**Rettleiande vedlegg til SSA-V – Vedlikehaldsavtalen – versjon 2015**

**Innhald:**

Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon (krav til vedlikeholdstjenesten) 2

Bilag 2: Leverandørens løsningsspesifikasjon (beskrivelse av vedlikeholdstjenesten) 4

Bilag 3: Utstyr og/eller programvare som skal vedlikeholdes 5

Bilag 4: Prosjekt- og fremdriftsplan for etableringsfasen 6

Bilag 5: Tjenestenivå med standardiserte prisavslag 7

Bilag 6: Administrative bestemmelser 9

Bilag 7: Samlet pris og prisbestemmelser 11

Bilag 8: Endringer i den generelle avtaleteksten 13

Bilag 9: Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen 14

Bilag 10: Tredjeparts vilkår for vedlikehold av tredjeparts programvare 15

# Vedlegg 1: Kravspesifikasjonen frå Kunden (krav til vedlikehaldstenesta)

*Skal fyllast ut av Kunden. Kunden skal i vedlegg 1 spesifisere det Leverandøren skal fylle ut i andre vedlegg.*

### Avtalens punkt 2.1.2 Samhandlingsplan

Kunden skal spesifisere her, at krav til samhandling skal gå fram av vedlegg 6.

### Avtalens punkt 2.2.1 Omfanget av vedlikehaldstenesta

Kunden skal skildre det samla målbildet for leveransen av vedlikehaldstenesta her. Ei god målbildeskildring vil gi Kunden handlingsrom for ytterlegare vidareutvikling og kompletteringskjøp jf. punkt 2.2.8 og 2.2.9 i avtalen.

Kunden skal stille krav om at Leverandøren skal levere vedlikehaldsteneste på det utstyret og/eller programvara som er skildra i vedlegg 3 her.

Kunden skal stille krav om at Leverandøren skal levere vedlikehaldsteneste som skildra i vedlegg 5 med det tenestenivået som er oppgitt i vedlegg 5 her.

Kunden kan stille krav om at vedlikehaldstenesta skal omfatte:

* Korrigering av innrapporterte feil (korrektivt vedlikehald)
* Finne og rette potensielle feil før dei oppstår (preventivt vedlikehald)

Eventuelt kan Kunden stille krav om at tenesta også skal omfatte:

* Endringar for å møte endra krav til programvara og/eller system programvara samverkar med (adaptivt vedlikehald)
* Endringar for å auke eksempelvis yting, vedlikehaldbarheit, brukarvennlegheit etc. (perfektivt vedlikehald)

Eventuelle krav frå Kunden om kor gamle versjonar av den aktuelle programvara og/eller utstyr som skal haldast ved like, skal kome fram her. Kunden bør tenke på at det kan vere kostbart å halde ved like gammal programvare og utstyr og vurdere utfasing.

### Avtalens punkt 2.2.3 Oppdatering av dokumentasjon

I den utstrekning utført vedlikehald verkar inn på innhaldet i tilknytt dokumentasjon, skal oppdateringar til dokumentasjonen gjerast tilgjengelege for Kunden i det omfanget og den utstrekninga som er skildra her.

### Avtalens punkt 2.2.4 Brukarstøtte

Dersom avtalen omfattar brukarstøtte, skal Kunden her stille krav om at Leverandøren skal skildre brukarstøttetenesta si i vedlegg 6.

Kunden skal også spesifisere her at Leverandøren i vedlegg 6 skal stille eventuelle krav om kva for brukarar eller brukargrupper hos Kunden som kan søke bistand, og eventuelle maksimale årlege volum for førespurnader som inngår i fastprisen mv.

### Avtalens punkt 2.2.6 Installering av programrettingar mv.

Dersom Kunden eller Kunden sin driftsleverandør skal installere programrettingar, skal dette gå fram her.

Dersom Kunden tillèt at Leverandøren kan levere programrettingar i form av ny versjon av programmet, sjølv om dette krev at den tekniske plattforma til Kunden vert oppgradert, eller at det vert gjort endringar i dei andre systema til Kunden, skal dette gå fram her.

### Avtalens punkt 2.2.7 Nye versjonar

Dersom nye versjonar av programvare som er spesifisert i vedlegg 3, ikkje skal vere inkludert i avtalen, skal Kunden spesifisere dette her.

