

Land	Norge
Domstol	Oslo tingrett
Parter	G4s Aviation Security AS mod KDO Consulting AS
Dato for afgørelse	1. september 2011
Afgørelsestype	Dom
Status	Retskraftig
Dato for publicering i domsdata-basen	10. juni 2020
Omtalt i It-kontraktret, 2. udgave	s. 72, 109, 480, 487
Gengivet fra	Lovdata

Resumé

Sagen angik mangler ved standardprogrammel. Kunden gjorde gældende, at der forelå hævebegrundende mangler, og ophævede derfor aftalen, samt krævede erstatning. Leverandøren bestred dette, og fremsatte et modkrav, der bestod af to udestående fakturaer for yderligere funktioner. Kunden havde forud for aftaleindgåelse angivet nogle særlige behov til systemet, som imidlertid ikke blev medtaget i parternes aftale. Retten afviste på denne baggrund, at det ikke var en mangel ved systemet, at det ikke opfyldte disse behov. Retten udtalte, at kunden henset til den aftalte pris ikke kunne forvente at få alle sine behov imødekommet, medmindre det eksplicit fremgik af aftalen, hvilket også fremgik af parternes aftale. Derudover understregede retten, at dette særligt gælder, når aftalen vedrører standardprogrammel. Retten fandt, at de konstaterede mangler primært var tilknyttet implementeringen og ikke softwarens kernefunktionalitet. Kundens manglende medvirken i implementeringsfasen var en del af årsagen til en forsinket ibrugtagning af softwaren. Retten fandt, at kundens ophævelse var uberettiget, da manglerne blev anset for ubetydelig i sammenhæng med den samlede leverance. Kunden blev dømt til at betale leverandørens modkrav.

Nøgleord: mangler, forsinkelse, kundens forpligtelse til at medvirke, aftalefortolkning, ophævelse, omfanget af leverandørens forpligtelser

Denne dom er hentet fra Lovdata med Lovdatas tilladelse.

Udnyttelse af afgørelser fra Lovdata til forlagsvirksomhed, distribution, drift af søgbare databaser eller til undervisningsvirksomhed kræver særskilt aftale med Lovdata. Lovdata afgør i tvivlstilfælde, hvorvidt der foreligger forlagsvirksomhed, distribution, drift af søgbare databaser eller undervisningsvirksomhed.

Videresalg af Lovdatas tjenester kræver særskilt aftale.



Oslo tingrett - Dom. - TOSLO-2010-185231

Instans	Oslo tingrett – Dom.
Dato	2011-09-01
Publisert	TOSLO-2010-185231
Stikkord	Hevningstvist. Betaling av faktura. Kjøpsloven § 37, § 65, § 67, § 71.
Sammendrag	Saken gjelder dataprogramvaren SHIFT MANAGER, et digitalt verktøy for turnusplanlegging, utformet av saksøkte. Saksøker anførte at programmet var mangelfullt og krevde heving og erstatning av saksøkte. Retten ga ikke saksøker medhold i sine krav idet manglene ble ansett å være bagatellmessig sett i sammenheng med den totale leveransen.
Saksgang	Oslo tingrett TOSLO-2010-185231 (10-185231TVI-OTIR/05).
Parter	G4s Aviation Security AS (advokat Bredo Stabell) mot KDO Consulting AS (advokat Rolf Riisnæs).
Forfatter	Dommerfullmektig Amund Hol Steinsvik.

