

SAMARBEIDSAVTALE

MELLOM

**<Tjenesteeier
Organisasjonsnummer xxx xxx xxx>**

OG

**Digitaliseringsdirektoratet
Organisasjonsnummer 991825827
v/ Altinn sentralforvaltning**

VERSJON 4.0.0 – 01.01.2020

Innhold

1	Bakgrunn	3
2	Overordnede mål for Altinn	3
3	Formål med denne avtalen	3
4	Samarbeidsplikt	3
5	Definisjoner	4
6	Bilag til avtalen	4
7	Styringsmodell	5
7.1	Departementsnivå	5
7.2	Styringsråd	5
7.3	Arbeidsutvalget (AU)	5
7.3.1	Arbeidsgruppe Strategi og portefølje (AG SP)	6
7.3.2	Arbeidsgruppe Arkitektur og videreutvikling (AG AV)	6
7.3.3	Arbeidsgruppe Tjenesteoppfølging (AG TO)	6
7.3.4	Prosjektgrupper	6
7.4	Sekretariatet for Altinn-samarbeidet	7
7.5	Årshjul	7
7.6	Statusmøter	7
7.7	Konferanser	7
7.8	Brukerråd	7
8	ASF sitt ansvar	8
8.1	Forvaltningen av Altinn	8
8.2	Planverk og informasjon til Tjenesteeierne	8
8.3	Prioriteringer og beslutninger	8
8.4	Krise- og beredskapsplaner	8
8.5	Sluttbrukersystemleverandører	9
8.6	Altinn brukerstøtte	9
8.7	Reklamasjoner og misligholdskrav	9
9	Tjenesteeiers ansvar	9
9.1	Overordnet ansvar	9
9.2	Minstekrav	9
9.3	Bistand til ASF	9
9.4	Brukskvalitet	10
9.5	Brukerstøtte for egne tjenester	10
10	Finansiering og kostnadsfordeling	10
10.1	Overordnede prinsipper	10
10.2	Kostnadsfordeling	10
11	Prosedyre for tjenesteeiers bestilling etter fullmakt	10
11.1	Tjenesteeiers anledning til bestilling	10
11.2	Kommunikasjon mellom Tjenesteeier og Leverandør	11
11.3	Testing, kontroll og godkjenning av leveranser	11
11.4	Fakturering	11
11.5	Reklamasjoner og misligholdskrav	11
12	Informasjon og markedsføring	11
13	Avvikssituasjoner	11
14	Taushetsplikt	12
15	Behandling av personopplysninger	12
16	Rettigheter til Altinn-løsningen	12
16.1	Generelt	12
16.2	Tjenesteeiers bruksrettigheter	12
16.3	Overdragelse	13
16.4	Opphør av rettigheter	13
17	Mislighold av Samarbeidsavtalen	13
17.1	Reklamasjon	13
17.2	Retten og plikt til retting av mislighold	13
17.3	Erstatning	13
18	Endringer av Samarbeidsavtalen	14
19	Tiltredelse av nye Tjenesteeiere	14
20	Varighet og oppsigelse	14
21	Tvisteløsning	15
22	Ikrafttredelse – Partenes underskrifter	15

1 Bakgrunn

Altinn er myndighetenes internettportal for elektronisk dialog med næringslivet, men inneholder også viktige tjenester for privatpersoner.

Altinn ble startet som et samarbeid mellom Skatteetaten, Statistisk sentralbyrå og Brønnøysundregistrene i 2002. Portalen www.altinn.no ble lansert i desember året etter og har vært i stadig vekst siden.

Altinn forvaltes av Digitaliseringsdirektoratet ved Altinn sentralforvaltning (ASF) som ble opprettet i mai 2004. ASF forvalter administrasjon, bruk, drift, applikasjonsforvaltning og videreutvikling av Altinn og er kunde i avtaler med leverandører på disse områdene.

2 Overordnede mål for Altinn

Altinn skal bidra til å realisere samfunnsmålet "økt kostnadseffektivitet i samfunnet", herunder bidra til:

- Mer kostnadseffektiv offentlig sektor gjennom bruk av eForvaltning
- Forenklinger i næringslivet gjennom effektiv samhandling med offentlig sektor

Samfunnsmålet vil bidra til oppnåelse av de politiske målene:

- Norge skal være ledende i verden på å tilby elektroniske tjenester fra offentlig sektor, både mot næringsliv og innbyggere
- Ved å ta elektroniske løsninger i bruk skal offentlig sektor effektiviseres slik at ressurser kan frigjøres til å styrke velferdstilbudet
- Ved å ta elektroniske løsninger i bruk skal næringslivet få redusert sine administrative byrder knyttet til gjennomføring av offentlig regelverk
- Offentlig sektor skal unngå parallelle investeringer knyttet til produksjon og tilgjengeliggjøring av elektroniske tjenester

3 Formål med denne avtalen

Formålet med denne Samarbeidsavtalen er å regulere samarbeidet mellom ASF og Tjenesteeier i Altinn. Avtalen beskriver det generelle ansvars- og samarbeidsforholdet mellom ASF som forvalter av Altinn-løsningen og statlige, fylkeskommunale og kommunale virksomheter som er eiere av tjenestene som presenteres i Altinn-løsningen.