### Avtalens punkt 2.2.8 Ytterlegare utvikling

Kunden kan bestille vidareutvikling av programvara som er omfatta av vedlikehaldsavtalen innanfor rammene som er skildra her, medrekna utvikling av tillegg av moderat omfang.

### Avtalens punkt 9.1 Eksterne rettslege krav og tiltak generelt

Kunden skal spesifisere kva for rettslege eller partsspesifikke krav som har relevans for inngåing og gjennomføring av denne avtalen.

### Avtalens punkt 9.3 Personopplysningar

## Dersom Leverandøren skal behandle personopplysningar på vegner av Kunden i samband med gjennomføring av Leveransen, kan nærare reglar om korleis personopplysningar skal behandlast, medrekna relevante sikkerheitstiltak og krav til lagringstid og sletting mv. oppgivast av Kunden her.

## Dersom partane har eller skal inngå eigen databehandlaravtale, skal dette oppgivast her.

### Avtalens punkt 11.4.3 Standardiserte kompensasjonar og timebot

Andre timebotsatsar og anna løpetid for timebota og kva slags andre ytingar ho skal gjelde for enn det som går fram av punkt 11.4.3 i avtalen, kan skildrast av Kunden her.

# Vedlegg 2: Løysingsspesifikasjonen til Leverandøren (skildring av vedlikehaldstenesta)

*Skal fyllast ut av leverandøren.*

Leverandøren skal i løysingsspesifikasjonen sin vise til Kunden si skildring av programvare og/eller utstyr som skal haldast ved like jf. vedlegg 3, og til tenestenivå jf. vedlegg 5.

### Avtalens punkt 2.2.5 Handtering av feil

Eventuelle vedlikehaldsvilkår som er avtalt mellom Leverandøren og produsent av standardprogramvare som Leverandøren ikkje har utvikla eller sjølv held ved like (programvareprodusenten) skal oppgivast her. (Kopiar av vedlikehaldsvilkåra skal vere vedlagde som vedlegg 10).

### Avtalens punkt 2.2.8 Ytterlegare utvikling

Leverandøren kan oppgi rammer for høvet Kunden har til å bestille vidareutvikling av programvara som er omfatta av vedlikehaldsavtalen her.

### Avtalens punkt 6.1 Kunden sitt ansvar og medverknad

Leverandøren kan stille ytterlegare krav til medverknad frå Kunden her.

# Vedlegg 3: Utstyr og/eller programvare som skal haldast ved like

*Vedlegg 3 skal fyllast ut av Kunden.*

Kunden skal skildre det utstyret og/eller den programvara som er skal haldast ved like etter denne avtalen her.

Kunden skal skildre teknisk plattform og annan infrastruktur som er relevant for den programvara og/eller det utstyret som skal haldast ved like her.

Kunden skal skildre kva slags tilgangsmoglegheiter Leverandøren har til utstyr eller programvare som skal haldast ved like i samband med feilrettingar, oppgraderingar etc. her.

Dersom det er relevant skal Kunden skildre vedlikehaldsvindauge, rutinar for oppgraderingar etc. av infrastruktur, teknisk plattform og anna som har innverknad for programvara og/eller utstyret som skal haldast ved like.

Dersom Kunden anskaffar vedlikehald samtidig med ei utstyrs- og/eller programvareanskaffing, vil ikkje Kunden i tilstrekkeleg grad kunne spesifisere det som skal vere inkludert i vedlikehaldet på utlysingstidspunktet. I eit slikt tilfelle vil ikkje vedlegg 3 kunne fyllast ut før kontraktsinngåing for utstyrs- og/eller programvareanskaffinga. Det som skal inkluderast i vedlikehaldet i vedlegg 3 i vedlikehaldsavtalen, vil kome fram av vedlegg 2 i utstyrs- og/eller programvareanskaffinga.

Dersom vedlikehaldsanskaffinga har til føremål å erstatte ei eksisterande vedlikehaldsteneste, vil Kunden normalt kunne be om bistand frå eksisterande vedlikehaldsleverandør for å utarbeide innhaldet i vedlegg 3.

