørens dokumentasjon er i utgangpunktet begrenset til den dokumentasjonen kunden krever etter bilag 6. | |
| Revisjon | Punkt 2.2.8 | Bestemmelsen om revisjon er utvidet og presisert. Når det gjelder revisjon av underleverandører, har kunden rett til å delta i leverandørens revisjon av disse, og leverandøren skal medvirke til at det kan skje, men kunden har ikke selvstendig revisjonsrett hos leverandørens underleverandører. | |
| Nye versjoner og plikt til oppgradering | Punkt 2.2.9 | Nye versjoner av programvare som benyttes for å levere driftstjenesten skal følge leverandørens alminnelige oppgraderingsløp. Før driftsetting av nye versjoner av programvare som benyttes for å levere driftstjenesten, skal leverandøren verifisere at endringen ikke skaper problemer for de programmer som iht. bilag 3 omfattes av driftstjenesten. Leverandøren kan kreve vederlag for ekstrakostnader han påføres som følge av at kunden ikke kan følge med i oppgraderingene. | Endringen må sees i lyst av at SSA-D 2015 nå er tilpasset drift i et standardisert driftsmiljø. Merk at det er leverandørens oppgraderingsløp (altså ikke programvareleverandørens) som skal følges. Dette kan avvike fra det anbefalte oppgraderingsløpet, men må oppfylle kravene til livssyklusforvaltning og tidsmessighet i 2.2.10. Sikkerhetsoppdateringer skal alltid driftsettes uten unødig opphold. (Bestemmelsen har fått en litt uheldig struktur og kan bli klarere ved å flytte siste avsnitt inn etter første setning i første avsnitt, slik at det skilles tydeligere mellom hva som gjelder leverandørens og hva som gjelder kunden.) |
| Livssyklusforvaltning | Punkt 2.2.10 | Leverandøren har fått uttrykkelig ansvar for livssyklusforvaltning og å holde leveransen tidsmessig gjennom hele avtaleperioden. | <ul style="list-style-type: none"> • Leverandøren har totalansvar for livssyklusforvaltning av utstyr, programvare og annet som er nødvendig for å opprettholde tjenestenivået med de unntak som evt. er avtalt i bilag 1 og 2. • Hvis leverandøren drifter infrastruktur spesielt for kunden skal oppgraderinger håndteres etter endringsreglene i kapittel 3. Hvis kunden har kjøpt leverandørens standardtjeneste som leveres til flere kunder over samme infrastruktur skal leverandøren aktivt sørge for at leveransen alltid er like effektiv og like kvalitetsmessig god som den var på kontraktsinngåelsestidspunktet, sammenlignet med |

| | | | |
|---|------------------|---|---|
| | | | andre tilsvarende tjenesteleveranser. |
| Endringer | Punkt 3.1 | I SSA-D 2015 er det innarbeidet en begrensning i kundens rett til å kreve endringer som teknisk sett vil berøre andre kunder som mottar samme standardiserte tjeneste (når endringen vil stride mot forpliktelser leverandøren har til disse andre kundene). | Endringen må sees i lyst av at SSA-D 2015 nå er tilpasset drift i et standardisert driftsmiljø. Partene kan avtale en utvidet endringsadgang. |
| Hoppeplikt og delbetaling ved omtvistet endringsordre | Punkt 3.8 | Regelen om at leverandøren har plikt til å utføre omtvistede endringsordre ("hoppeplikt") mot sikkerhetsstillelse i SSA-D 2013 er byttet ut med en regel om at kunden må utbetale halvparten av det beløpet leverandøren mener den har krav på før hoppeplikten oppstår. Beløpet avregnes når tvisten løses. Leverandøren kan "løse" seg fra hoppeplikten ved å eskalere saken inn for en av tvisteløsningsordningene, men bærer da risikoen for forsinkelser og SLA brudd hvis det viser seg at kundens bestridelse av endringsordren var korrekt. | Et stadig tilbakevendende ønske om endring fra leverandørene i tidligere SSA-T har vært knyttet til hvorvidt leverandøren må utføre arbeid under en omtvistet endringsordre uten å få noe betalt før tvisten er avklart. Dette er nå lempet ved at leverandøren kan kreve (midlertidig) å få utbetalt 50 % av estimert vederlag eller suspendere "hoppeplikten" ved å utløse kontraktens tvisteløsningsmekanismer. Ved utløsning av kontraktens tvisteløsningsmekanismer har leverandøren risiko for forsinkelser hvis det viser seg at han tok feil i sin antagelse om at endringen var utenfor det avtalte. Hvis det betales midlertidig vederlag må leverandøren kreve avgjørelse av den omtvistede endringen iht. punkt 3.9 innen tre måneder etter at det er betalt, ellers går det til motregning i neste betalingsmilepæl. |
| Varighet | Punkt 4.1 | Initiell avtaleperiode er endret til 3 år. Deretter fornyes avtalen automatisk for ett år av gangen til den sies opp kunden (6 måneders varsel) eller leverandøren (12 måneders varsel). | |
| Avbestilling | Punkt 4.2 og 4.3 | Det er inntatt et tak på avbestillingsvederlag i etableringsfasen og gjort noe forenkling av avbestillingsvederlaget ved ordinær drift. | Avbestillingsvederlag for arbeid og omstillingskostnader i etableringsfasen kan ikke overstige det vederlag som kunden etter avtalen skulle ha betalt for å gjennomføre dette arbeidet i etableringsfasen. |
| Avslutning | Punkt 4.4 | Bestemmelsene om avslutning av avtalen er bearbeidet, forenklet og samlet i én bestemmelse. Nytt er bl.a. kravet om at det skal lages en | |