4 Samarbeidsplikt

For å fremme de overordnede mål for Altinn har Tjenesteeier plikt til å samarbeide med ASF og andre Tjenesteeiere i Altinn-samarbeidet. ASF skal aktivt søke samarbeid med Tjenesteeierne. Tjenesteeier skal legge forholdene til rette for utvikling av felleskomponenter og fellestjenester, for derigjennom og sikre gjenbruksverdi. Partene skal søke forenkling av forvaltningen og samhandling med andre Tjenesteeiere, og muliggjøre realisering av gevinster. Det kan medføre at man i rimelig grad må inngå kompromisser hva gjelder spesielle krav til Altinn-løsningen der dette tjener fellesskapsinteressene.

5 Definisjoner

Begrep	Betydning
Altinn	Altinn-løsningen, samarbeidet og nettportalen www.altinn.no
Altinn-løsningen	Den tekniske Altinn-løsningen.
ASF	Altinn sentralforvaltning – tillagt Digitaliseringsdirektoratet
Forvaltningshåndbok	Kvalitetsplan for forvaltningen av Altinn som eies og oppdateres av ASF. Beskrivelse av rutiner og prosedyrer, av hvordan leveranser skal produseres og leveres, samt hvordan samarbeidet mellom involverte aktører skal praktiseres. Forvaltningshåndboken tilgjengeliggjøres på elektronisk dokumentsenter for Tjenesteeierne.
Leverandør	Leverandør til ASF i henhold til avtaler om drift, applikasjonsforvaltning eller videreutvikling av Altinn-løsningen.
Samarbeidsavtalen	Denne avtalen, inkludert alle dens bilag.
Tjenesteeier	Statlige, fylkeskommunal eller kommunal virksomhet, som er eier av tjenestene som presenteres i Altinn.

6 Bilag til avtalen

Bilag nr	Navn
Bilag 1	Spesielle vilkår for Tjenesteeier
Bilag 2	Databehandleravtale
Bilag 3	Tjenesteavtale
Bilag 4	Kostnadsfordeling
Bilag 5	Endringskatalog

Bilag 1 og 2 vil være egne avtaler som skal inngås mellom ASF og den enkelte Tjenesteeier.

Bilag 3 og 4 er til enhver tid gjeldende utgaver av Tjenesteavtale og Kostnadsfordeling.

Endringskatalogen skal holdes fortløpende oppdatert med de endringer som måtte gjøres i avtaletekst eller bilag, inkludert nye utgaver av til enhver tid gjeldende bilag. Endringskatalogen er et bilag som er unikt for hver enkelt Tjenesteeier.

7 Styringsmodell

7.1 Departementsnivå

Kommunal- og moderniseringsdepartementet (KMD) er oppdragsgiver for Digitaliseringsdirektoratet og ASF. KMD har tverrgående kontakt på departementsnivå for å sikre bruk av Altinn-løsningen og koordinering av utviklingen av elektronisk forvaltning i Norge.

7.2 Styringsråd

Styringsrådet er et rådgivende organ for direktøren ved Digitaliseringsdirektoratet og skal særlig behandle saker av strategisk viktighet. Styringsrådet skal bestå av 9 – 11 deltakere og ledes av direktøren ved Digitaliseringsdirektoratet. Tjenesteeierne skal være representert ved sin direktør / leder, eller den som denne utpeker. Styringsrådet skal som et minimum møtes tre ganger i året, og ellers ved behov.

Hvert år avholdes et årsmøte i Styringsrådet. På årsmøtet har alle Tjenesteeiere rett til å være representert ved sin direktør / leder, eller den som denne utpeker. Digitaliseringsdirektoratets direktør har likevel mulighet til å bestemme at deltakelse skal skje ved et representasjonsregime dersom antallet deltakere blir for stort, da særlig med tanke på kommuner og fylkeskommuners inntreden i Altinn.

Årsmøtet bestemmer Styringsrådets sammensetning, som revideres i sammenheng med hvert årsmøte. Styringsrådet skal bestå av en balansert og representativ sammensetning av Tjenesteeiere. De 2 – 4 til enhver tid største og viktigste Tjenesteeierne i Altinn skal sitte i Styringsrådet. Medlemmer i Styringsrådet kan også være valgt som representanter for en gruppe Tjenesteeiere.

Styringsrådet kan invitere samarbeidspartnere, som for eksempel samarbeidende direktorater uten egne tjenester i Altinn, til å være observatører i Styringsrådet. I tillegg kan Styringsrådet invitere Tjenesteeiere som har en særlig interesse i en sak som skal behandles til å være observatører.