# Vedlegg 4: Prosjekt- og framdriftsplan for etableringsfasen

*Her tar ein inn prosjekt- og framdriftsplanen for ein eventuell etableringsfase for vedlikehaldstenesta.*

*Dersom vedlikehald vert etablert i samband med ei utstyrs- og/eller programvareanskaffing eller i forlenginga av eit tilpassings- eller utviklingsprosjekt, vil det normalt ikkje vere føremålstenleg med ein eigen etableringsfase for vedlikehaldstenesta.*

## Avtalens punkt 4.1 Varigheit og oppseiing Dersom det er avtalt anna varigheit enn det som går fram av punkt 4.1 i avtalen eller anna oppstartstidspunkt enn det som går fram av side 2 i avtalen, skal Kunden spesifisere dette her.

# Vedlegg 5: Tenestenivå med standardiserte prisavslag

*Kunden skal oppgi krav med fristar og kompensasjon i forhold til tenestenivå, eller det skal leggast ved ein eigen tenestenivåavtale (SLA).*

*Vedlegget kan fyllast ut av Kunden, av Leverandøren eller av begge.*

*Dersom Kunden har detaljerte ønske om korleis tenestenivået skal definerast og følgast opp, skal Kunden skildre dette her.*

*Dersom Kunden ønsker å bruke standard tenestenivåavtale frå Leverandøren, må Kunden i Vedlegg 1 be Leverandøren fylle ut vedlegg 5 som del av tilbodet sitt.*

*Kunden kan skildre rammer for kva Leverandøren skal fylle ut i vedlegg 5, men dersom Kunden stiller for detaljerte krav, kan dette gjere det uråd for Leverandøren å tilby sin standard tenestenivåavtale.*

### Avtalens punkt 2.2.4 Brukarstøtte

Dersom Leverandøren garanterer svar innanfor gitte fristar, skal dette gå fram her.

### Avtalens punkt 2.2.5 Handtering av feil

Dersom det er avtalt avvik frå definisjon av feil frå punkt 2.2.5 i avtalen, skal dette kome fram her.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nivå | Kategori | Skildring |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

### Avtalens punkt 2.2.6 Installering av programrettingar mv.

Dersom det er avtalt at Leverandøren kan rette feilen ved å sende eller gjere tilgjengeleg ei programretting for Kunden, skal dette, og rutinar for slik tilgjengeleggjering, kome fram her.

Eventuelle fristar for kor raskt Kunden skal installere programrettingar frå Leverandøren, skal kome fram her.

### Avtalens punkt 2.2.7 Nye versjonar

Dersom det skal gjelde spesifikke tidsfristar for oppgradering til nye versjonar av alminneleg brukt programvare som inngår i den tekniske plattforma til Kunden, skal desse spesifiserast her.

Eventuell programvare som er unntatt frå regelen om tidsfristar, skal spesifiserast her.

### Avtalens punkt 11.4.3 Standardiserte kompensasjonar og timebot

Kunden skal fastsette standardiserte kompensasjonar ved oversitting av fristar eller anna manglande oppfylling frå Leverandøren si side her.

Dette vert gjort i form av ein tenestenivåavtale der Kunden stiller krav til reaksjonstid og kvalitet på tenester som inngår i vedlikehaldstenesta til Leverandøren. Kunden kan be Leverandøren fylle ut vedlegget med sin standard tenestenivåavtale, eller stille spesifikke krav eksempelvis til kor raskt Leverandøren skal svare ved rapportering av feil og kor fort feila skal rettast. Dersom brukarstøtte er inkludert i vedlikehaldstenesta, skal det også stillast krav til reaksjonstid for denne tenesta. Krav til korleis, og kor ofte, Leverandøren skal rapportere, kan også vere ein del av tenestenivåavtalen.