| | | | |
|---|-----------------------|--|--|
| | | "avslutningsplan" med input fra kunden, gammel og evt. ny leverandør som regulerer overgang til ny driftsleverandør eller at kunden selv overtar driften. Leverandøren har ikke lengre plikt til å gi kunden tilbud på utstyr og programvare som var benyttet i driften, men som eies av leverandøren (bakgrunnen er også her at det primært vil være tale om leverandørens standard driftsmiljø). | |
| Midlertidig forlengelse | Punkt 4.5 | Midlertidig forlengelse av avtalen krever nå 60 dagers varsel. | |
| Lønns og arbeidsvilkår | Punkt 5.7 | Det er presisert at bestemmelsene om vilkår iht forskrift om allmengjort tariffavtale gjelder egne og "eventuelle underleverandørers ansatte som direkte medvirker til å oppfylle Leverandørens forpliktelser under denne avtalen". Bestemmelsen om landsomfattende tariffavtale for den aktuelle bransje gjelder de samme ansatte, men bare for arbeid som utføres i Norge. | |
| Skytjenester og andre standardleveranser fra tredjeparter | Punkt 5.1 og bilag 10 | Det er lagt til rette for å inkludere avtaler om bruk av f.eks. skytjenester og andre standardleveranser fra tredjeparter. Leverandøren skal følge opp disse avtalene med tredjeparter på kundens vegne, men leverandørens ansvar for evt. feil i slike tjenester vil være begrenset til å følge opp feilrettingen iht. de underliggende avtalene. Dette kan for det første være aktuelt for avtaler som kunden selv har inngått med tredjepart som leverandøren skal følge opp. For det andre kan det omfatte avtaler om standardytelser fra tredjepart når kunden uttrykkelig har akseptert det. | I enkelte tilfeller kan kunden være tjent med at deler av leveransen leveres som en kostnadseffektiv standardleveranse fra tredjepart. Leverandørens ansvar er i utgangpunktet begrenset til å følge opp avtalen med tredjepartsleverandøren forutsatt at kunden uttrykkelig har akseptert at den aktuelle tredjepartsleveransen blir levert i henhold til tredjeparts standard avtalevilkår. Det vil derfor ikke i seg selv utgjøre et forbehold mot kontraktsvilkårene om leverandøren foreslår at en del av leveransen løses på den måten, men kunden velger selv om en slik løsning skal aksepteres. Dette bør avklares så tidlig som mulig i forhandlingene, og <i>senest</i> før innlevering av endelig tilbud (på det tidspunktet vil slike vilkår kunne anses som forbehold hvis de ikke er akseptert av kunden på forhånd). Kunden kan også fra |

| | | | |
|----------------------------|-----------|---|--|
| | | | start (i konkurransegrunnlaget) ha stilt krav om at leverandøren skal ta fullt ansvar for hele leveransen. |
| Skriftlighet | 7.4 | Det er presisert at alle varsler, krav eller andre meddelelser knyttet til denne avtalen skal gis skriftlig til den postadressen eller elektroniske adressen som er oppgitt på avtalens forside med mindre partene har avtalt noe annet i bilag 6 for den aktuelle type henvendelse. | Bestemmelsen legger til rette for, og minner om, at partene kan avtale en hensiktsmessig metode for bruk av elektronisk meldingsformidling (e-post eller elektronisk samhandlingsløsning). |
| Prisendring - valutakurser | Punkt 8.5 | Den tidligere bestemmelsen om prisjustering pga. endringer i valutakurser er fjernet. | |
| Garantier / sikkerhet | Punkt 8.6 | Det er tatt inn et nytt punkt om garantier som innebærer at kunden kan kreve at leverandøren stiller sikkerhet for det maksimale erstatningsansvar leverandøren kan pådra seg i henhold til avtalen i form av en bank- eller morselskapsgaranti. Kunden må aktivere bestemmelsen ved angivelse i bilag 7. | |
| Eksterne rettslige krav | Punkt 9.1 | Bestemmelsen er forenklet bl.a. ved at eksemplene på det som kunne være relevant regelverk er fjernet. Det er presisert at det er kundens ansvar å angi hvilke rettslige krav som er relevante for driftstjenesten. | |
| Informasjonssikkerhet | Punkt 9.2 | Leverandøren skal dokumentere at Leverandøren følger alminnelig anerkjente standarder for informasjonssikkerhet på de områder som er aktuelle etter driftstjenestens art. | |
| Personopplysninger | Punkt 9.4 | Det er innarbeidet en egen bestemmelse om krav til leverandørens behandling av personopplysninger (som databehandler). Det fremgår bl.a. at leverandøren må ivareta krav til informasjonssikkerhet i henhold til personopplysningslovens § 13. Eventuelle underleverandører må godkjennes av kunden. Personopplysninger kan ikke overføres til land | <ul style="list-style-type: none"> • Bestemmelsen tjener som nødvendig ramme for innholdet i en databehandleravtale mellom partene. Det må fremgå av bilag 1 og 2 hvordan behandling av personopplysninger skal skje (hvis behandling av personopplysninger er relevant). • Kravet til skriftlig samtykke før eventuell overføring til tredjeland skal sikre at kunden kan ivareta sin plikt til å sørge for tilstrekkelig rettslig grunnlag før |