Dersom ASF, ved direktøren ved Digitaliseringsdirektoratet, fraviker anbefalingene fra et flertall i Styringsrådet, skal ASF skriftlig begrunne dette. I tillegg skal KMD og samarbeidende departement være informert og hatt mulighet til å uttale seg.

Deltakere i Styringsrådet dekker sine egne kostnader forbundet med deltakelsen.

ASF fører møtereferat fra Styringsrådet som tilgjengeliggjøres for alle Tjenesteeierne.

7.3 Arbeidsutvalget (AU)

Arbeidsutvalget er et saksforberedende organ for styringsrådet med særskilt ansvar for å kvalitetssikre alle saksfremlegg og innstille på beslutning på alle saker til Styringsrådet.

Arbeidsutvalget har også ansvar for å bidra med koordinering av alle saker som jobbes fram gjennom de faste arbeidsgruppene i styringsstrukturen og den enkelte deltaker har et særskilt ansvar for å sikre at alle saker som er i prosess, også i de faste arbeidsgruppene, får nødvendig behandling og forankring internt i egen organisasjon uten å forsinke det tidsløp som er lagt opp for hver sak.

Arbeidsutvalget ledes av ASF.

Arbeidsutvalget bemannes av representanter fra de virksomhetene som sitter i styringsrådet.

7.3.1 Arbeidsgruppe Strategi og portefølje (AG SP)

Arbeidsgruppe Strategi og portefølje utarbeider forslag til Arbeidsutvalget på alle saker relatert til styringsrådets porteføljestyling av tiltak og prosjekter. Herunder forslag til samlet portefølje kommende år og gjeldende strategiperiode og en sammenstilling av overordnet planverk for de viktigste tiltakene som skal iverksettes kommende halvår basert på de planer som er utarbeidet av tiltakseier/ansvarlig. Arbeidsgruppen skal involveres i og/eller på eget initiativ jobbe fram andre overordnede og strategisk viktige saker. Eksempler kan være nye strategier eller revisjon av strategier og målbilder, forslag til innovasjons- eller utviklingssamarbeid, arbeid med finansierings- og betalingsmodeller, mv. Arbeidsgruppen legger opp en fast møteplan hvert kvartal i forkant av AU-møtene, tilpasset gruppas behov for å utarbeide forslag til alle saker relatert til porteføljestylingen og sammenstilling av overordnet planverk.

Arbeidsgruppen ledes av ASF.

Arbeidsgruppen bemannes av representanter fra de virksomhetene som sitter i styringsrådet, samt fra andre interesserte tjenesteeiere.

7.3.2 Arbeidsgruppe Arkitektur og videreutvikling (AG AV)

Arbeidsgruppe Arkitektur og videreutvikling står sentralt i Altinn-samarbeidets veivalg ved videreutviklingen av Altinn-plattformen og -løsningene, og skal også vurdere og behandle større endringsønsker og planer for nye versjoner av Altinn-løsningen. Arbeidsgruppen skal involveres i strategiarbeid mv når og på den måte det er mest hensiktsmessig. Den utarbeider forslag til arkitektur-målbilder til AU, og deltar i arbeidet med å utarbeide forslag til konseptvalg o.l. i større tiltak som er i konseptfasen. Den skal også kunne gi vurderinger til AU og/eller AG SP av alle større videreutviklingsplaner og endringer opp mot gjeldende strategier og andre føringer.

Arbeidsgruppen legger opp et fast møte hvert kvartal i forkant av AU-møtene, for å avklare forslag til arkitektur-målbilder og konseptvalg i større tiltak/prosjekter. Øvrige møter bør legges opp ut fra behov relatert til hvilke aktuelle saker som er underveis.

Arbeidsgruppen ledes av ASF.

Arbeidsgruppen bemannes av representanter fra de virksomhetene som sitter i styringsrådet, samt fra andre interesserte tjenesteeiere.

7.3.3 Arbeidsgruppe Tjenesteoppfølging (AG TO)

Arbeidsgruppen tjenesteoppfølging skal sikre en god dialog og helhetlig forvaltning i forhold til drift av løsningen. I tillegg til et årlig seminar, vil deltakerne i arbeidsgruppen holde ett møte per kvartal for å oppsummere status siste periode og drøfte eventuelle saker til arbeidsutvalget og styringsrådet.

Arbeidsgruppen håndterer all løpende drift med feilrettinger, mindre ordinære endringer og testing - samtidig som man skal sikre at sluttbrukerne og ansatte i Altinn blir hørt. Her skal man forholde seg til årets budsjetter og planlagte aktiviteter.

Arbeidsgruppen ledes av ASF.

Arbeidsgruppen bemannes av serviceledere og representanter fra Altinn lokalforvaltning hos tjenesteeierne.

7.3.4 Prosjektgrupper

Arbeidsutvalget og hver av de faste arbeidsgruppene kan alle etablere midlertidige prosjektgrupper for å understøtte eget arbeid.