**Eksempel på tabell med krav til reaksjonstid:**

*Det er antatt at feil vert rapporterte inn via eit elektronisk feilrapporteringssystem. Det er vanleg at det berre er eit avgrensa tal hos Kunden som har tilgang til å rapportere feil på denne måten. Dersom Kunden har førstelinje brukarstøtte hos seg sjølv, vil den same typen avgrensing også gjelde brukarstøtte*. *Utfyllinga er berre eit eksempel, og det er viktig at Kunden tilpassar den til behovet sitt. Dersom Kunden stiller strengare krav enn nødvendig, vil dette kunne vere prisdrivande.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kategori** | **Reaksjonstid** | **Påbyrja handtering** | **Retting av feil** | **Mål om løysingstid** |
| Kritisk | 15 min i utvida opningstid | 30 min | Skal gå føre seg kontinuerleg fram til feilen er retta | 20 min |
| Alvorlege | 15 min i arbeidstida | 60 min | Skal gå føre seg kontinuerleg i arbeidstida fram til feilen er retta | 2 timar |
| Mindre alvorleg | 60 min i arbeidstida | 2 arbeidsdagar | Ingen bestemte krav | Etter avtale |
| Brukarstøtteførespurnad på telefon eller chat | 30 sek | Straks etter at førespurnaden er mottatt | Dersom det viser seg å vere ein feil, skal Kunden melde det inn i feilrapporteringssystemet | Ikkje oppgitt |
| Brukarstøtteførespurnad på e-post | Svar om at e-post er mottatt med det same | Skal svarast på neste arbeidsdag | Dersom det viser seg å vere ein feil, skal Kunden melde det inn i feilrapporteringssystemet | Ikkje oppgitt |

**Eksempel på tabell over grunnlag for refusjonsberekning:**

*Dersom tenestenivået for ytingane ikkje vert oppfylt, skal Kunden innrømmast standardisert prisavslag. Ein vanleg måte å berekne avvika på er å nytte prikkbelastning. Utfyllinga av tabellen er berre eit eksempel. Prikkbelastninga gjelder per gong det er avvik.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Skildring** | **Dobbelt så lang tid** | **4 gonger så lang tid** | **8 gonger så lang tid** | **Meir enn 8 gonger**  **så lang tid** |
| Reaksjonstid Kritisk feil | 4 prikkar | 6 prikkar | 8 prikkar | 10 prikkar |
| Reaksjonstid Alvorleg feil | 2 prikkar | 4 prikkar | 6 prikkar | 8 prikkar |
| Reaksjonstid Mindre alvorleg feil | 2 prikkar | 2 prikkar | 3 prikkar | 4 prikkar |
| Brukarstøtteførespurnad telefon/chat er svart på | 1 prikk | 1 prikk | 2 prikkar | 2 prikkar |
| Brukarstøtteførespurnad  e-post er svart på | 1 prikk | 1 prikk | 2 prikkar | 2 prikkar |
| Løysingstid Kritisk feil | 4 prikkar | 6 prikkar | 8 prikkar | 10 prikkar |
| Løysingstid Alvorleg feil | 2 prikkar | 4 prikkar | 6 prikkar | 8 prikkar |
| Løysingstid Mindre alvorleg feil | 2 prikkar | 2 prikkar | 3 prikkar | 4 prikkar |
| Brukarstøtteførespurnad  telefon/chat er lukka | 1 prikk | 1 prikk | 2 prikkar | 2 prikkar |
| Brukarstøtte-førespurnad  e-post er lukka | 1 prikk | 1 prikk | 2 prikkar | 2 prikkar |

**Eksempel på tabell over berekning av refusjonar ut frå prikkbelastningar:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Prikkar** | | **Reduksjon i månadsvederlag** |
| **Frå** | **Til** |
| 1 | 10 | 0 % |
| 11 | 20 | -5 % |
| 21 | 30 | -10 % |
| 31 | 40 | -15 % |
| 41 | 50 | -20 % |
| 51 | 60 | -30 % |
| 61 | -> | -40 % |

# Vedlegg 6: Administrative reglar

### Avtalens punkt 1.5 Partane sine representantar

Representant som har fått myndigheit for partane, og prosedyrar og varslingsfristar for eventuell utskifting av desse, skal spesifiserast her.

### Avtalens punkt 2.1.2 Samhandlingsplan

Dersom Kunden i vedlegg 1 har oppgitt at krav til samhandling skal gå fram av vedlegg 6, skal desse kome fram her.

### Avtalens punkt 2.2.2 Rapportering om utført vedlikehald

Kunden skal spesifisere format for rapporteringa frå Leverandøren av utført vedlikehald og service dersom dette skal vike frå Leverandøren sitt standardformat, her.

### Avtalens punkt 2.2.4 Brukarstøtte

Dersom Kunden i vedlegg 1 har stilt krav om til brukarstøtte, skal Leverandøren skildre brukarstøttetenesta si her.

Dersom Kunden i vedlegg 1 har spesifisert at Leverandøren skal stille krav om kva for brukarar eller brukargrupper hos Kunden som kan søke bistand, og eventuelle maksimale årlege volum for førespurnader som inngår i fastprisen mv., skal desse gå fram her.