Innholdsfortegnelse

Oslo tingrett - Dom. - TOSLO-2010-185231	1
Innholdsfortegnelse	2

- (1) Saken gjelder krav om erstatning etter anførte mislighold av kontrakt om bruksrett til dataprogramvaren SHIFT MANAGER, et digitalt verktøy for turnusplanlegging.
- (2) **Innledning**
- (3) Høsten 2006 forhandlet G4S Security Services AS, som er en del av et globalt sikkerhetsselskap, om overtagelse av sikkerhetsansvaret på Oslo Lufthavn Gardermoen («OSL»). Kontrakt med OSL ble inngått den 6. oktober 2007 og omfattet døgnkontinuerlig vakthold på flere lokasjoner både ute og inne på flyplassen, inkludert sikkerhetskontrollen.
- (4) Sikkerhetsansvaret skulle overtas fra Adecco den 1. mars 2008. I forkant av dette, gjennomførte G4S Security Services en omstrukturering av selskapet hvor flyplassikkerheten med virkning fra 14. januar 2008, ble skilt ut i et eget selskap, G4S Aviation Security AS («G4S»). Det er G4S som står som saksøker i den foreliggende sak. Konsernet består i tillegg av søsterselskapet G4S Secure Solutions AS, som driver med andre typer sikkerhetsvirksomhet. Totalt er det omkring 2600 ansatte i konsernet, hvorav ca. 800 hos saksøker.
- (5) Årlig reiser det over 20 millioner passasjerer fra OSL. Tidligere hadde OSL bestilt spesifikk vaktbemanning. I forbindelse med kontrakten med G4S skulle OSL gå over til å gi estimat på passasjertall, hvorpå G4S selv skulle beregne bemanning og planlegge turnuser. For å utføre dette trengte G4S et system for turnusplanlegging.
- (6) Saksøkte, Kurs Data og Opplæring Consulting AS («KDO»), ble stiftet i 1995 og har i dag åtte fast ansatte og benytter seg av fire innleide konsulenter. Kort tid etter oppstarten utviklet KDO dataprogrammet SHIFT MANAGER. Det er denne programvaren tvisten gjelder.
- (7) SHIFT MANAGER består i hovedsak av en *planleggingsdel* og en *ajourholder*. I planleggingsdelen opprettes det turnusplaner knyttet til bestemte lokasjoner. Disse turnusplanene danner et «vaktmønster» som består av ulike variabler (antall vaker, lengde, etc.) som defineres av en planlegger. Planleggeren legger personell inn i turnusen og angir sorteringen på disse. Fra turnusplanen genereres det en arbeidsplan som overføres til ajourhold, hvor avvik (fravær, overtid etc.) føres – eksempelvis av avdelingslederen som er ansvarlig for den aktuelle ansatte. Ajourhold er driftsdelen av programmet og danner grunnlag for eksempelvis utskrifter av timelister og kan brukes til lønnsberegning.
- (8) Det er opplyst at SHIFT MANAGER brukes av omkring 150 bedrifter, eksempelvis kommunale helseforetak, deler av forsvaret og transportselskap. Totalt har disse kundene rundt 2600 planleggere og ajourholdere. Antall ansatte som disse har lagt inn i SHIFT MANAGER, er ikke opplyst. SHIFT MANAGER lagrer data i en Oracledatabase og kan knyttes mot ulike eksterne systemer, eksempelvis personaldatasystem og tidsinformasjon. Tilknytningen til slike randsystem gjør at man kan synkronisere data mellom de ulike systemene. Dette forutsetter at man gjennomfører en nødvendig integrering mot det aktuelle randsystemet.
- (9) Partene inngikk den 11. desember 2007 kontrakt om bruksrett til SHIFT MANAGER («bruksrettsavtalen»).
- (10) Sikkerhetsansvaret på OSL ble overført til G4S den 1. mars 2008. SHIFT MANAGER ble ikke satt i drift som planlagt. Bakgrunnen for overnevnte er sammensatt, men i korthet har G4S anført at systemet ikke kunne brukes på grunn av en rekke feil og mangler, mens KDO har anført at systemet kunne brukes og at ansvaret for en ufullstendig oppstart skyldes G4S. Det ble gjort forsøk på å gjenoppta leveransen, uten at dette førte frem.