7.4 Sekretariatet for Altinn-samarbeidet

ASF etablerer et sekretariat for Altinn-samarbeidet. Sekretariatet skal understøtte arbeidet i styringsrådet, arbeidsutvalget og de faste arbeidsgruppene. Viktige oppgaver er å legge opp årshjul kommende år, initiere saker og utarbeidelse av saksunderlag, kvalitetssikre saksunderlag som foreslås fremmet, fasilitere møteplanlegging og møtegjennomføring, og understøtte gode arbeidsprosesser og informasjonsdeling i samarbeidet. Sørge for bemanning av arbeidsgruppene, herunder ved endring av sammensetning i styringsrådet.

7.5 Årshjul

Møtetidspunkter og saksinnhold i styringsstrukturen skal legges opp iht. de behov som deltakerne i Altinn-samarbeidet har i forhold til planprosesser og budsjettarbeid. Et mål er at virksomhetsplan- og langtidsplanarbeid i Altinn skal foregå tidsnok og beslutninger sammenfalle i tid med tilsvarende beslutninger hos den enkelte virksomhet, relatert til den årlige budsjettprosessen og prosessen for satsingsforlag i staten.

7.6 Statusmøter

ASF skal arrangere ukentlige statusmøter for drift og applikasjonsforvaltning, som er en operativ oppfølging av leveransene innenfor drift og applikasjonsforvaltning. I kritiske perioder vil det bli avholdt inntil daglige statusmøter. Statusmøtene holdes normalt over telefon- eller videokonferanse.

Drifts- og applikasjonsforvaltningsleverandørene møter i statusmøtene. Serviceleder for Tjenesteeier, jf. Bilag 3, har møterett i statusmøtene.

7.7 Konferanser

ASF skal arrangere konferanser med den hensikt å informere alle eller grupperinger av Tjenesteeierne, samt andre samarbeidspartnere. Konferansene kan ha som formål å gi generell informasjon om Altinn eller være temabaserte.

7.8 Brukerråd

Brukerrådet er et organ hvor inviterte sluttbrukere av Altinn-løsningen og representanter fra interesseorganisasjoner skal kunne møte ASF og Tjenesteeiere i Altinn. Møter skal avholdes i rimelig tid før prioriteringsarbeidet med nye versjoner av Altinn-løsningen starter.

Brukerrådet skal møtes minst én gang i året.

ASF skal utarbeide og tilgjengeliggjøre agenda og innkalling til Brukerrådet.

ASF fører møtereferat fra møtene i brukerrådet som tilgjengeliggjøres for alle Tjenesteeierne.

8 ASF sitt ansvar

8.1 Forvaltningen av Altinn

ASF har ansvaret for forvaltning og videreutvikling av Altinn-løsningen og står som kunde vis à vis leverandører av drift, applikasjonsforvaltning og videreutvikling. Videre skal ASF inngå Samarbeidsavtale med offentlige virksomheter, og eventuelt andre virksomheter som kan være relevante for samarbeidet, om bruk, applikasjonsforvaltning og videreutvikling av Altinn.

ASF skal ikke inngå avtaler med leverandører som innebærer at tjenestenivået i Altinn-løsningen reduseres eller endres til skade for noen av Tjenesteeierne, med mindre dette er behandlet i Styringsrådet.

ASF er forpliktet til lojalt å oppfylle sine plikter i alle avtaler relatert til Altinn.

8.2 Planverk og informasjon til Tjenesteeierne

ASF er ansvarlig for å utarbeide et planverk for Altinn. Det skal utarbeides en årsplan med alle kjente aktiviteter i Altinn, samt et budsjett for versjoner og planlagt videreutvikling.

ASF har ansvaret for at det utarbeides planverk for fastsetting av produksjonsdatoer for endringsreleaser og nye versjoner, hvor det tas hensyn til tidsperioder med kritiske datoer.

ASF skal sørge for at Tjenesteeierne får god informasjon om aktuelle saker, tema og aktiviteter i Altinn. Dette skal gjøres via konferanser, arbeidsgruppemøter, Arbeidsutvalgsmøter, Styringsrådsmøter, planverk, tjenestekalender, nyhetsbrev og fildelingsløsninger. ASF skal videre koordinere og informere om fullmakter gitt til Tjenesteeiere, jf. punkt 11.1.

ASF tilgjengeliggjør en forvaltningshåndbok som beskriver rutiner og prosedyrer, hvordan leveranser skal produseres og leveres, samt hvordan samarbeidet mellom involverte aktører skal praktiseres. Forvaltningshåndboken tilgjengeliggjøres på elektronisk dokumentsenter for Tjenesteeierne.

8.3 Prioriteringer og beslutninger

ASF skal ivareta Tjenesteeierens interesser på en mest mulig balansert måte og har ansvaret for å prioritere dersom flere Tjenesteeierers ønsker står mot hverandre. ASF sine prioriteringer skal skje ut fra en helhetsvurdering, hvor blant annet fordeler og eventuelle ulemper for hver Tjenesteeier skal tillegges behørig vekt.