## Avtalens punkt 5.2 Nøkkelpersonell

Leverandøren skal spesifisere nøkkelpersonellet sitt som ikkje kan skiftast ut utan føregåande godkjenning frå Kunden her.

## Avtalens punkt 5.4 Lønns- og arbeidsvilkår

Dokumentasjon av om Leverandøren oppfyller forpliktingane som nemnt i punkt 5.4 i avtalen (Lønns- og arbeidsvilkår) skal kome fram her. Dokumentasjonen kan bestå av ei eigenerklæring eller ei tredjepartserklæring om at det er samsvar mellom aktuell tariffavtale og faktiske lønns- og arbeidsvilkår for oppfylling av Leverandøren og eventuelle underleverandørar sine forpliktingar.

Eventuelle nærare presiseringar om gjennomføring av punkt 5.4 i avtalen skal avtalast her.

## Avtalens punkt 7.2 Skriftlegheit

Dersom det er avtalt at varsel, krav eller andre meldingar knytte til denne avtalen skal givast på ein annan måte enn skriftleg til den postadressa eller elektroniske adressa som er oppgitt på framsida av avtalen, skal Kunden oppgi dette her.

## Avtalens punkt 9.3 Personopplysningar

Kunden skal oppgi eventuelle godkjende underleverandørar som kan lagre, tilarbeide eller slette personopplysningar her.

# Vedlegg 7: Samla pris og prisreglar

*Alle prisar og nærare vilkår for det vederlaget Kunden skal betale for Leverandøren sine ytingar, skal gå fram av vedlegg 7. Eventuelle spesielle betalingsordningar, rabattar, forskot, delbetaling og avvikande betalingstidspunkt skal også gå fram av vedlegget.*

## Avtalens punkt 8.1 Vederlag Alle prisar og nærare vilkår for det vederlaget Kunden skal betale for Leverandøren sine ytingar, skal gå fram her.

Eksempel på pristabell for Leverandøren sine ytingar:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Yting** | **Referanse til skildring i vedlegg 2** | **Pris eks. mva.** |
| Teknisk drift |  | Inkludert i årleg vederlag |
| Brukarstøtte |  | Inkludert i årleg vederlag |
| Installasjon |  | Inkludert i årleg vederlag |
|  |  |  |
|  |  |  |

Eksempel på pristabell for Leverandøren sine ordinære timeprisar:

|  |  |
| --- | --- |
| **Skildring** | **Timepris eks. mva.** |
| Junior driftskonsulent (f.eks. 0–3 års erfaring) |  |
| Senior driftskonsulent (f.eks. 3–10 års erfaring) |  |
|  |  |
|  |  |

Dersom prisar ikkje skal oppgivast eksklusive meirverdiavgift, men inkludert toll og eventuelt andre avgifter, skal Kunden spesifisere alternativt prisoppsett her.

Dersom utlegg, medrekna reise- og diettkostnader, skal dekkast, må dette opplysast her. Dersom satsane skal avvike frå Statens gjeldende satsar, må dette kome fram her.

Dersom Leverandøren skal kunne fakturere reisetid, må dette kome fram her. Avtalte satsar for berekning av reisetid skal også settast inn her.

## Avtalens punkt 8.2 Betalingsvilkår Eventuelle spesielle pris- og/eller betalingsvilkår som skal gjelde for denne avtalen, skal oppgivast her.

Andre betalingsvilkår, og eventuelle vilkår for bruk av Elektronisk Handelsformat (EHF), skal kome fram her.

## Avtalens punkt 8.5 Prisendringar Dersom det er avtalt andre reglar om prisendringar enn det som går fram av punkt 8.5 i avtalen, skal dette kome fram her.

## Avtalens punkt 2.2.5 Handtering av feil Dersom det er avtalt ei øvre økonomisk ramme for plikta Leverandøren har til å utarbeide mellombels løysingar som dekker feil i standardprogramvare, skal dette gå fram her.

### Avtalens punkt 2.2.6 Installering av programrettingar mv.

Dersom Leverandøren si installering av programrettingar skal prisast særskilt, skal dette gå fram her.