- (11) G4S avsluttet kontraktsforholdet den 30. september 2008 og anførte at leveransen led av mangler.
- (12) I etterkant av hevingen har det vært en betydelig korrespondanse mellom partene. G4S har engasjert en sakkyndig til å gå gjennom leveransen og begge partene har over lengre tid vært bistått av advokat.
- (13) G4S tok ut stevning den 18. november 2010. G4S har nedlagt påstand om tilbakebetaling av betalt vederlag totalt 1 469 000 kroner samt erstatning for flere ulike tapsposter. Det er nedlagt påstand om en skjønnsmessig utmåling, men antydnet et beløp på i underkant av fem millioner kroner.
- (14) Hovedforhandling ble avholdt over totalt seks rettsdager i perioden 22. til 29. juni 2011, hvorav én av dagene ble benyttet til demonstrasjon av SHIFT MANAGER. KDO fikk først anledning til å vise programmets basisfunksjonalitet, før G4S fikk anledning til å illustrere deler av sine mangelsanførsler.
- (15) SHIFT MANAGER er et funksjonsrik dataprogram med flere ulike moduler spesialutviklet for å håndtere turnusplanlegging. Programvarens funksjonalitet er ikke nærmere beskrevet i kontrakten. Saken har et stort omfang og den er blitt bredt anlagt av prosessfullmektigene. Disse omstendigheter har gjort at dommen i saken er blitt svært omfattende.
- (16) **Nærmere fremstilling av saken**
- (17) Etter en innledende kontaktetablering, hvor G4S blant oversendte vektororganisasjonens tariffavtale («vektroverenskomsten») den 16. oktober 2007, gjennomførte partene et møte den 5. november 2007. Presentasjon som KDO ga på dette møtet inneholdt noe bakgrunn om selskapet og om lag et dusin skjermutklipp fra SHIFT MANAGER med beskrivelse av programmets hovedfunksjonalitet.
- (18) Deretter presenterte G4S den 14. november 2007 sine kapasitetsbehov for KDO ved å sende over blant annet en prosjektpresentasjon med informasjon om kontrakten med OSL, krav til planleggingsløsningen og en fremdriftsplan. Presentasjonen inneholdt en liste med 28 hovedfunksjoner definert som «må ha funksjoner» samt en del generelle prosessbeskrivelser og redegjørelser for G4S' verdigrunnlag.
- (19) Den 21. november 2007 var det et nytt møte mellom partene hvor funksjonaliteten i SHIFT MANAGER ble gjennomgått. G4S utformet deretter en arbeidsliste som ble oversendt dagen etter. Arbeidslisten inneholdt 30 hovedpunkter med totalt 94 underpunkter. I oversendelsen ble det etterlyst nærmere informasjon om tre av underpunktene. Dette ble besvart av KDO dagen etter.
- (20) Partene diskuterte deretter fremdriftsplan for prosjektet i epostkorrespondanse den 4. desember 2007. Kursdatoer, installasjonsproblematikk og integrering med G4S' eksisterende lønssystem var noen av temaene som ble diskutert.
- (21) **Avtalen**
- (22) Forhandlingene førte som nevnt til at man den 11. desember 2007 inngikk avtale om bruksrett til SHIFT MANAGER. I avtalen fremgår følgende:
 - «1. HVA AVTALEN OMFATTER
 - Avtalen omfatter tilgang til programutrustning som spesifisert i vedlegg 2 og 4, til den versjon av programmet som er angitt der. Kunden gis tilgang til å laste ned programvaren fra KDOs ekstrasnett for implementering og bruk på KUNDENS dataanlegg. Programvaren aktiviseres ved hjelp av en egen lisensnøkkel.
 - (...)
 - 3.2 Implementering utføres normalt av KUNDEN selv eller som beskrevet i vedlegg 2.
 - (...)
 - 7.2.1 Mangler ved systemet foreligger dersom:

registrering, behandling, oppbevaring eller utskrift av data ikke utføres eller kan utføres slik KUNDEN har rimelig grunn til å vente etter de opplysninger KDO har gitt om systemet.

7.2.2 Systemet er ikke beregnet på å dekke spesielle behov for eller krav til databehandling som KUNDEN måtte ha, med mindre dette er uttrykkelig avtalt mellom partene.

7.2.3 KUNDEN plikter snarest mulig etter implementering å undersøke kvaliteten av den leverte ytelsen etter vanlige kjøpsrettslige regler. KUNDEN er ansvarlig for å legge inn riktig koder knyttet til ajourhold/timelister.

7.2.4 KDO har ikke ansvar for mangler som

a) KUNDEN har eller burde ha oppdaget i reklamasjonsperioden (jfr. Pkt. 7.2.8), men som han likevel ikke har meldt fra om før reklamasjonsperiodens utløp, eller

b) oppdages etter at KUNDEN har foretatt eller forsøkt å foreta rettelser eller endringer i systemet.

7.2.5 Bare vesentlige mangler gir rett til prisavslag eller heving. KUNDEN har ikke krav på dette før garantiperioden er utløpt og KDO er gitt rimelig mulighet til å rette mangelen eller avhjelpe forholdet på annen måte, jfr. Kjøpslovens bestemmelser.