ASF skal videre ta hensyn til den enkelte Tjenesteeiers behov for videreutvikling, produksjonssetting og perioder med behov for stabilitet i løsningen. Et annet hensyn er at funksjonalitet som utvikles bør være generisk. ASF skal også gjøre en balansert vurdering av ressurskapasitet hos leverandører og mellom endringer finansiert av en Tjenesteeier og sentralt finansierte endringer.

Ved uenighet om prioriteringer skal saken oversendes Arbeidsutvalget og Styringsrådet for behandling.

8.4 Krise- og beredskapsplaner

ASF skal sørge for at det foreligger krise- og beredskapsplaner for drift av Altinn-løsningen, og at slike planer er ivarettatt og oppdatert hos driftsleverandøren. Spesiell oppmerksomhet skal rettes mot produksjonssetting av nye versjoner og viktige frister for Tjenesteeierne.

8.5 Sluttbrukersystemleverandører

ASF skal koordinere informasjonsarbeidet mot sluttbrukersystemleverandører i Altinn og sørge for god nok informasjon om Altinn. Det bør avholdes regelmessige møter med sluttbrukersystemleverandørene. Tjenesteeiere skal orienteres om møter med sluttbrukersystemleverandørene og gis mulighet til å delta.

8.6 Altinn brukerstøtte

ASF skal ha en førstelinje for brukerstøtte til Altinn-løsningen som minimum skal holde normal åpningstid for henvendelser til offentlige virksomheter.

Det skal være mulig for Tjenesteeier å bestille utvidet tilgjengelighet av førstelinje brukerstøtte utover slik normal åpningstid.

Brukerstøtte for Altinn er nærmere beskrevet i Bilag 3, Tjenesteavtale.

8.7 Reklamasjoner og misligholdskrav

ASF skal fremme eventuelle reklamasjoner og misligholdskrav overfor Altinns leverandører på vegne av Tjenesteeier. Ved uenighet om et krav bør fremmes overfor leverandør skal saken forelegges Styringsrådet.

9 Tjenesteeiers ansvar

9.1 Overordnet ansvar

Tjenesteeier er ansvarlig for å etablere tjenester i Altinn-løsningen. Tjenesteeier skal følge implementasjonsguiden og etablerte standarder som fastsatt av ASF. Tjenesteeier har ansvar for å gi informasjon om endringer i leverte tjenester som kan ha betydning for Altinn-løsningen eller andre tjenester i løsningen. Tjenesteeier er ansvarlig for å rette feil i egne tjenester tilgjengeliggjort i Altinn-løsningen, uten ugrunnet opphold.

Tjenesteeierne er videre ansvarlig for å tilgjengeliggjøre nødvendig informasjon tidsnok til at ASF kan utarbeide planverk og budsjett.

9.2 Minstekrav

Tjenesteeier må innfri visse minstekrav fastsatt av ASF før produksjonssetting av en tjeneste kan finne sted. Slike minstekrav skal fremgå av denne Samarbeidsavtalen (inkludert bilagene), da særlig Bilag 3, Tjenesteavtale. Alle tjenester skal gjennomgå og godkjennes av ASF før de tilgjengeliggjøres.

En Tjenesteeier som er uenig i et minstekrav kan, etter å ha tatt kravet opp med ASF for eventuell revidering, forlange at saken forelegges Arbeidsutvalget og Styringsrådet.

9.3 Bistand til ASF

Tjenesteeier skal så langt som mulig bistå ASF i å overholde sine forpliktelser overfor leverandørene av drift, applikasjonsforvaltning og videreutvikling. Ved større prosjekter eller lengre tids bistand, skal det etableres skriftlige ressursavtaler.

Tjenesteeier skal i tillegg utføre nødvendig testing av egne tjenester i forbindelse med endringer og nye versjoner av Altinn. Tjenesteeier skal også sørge for nødvendige krise- og beredskapsplaner ved egne kritiske frister og kan eventuelt bestille utvidet beredskap hos ASF og Altinn brukerstøtte (ABS), jf. Bilag 3, Tjenesteavtale.

9.4 Brukskvalitet

Tjenesteeier skal som hovedregel ha foretatt brukervennlighetstester av tjenester som skal tilgjengeliggjøres i Altinn-løsningen. Testpersonene som benyttes ved brukervennlighetstest skal være reelle sluttbrukere. Bruksproblemer som avdekkes i brukervennlighetstest skal som hovedregel løses før tjenesten kan tilgjengeliggjøres. ASF kan fravike kravet om brukervennlighetstesting.

Tjenesteeier skal som hovedregel sørge for at Elmer 3.0-retningslinjene følges for sine elektroniske skjema. Avvik fra retningslinjene skal begrunnes overfor ASF.