### Avtalens punkt 2.2.7 Nye versjonar

Dersom enkelte typar nye versjonar, eksempelvis større oppgraderingar, skal prisast særskilt, skal dette gå fram her. Med mindre anna er avtalt her, skal slikt installasjonsarbeid prisast i samsvar med Leverandøren sine timesatsar for slikt arbeid.

Med mindre anna er avtalt her, skal implementering i ny versjon av eventuelle tilpassingar som er gjort for Kunden i den versjonen som skal skiftast ut, prisast i samsvar med Leverandøren sine timesatsar for slikt arbeid.

### Avtalens punkt 2.2.8 Ytterlegare utvikling

Med mindre anna er avtalt her, skal vederlaget for ytterlegare utvikling prisast i samsvar med Leverandøren sin ordinære timepris.

### Avtalens punkt 2.2.10 Tilleggstenester

Leverandøren skal skildre tenestene sine med tilhøyrande vederlag og eventuelle rabattar i ein tenestekatalog. Tenestekatalogen skal inngå her.

## Avtalens punkt 4.2 Avbestilling Dersom anna avbestillingsgebyr enn det som går fram av punkt 4.2 i avtalen, er avtalt, skal dette gå fram her.

## Avtalens punkt 4.3 Avslutningsperioden

Med mindre anna er avtalt her, skal ytingane frå Leverandøren i avslutningsperioden prisast i samsvar med Leverandøren sine timesatsar.

## Avtalens punkt 10.1 Eigedomsrett til utstyr Kunden får same rett til nytt utstyr som vert levert etter denne avtalen, som til det opphavlege utstyret dersom ikkje anna er avtalt her.

# Vedlegg 8: Endringar i den generelle avtaleteksten

*Endringar til den generelle avtaleteksten skal samlast i vedlegg 8, med mindre den generelle avtaleteksten tilviser slike endringar til andre vedlegg.*

*Det er mogleg å gjere endringar til alle punkt i avtalen, også der det ikkje klart vert vist til at endringar kan avtalast. Endringane til avtaleteksten skal kome fram her, slik at teksten i den generelle avtaleteksten vert verande uendra. Det må kome klart og utvitydig fram kva slags reglar i avtalen det er gjort endringar til, og resultatet av endringa.*

*Leverandøren bør likevel vere merksam på at avvik, atterhald og andre endringar i avtalen ved tilbodsinnlevering kan medføre at tilbodet vert avvist av Kunden.*

Eksempel på endringstabell:

|  |  |
| --- | --- |
| **Punkt i avtalen** | **Blir erstatta med** |
| Kapittel x.x.x, avsnitt y | Ny formulering/tekst |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

# Bilag 9: Endringar av leveransen etter avtaleinngåinga

*Endringar av leveransen etter avtaleinngåinga skal følge reglane i kapittel 3 og gjerast skriftleg. Leverandøren skal føre ein fortløpande katalog over endringane som utgjer dette vedlegget.*

### Avtalens punkt 2.2.10 Tilleggstenester

Tilleggstenester som vert bestilte, skal registrerast i endringskatalogen i vedlegg 9.

Eksempel på endringskatalog:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Endringsnr.** | **Skildring** | **Ikraftsetjingsdato** | **Arkivreferanse** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

### Avtalens kapittel 3 Endringar av leveransen etter avtaleinngåinga

Leverandøren skal føre ein fortløpande katalog over endringane som utgjer vedlegg 9, og utan ugrunna opphald gi Kunden ein oppdatert kopi. Kunden må sjølv halde oversikt over kva slags endringsførespurnader dei har sendt, kva slags endringsoverslag dei har mottatt og kva slags endringsordrar dei har gitt.

# Vedlegg 10: Tredjeparts vilkår for vedlikehald av tredjeparts programvare

*Her i vedlegg 10 tar ein inn eventuelle tredjeparts vilkår for vedlikehald av tredjeparts programvare (f.eks. programvareprodusenten sin standard vedlikehaldsavtale dersom heile eller delar av programvara som skal haldast ved like, er levert av andre enn Leverandøren).*

*Punkt i avtalen der det er tilvist til vedlegg 10:*

## Avtalens punkt 2.2.5 Handtering av feil

Eventuelle vedlikehaldsvilkår som er avtalt mellom Leverandøren og programvareprodusenten, skal Leverandøren legge ved her.

Eventuelle vedlikehaldsvilkår som er avtalt mellom Kunden og programvareprodusenten, skal Kunden legge ved her.