| | | | |
|------------------------|--------------|---|--|
| | | utenfor EØS-området (tredjeland) uten kundens skriftlige forhåndssamtykke. Partene kan inngå egen databehandleravtale med avvikende regulering. | overføring finner sted, jf. personopplysningsloven §§ 29-30. |
| Partenes rettigheter | Punkt 10.1 | Reguleringen fra SSA-D 2013 om at kunden skal ha all immaterielle rettigheter til programvare og dokumentasjon som utvikles spesielt for kundens systemer er fjernet. Kunden får en begrenset disposisjonsrett til programvare og utstyr som leverandøren stiller til disposisjon for kunden. Hver av partene kan utnytte samhandlingsplanen uhindret av den annen parts eventuelle opphavsrett. | Endringen må ses i lys av at SSA-D 2015 skal kunne brukes for drift i et miljø som ikke er skreddersydd for kunden. |
| Dagbøter | Punkt 11.5.2 | Hvis det benyttes delleranser regnes dagbøtene av vederlaget for den enkelte delleranse. | [Beregningsgrunnlaget skal antakelig være avtalt vederlag <i>for etableringsfasen</i> for den enkelte delleranse. Her er det en feil i avtaleteksten.] |
| Økonomisk kompensasjon | Punkt 11.5.3 | <ul style="list-style-type: none"> • Primærsanksjonen mot brudd på avtalt tjenestnivå er ikke lenger standardiserte prisavslag, men standardisert økonomisk kompensasjon som regnes som en form for standardisert erstatning. En konsekvens av dette er at påløpte standardiserte kompensasjoner kommer til fradrag i eventuell erstatning for samme mislighold. • Hvis det tross gjentatte forsøk ikke har lyktes Leverandøren å avhjelpe mangelfull drift, kan Kunden også kreve forholdsmessig prisavslag. Dette reflekterer at avviket fra avtalt tjenestnivå synes å være permanent og at kunden over tid har fått og vil få levert et lavere tjenestnivå enn det er betalt for. | Se også kommenterer til punkt 2.2.1 (tjenestnivå) |
| Heving av delleranser | Punkt 11.5.4 | Det er inntatt en egen bestemmelse om heving av delleranser som følge av forsinkelse og når heving av én delleranse kan gi hevingsrett for det øvrige. | |
| Erstatningsbegrensning | Punkt 11.5.6 | I 2015 utgaven av SSA-D er det foretatt en justering | |

| | | | |
|--|------------|--|--|
| | | av erstatningsreglene. Tap av data regnes som indirekte tap med unntak av kostnader knyttet til rekonstruksjon av data i henhold til punkt 11.6 og andre direkte kostnader kunden pådrar seg som følge av tap av data. | |
| Rekonstruksjon av data | Punkt 11.6 | Bestemmelsen om rekonstruksjon av data er blitt utvidet og ansvaret konkretisert. | |
| Begrensning i leverandørens tilbakeholdsrett | Punkt 12.3 | Leverandøren kan ikke holde tilbake driftstjenester som følge av kundens mislighold, med mindre misligholdet er vesentlig <i>og Leverandøren som følge av dette hever avtalen</i> . Leverandøren kan likevel ikke holde tilbake driftstjenesten dersom Kunden benytter sin rett til midlertidig forlengelse av avtalen mot forskuddsbetaling som angitt i punkt 4.5. | |
| Overdragelse av rettigheter og plikter | Punkt 15.3 | Det er gjort unntak fra krav om samtykke fra kunden hvis kontrakten overdras som følge av at leverandøren slås sammen med et annet selskap. Det er presisert anskaffelsesrettslige krav som må oppfylles for leverandørskifte hvis kunden er omfattet av anskaffelsesregelverket. | |
| Force majeure | Punkt 15.5 | Hvis avtalen avsluttes som følge av <i>force majeure</i> (som har vart mer enn 90 dager), dekker partene sine egne kostnader knyttet til avslutningen og leverandøren får betalt for det som er levert før avtalen ble avsluttet. Partene kan ikke rette andre krav mot hverandre som følge av avslutning på grunn av <i>force majeure</i> . | Manglende oppfyllelse som følge av <i>force majeure</i> er ikke mislighold. Endringen i punkt 13.4 er en refleks av dette. |