9.5 Brukerstøtte for egne tjenester

Tjenesteeier skal ha brukerstøtte for egne tjenester. Slik brukerstøtte innebærer faglig veiledning i tilknytning til tjenesten.

Samspillet mellom brukerstøtte hos Altinn og Tjenesteeier er nærmere regulert i Bilag 3, Tjenesteavtale.

10 Finansiering og kostnadsfordeling

10.1 Overordnede prinsipper

Altinn er delvis finansiert sentralt over statsbudsjettet, via Digitaliseringsdirektoratet. Alle kostnader til opprettholdelse av ASF, basis førstelinje brukerstøtte, utvikling av generell funksjonalitet som benyttes av flere Tjenesteeiere, samt en del videreutvikling innen applikasjonsforvaltning vil blant annet være sentralt finansiert.

Driftskostnader, driftsrelatert applikasjonsforvaltning, autentisering, signering, utvidet førstelinje brukerstøtte, videreutvikling av spesiell funksjonalitet, samt utvikling og vedlikehold av tjenester vil være finansiert av Tjenesteeierne.

10.2 Kostnadsfordeling

Styingsrådet fastsetter fordelingsprinsipper for dekning av kostnader på Tjenesteeiere i Altinn. Fordelingsprinsippene tas opp til vurdering i Styingsrådet minimum en gang i året.

Fordelingsprinsippene skal reflektere Tjenesteeiernes bruk av løsningen, potensiale for bruk, gi mest mulig forutsigbarhet i forbindelse med årlig budsjettering og generere minst mulig administrasjon.

Den til enhver tid gjeldende kostnadsfordeling, med ytterligere beskrivelse av fordelingsprinsipper, utgjør Bilag 4, Kostnadsfordeling.

11 Prosedyre for tjenesteeiers bestilling etter fullmakt

11.1 Tjenesteeiers anledning til bestilling

ASF kan gi Tjenesteeier skriftlig fullmakt til å bestille nye tjenester, opsjoner, utviklingsoppgaver og annet direkte fra Leverandør.

ASF kan videre gi Tjenesteeier fullmakt til å gjennomføre hele eller deler av ASF sitt mottaksprosjekt relatert til en bestilling.

Før endelig bestilling foretas skal den godkjennes av ASF.

11.2 Kommunikasjon mellom Tjenesteeier og Leverandør

For bestillinger som er foretatt av Tjenesteeier etter fullmakt fra ASF vil Tjenesteeier kunne ha rett og plikt til direkte kommunikasjon med Leverandøren og eventuelle underleverandører i henhold til fullmakten fra ASF.

11.3 Testing, kontroll og godkjenning av leveranser

For bestillinger som er foretatt av en Tjenesteeier etter fullmakt fra ASF skal Tjenesteeier foreta testing og kontroll av leveransen i henhold til fullmakten. Tjenesteeier dokumenterer utført testing, skriver innstilling for eller imot godkjenning av leveransen til ASF. ASF foretar endelig godkjenning og produksjonssetting av leveransen.

11.4 Fakturering

For bestillinger som er foretatt av Tjenesteeier etter fullmakt fra ASF skal Leverandøren fakturere ASF direkte, med kopi til Tjenesteeier. ASF vil viderefakturere Tjenesteeier.

11.5 Reklamasjoner og misligholdskrav

Reklamasjoner og misligholdskrav skal gå via ASF. Eventuell refusjon, prisavslag eller erstatning relatert til bestilling fra Tjenesteeier, vil tilfalle Tjenesteeier – via ASF som ved fakturering.

12 Informasjon og markedsføring

ASF har det overordnede ansvaret for informasjon og markedsføring av Altinn, portalen og løsningen som helhet. Dette arbeidet skal koordineres med Tjenesteeierne i den grad det er hensiktsmessig. Ved utforming av informasjon eller markedsføring som inneholder konkret informasjon om en Tjenesteeier, skal den omtalte Tjenesteeier godkjenne denne informasjonen/markedsføringen før den tilgjengeliggjøres for publikum eller presse.

Tjenesteeier er selv ansvarlig for informasjon om, og markedsføring av, egne tjenester som er tilgjengelig via Altinn. Hvordan og i hvilken grad Tjenesteeier ønsker å markedsføre bruk av sine tjenester via Altinn er opp til Tjenesteeier.

Tjenesteeier plikter å levere nødvendig informasjon til ASF om den enkelte tjeneste som skal tilgjengeliggjøres i Altinn før produksjonssetting. Tjenesteeier er også ansvarlig for at slik informasjon kvalitetssikres og oppdateres når det skjer endringer vedrørende tjenesten.

Partene skal ikke uttale seg på vegne av den annen part uten forutgående samtykke. Partene har rett til å forhåndsgodkjenne informasjon og markedsføring som gjøres på vegne av den annen part.

Ved avvikssituasjoner eller kritiske feilsituasjoner skal de involverte partene i hvert tilfelle avtale hvem som håndterer hele eller deler av informasjon til publikum eller presse.

13 Avvikssituasjoner

Partene skal informere hverandre i rimelig tid i forveien ved planlagte avvik i gjeldende kvalitets- og servicekrav for tjenestene. Ved ikke-planlagte hendelser skal partene informere hverandre så snart som mulig.

Ved hendelser som har sikkerhetsmessig konsekvens i forhold til konfidensialitet og integritet av informasjon og data – for eksempel uautorisert tilgang, svikt i rutiner eller sikkerhetsfunksjoner i løsning – skal partene informere hverandre uten ugrunnet opphold.

Ved en sikkerhetshendelse skal partene så snart som mulig oversende den annen part en redegjørelse for hendelsen og hvilke tiltak som er iverksatt eller som skal iverksettes for å motvirke negative effekter av hendelsen. Partene aksepterer at arbeidet relatert direkte til selve hendelsen har prioritet.

All informasjon vedrørende overnevnte skal for øvrig foregå i henhold til de retningslinjer for kvalitet og servicenivå i Altinn som gjelder til enhver tid, jf. Bilag 3, Tjenesteavtale.

14 Taushetsplikt

Taushetspliktsbestemmelsene i lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker 10. februar 1967 (forvaltningsloven) kommer til anvendelse for partene og eventuelle underleverandører og tredjeparter.

Partene skal ta nødvendige forhåndsregler for å sikre at uvedkommende ikke får innsyn i eller kan bli kjent med taushetsbelagt materiale eller informasjon.

Om nødvendig skal det undertegnes taushetserklæring. Det skal i tilfelle angis hvilke opplysninger som omfattes av taushetsplikten, og hvordan den skal ivaretas.

Taushetsplikten gjelder også etter avtalens opphør. Ansatte eller andre som fratrer sin tjeneste hos en av partene skal pålegges å bevare taushet om forhold som er nevnt ovenfor også etter fratredelsen.

Partene plikter å sørge for at også eventuelle underleverandører forplikter seg til å overholde taushetsplikten i samsvar med det som fremgår ovenfor.

15 Behandling av personopplysninger

Det skal inngås en særskilt avtale mellom ASF og Tjenesteeier om behandling av personopplysninger i Altinn. Denne avtalen skal være Samarbeidsavtalens Bilag 2, Databehandleravtale.

Som vedlegg til databehandleravtalen skal det utarbeides og ajourholdes en oversikt over de tjenester Tjenesteeier har i Altinn, hvor det skal fremgå om tjenestene inneholder personopplysninger, samt overordnede prinsipper for behandlingen.

16 Rettigheter til Altinn-løsningen

16.1 Generelt

Alle rettigheter til Altinn-løsningen ligger hos Digitaliseringsdirektoratet v/ ASF. Tjenesteeier har kun bruksrett til Altinn-løsningen. ASF forvalter Altinn-løsningen og sikrer kildekode til løsningen på vegne av staten.

16.2 Tjenesteeiers bruksrettigheter

Tjenesteeier har en ikke-eksklusiv bruksrett til hele Altinn-løsningen, uavhengig av hvordan de ulike deler av Altinn måtte være finansiert. Dette gjelder også for senere endringer og tillegg til Altinn.

Bruksretten til Altinn-løsningen er saklig begrenset til slik bruk som ligger innenfor Tjenesteeieres egen virksomhet, rammen av norsk lov og god forvaltningsskikk, samt formålet med Altinn. For

kommuner og andre selvstendige rettssubjekter kan det blant annet være begrensninger som en følge av regelverket for offentlige anskaffelser eller konkurranseretten.

Dersom en Tjenesteeiers bruk eller utnyttelse av Altinn-løsningen avviker betydelig fra de bruksrettigheter som følger av Samarbeidsavtalen, kan ASF kreve at bruken eller utnyttelsen stanses. ASF og Tjenesteeier skal deretter gjennom forhandlinger søke enighet og hvorvidt og eventuelt på hvilke vilkår utnyttelsen kan gjenopptas.

Slike saker skal også legges frem for Styringsrådet.

16.3 Overdragelse

ASF kan ikke overdra rettigheter til Altinn-løsningen til tredjepart, bortsett fra overdragelse av ikke-eksklusive bruksrettigheter til nye Tjenesteeiere i samarbeidet, uten at saken har vært oppe i Styringsrådet, og et flertall har anbefalt overdragelsen. Slik anbefaling er likevel ikke nødvendig dersom overdragelsen er i samsvar med instruks fra et organ overordnet Digitaliseringsdirektoratet.

16.4 Opphør av rettigheter

Fra det tidspunkt en Tjenesteeiers oppsigelse av Samarbeidsavtalen er effektiv, bortfaller Tjenesteeiers rettigheter til Altinn, med mindre annet er avtalt med ASF. Tjenesteeier kan ikke kreve kompensasjon i forbindelse med bortfall av rettigheter.

17 Mislighold av Samarbeidsavtalen

17.1 Reklamasjon

Samarbeidsavtalen misligholdes når en part ikke følger opp sine plikter og sitt ansvar knyttet til samarbeidet.

Ved mislighold skal den som ønsker å gjøre misligholdet gjeldende innen rimelig tid reklamere skriftlig til den andre parten.

17.2 Rett og plikt til retting av mislighold

Den part som har misligholdt Samarbeidsavtalen har rett og plikt til å utbedre forholdet innen rimelig tid.

17.3 Erstatning

Mislighold av Samarbeidsavtalen gir ikke grunnlag for erstatnings- eller refusjonskrav, med mindre misligholdet er vesentlig og det foreligger grov uaktsomhet eller forsett.

Det kan ikke kreves dekning for indirekte tap, med mindre det foreligger forsett

18 Endringer av Samarbeidsavtalen

Dersom det inntreffer forhold som nødvendiggjør en endring av Samarbeidsavtalen skal det skje en ny avtaleinngåelse. Bilag til Samarbeidsavtalen kan imidlertid endres uten at det inngås ny Samarbeidsavtale.

ASF har ansvaret for å lede arbeidet med en eventuell endring av Samarbeidsavtalen og plikter å involvere Tjenesteeierne, oppdragsgivende departement og de forskjellige møtefora i styringsmodellen for Altinn.

Tjenesteeier og ASF kan avtale endringer i Bilag 1 – Spesielle vilkår for Tjenesteeier og Bilag 2 – Databehandleravtale, ved at det inngås ny avtale som erstatter det forrige bilaget. De øvrige bilag representerer til enhver tid gjeldene utgaver av dokumenter og kan ensidig oppdateres av ASF.

19 Tiltredelse av nye Tjenesteeiere

Samarbeidsavtalen er åpen for tiltredelse av nye statlige virksomheter, kommuner og fylkeskommuner, samt andre enheter som måtte falle inn under den til enhver tid gjeldende målgruppen for Altinn.

ASF skal lede eventuelle forhandlinger med nye Tjenesteeiere og har ansvaret for at det nødvendige kontraktsarbeidet blir utført, samt at det blir inngått avtale mellom Tjenesteeier og ASF dersom enighet blir oppnådd.

En eventuell inntreden i samarbeidet skal skje ved at den nye Tjenesteeieren inngår en Samarbeidsavtale liklydende med denne Samarbeidsavtalen.

I den grad inntreden av ny Tjenesteeier forutsetter ressursbruk fra ASF, herunder finansiering, skal dette prioriteres og besluttes i henhold til denne Samarbeidsavtalens bestemmelser om prioriteringer.

Eksisterende Tjenesteeiere skal, så langt det er hensiktsmessig, orienteres på forhånd om at nye Tjenesteeiere trer inn i samarbeidet og tidspunkt for, og konsekvenser av, en slik inntreden.

20 Varighet og oppsigelse

Samarbeidsavtalen varer til den blir sagt opp eller det inntreffer forhold som nødvendiggjør en revidering av Samarbeidsavtalen og ny avtaleinngåelse, jf. punkt 18. ASF kan varsle om ny avtaleinngåelse med tre måneders skriftlig varsel.

Tjenesteeier kan si opp Samarbeidsavtalen med seks måneders skriftlig varsel. Oppsigelsen blir uansett ikke effektiv før Tjenesteeier kan dokumentere at denne har gjort opp alle betalingskrav relatert til Altinn som Tjenesteeier er ansvarlig for overfor ASF eller en av Altinns leverandører.

ASF kan ikke si opp Samarbeidsavtalen uten at det foreligger instruks fra et organ overordnet Digitaliseringsdirektoratet om overdragelse av forvaltningsansvaret for Altinn eller om avvikling av Altinn. ASF kan i så fall si opp Samarbeidsavtalen med ett års skriftlig varsel.

21 Tvisteløsning

Eventuelle konflikter eller uenigheter mellom partene skal søkes løst gjennom dialog.

Dersom Tjenesteeier er en statlig enhet gjelder følgende: Dersom konflikten ikke blir avklart ved dialog mellom partene innen rimelig tid, skal den avklares utenrettslig og på alminnelig forvaltningsmessig måte.

Dersom Tjenesteeier er en selvstendig juridisk person gjelder følgende: Dersom konflikten ikke blir avklart ved dialog mellom partene innen rimelig tid, kan søksmål reises for de alminnelige domstoler. Oslo tingrett vedtas som rett verneeting.

22 Ikrafttredelse – Partenes underskrifter

Samarbeidsavtalen trer i kraft fra det tidspunkt den er signert av begge parter.

Samarbeidsavtalen undertegnes i to eksemplarer, hvorav partene beholder ett eksemplar hver.

Digitaliseringsdirektoratet
v/ Altinn Sentralforvaltning

<Tjenesteeier>

Brønnøysund, <dato>

<Sted>, <dato>

Cat Holten, avdelingsdirektør

<Navn>, <tittel>