7.2.6 KDO er bare erstatningsansvarlig for

a) vesentlige mangler som kan legges selskapet eller noen selskapet svarer for til last

b) mangler som KDO kjente til ved levering, og som selskapet unnlot å varsle KUNDEN om. Erstatning kan ikke kreves for tap som har oppstått som en følge av at kunden ikke har iverksatt rimelige tiltak for å begrense sitt tap, herunder kontroll- og kvalitetssikring ved bruk av programmet og nødvendig opplæring av brukerne.

7.2.7 Erstatning gis bare for dokumenterte kostnader som er en direkte og påregnelig følge av mangelen, begrenset til den del av kjøpesummen som er betalt for den systemmodul mangelen gjelder. Tap som skyldes bruk av feil eller mangelfulle data erstattes ikke. Det samme gjelder konsekvenstap.

7.2.8 Mangelen må være påberopt skriftlig av KUNDEN uten ugrunnet opphold etter at mangelen er eller burde vært oppdaget av ham ellers mister han retten til erstatning, prisavslag og heving. Hvis KUNDEN vil heve kjøpet, må i tillegg skriftlig meddelelse om dette være mottatt av KDO innen rimelig tid, ellers er hevingsretten tapt.

KDO vil uten utgift for KUNDEN utbedre mangler som forelå på leveringstidspunktet og som KUNDEN påpeker i brev som er KDO i hende senest seks måneder etter at KDO underskrev avtalen. For mangler som påberopes etter utløpet av seks måneders fristen i foregående setning, har KDO kun ansvar i tilfelle av svikaktig opptreden fra selskapets side.»

- (23) Av innholdsfortegnelsen til bruksrettsavtalen fremgår det at den har syv vedlegg. De tre første av disse er fremlagt for retten. Det er opplyst at de øvrige ikke har relevans for saken. Vedlegg 1 er en avtale om service, vedlikehold, oppdatering og brukerstøtte («vedlikeholdsavtalen»), mens vedlegg 2 er en ordrebekreftelse og vedlegg 3 inneholder krav til kundens datautstyr og oppsett av dette.
- (24) **Installasjon**
- (25) Etter planen skulle installasjon av SHIFT MANAGER skje den 12. desember 2007, men dette lyktes ikke fordi G4S ikke klarte å gi KDO fjerntilgang til sitt datasystem. Erling Sande fra KDO var den 17. desember innom hos G4S for å gjennomføre installasjonen, men dette feilet. Den 21. desember 2007 ble SHIFT MANAGER installert hos KDO. På grunn av problemer med installasjonen fungerte ikke Æ, Ø, Å i databasen til SHIFT MANAGER. Denne tegnsettproblematikken ble purret på av G4S i epost av 1. februar 2008. Det er opplyst at problemet ble løst den 11. februar 2008.
- (26) Parallelt med kontraktsinngåelsen og installasjonen ble det gjennomført opplæring i bruk av SHIFT MANAGER. Den 27. november 2007 sendte KDO ordrebekreftelse på todagens grunnopplæring i SHIFT MANAGER. Dette møtet, som skulle gjennomføres hos KDO den 4. og 5. desember 2007, ble avlyst av G4S den 30. november 2007. Grunnkurs i bruk av SHIFT MANAGER ble avholdt den 2. og 3. januar 2008. Fra G4S var Øyvind Bakkerud, Arild Lundby og Morten Storvik til stede. Grunnkurset ble fulgt opp med et administrasjonskurs den 14. januar 2008 og et ajourholdskurs den 4. februar

2008. Bakkerud og Lundby deltok på begge disse kursene.

- (27) Den 22. januar 2008 sendte KDO en epost til G4S hvor de etterspurte personalarkivet med ansattdata som skulle legges inn i SHIFT MANAGER. Planen var at personalarkivet som G4S hadde lagret i dataprogrammet SAP (SAP-HR) skulle importeres inn i SHIFT MANAGER. Personalarkivene skulle senere settes opp med en automatisk synkronisering. E-posten fra KDO ble besvart samme dag, og det ble opplyst at personalarkivet ikke var klart. KDO purret på ny på dette i epost av 25. januar 2008. Den 29. januar 2008 sendte G4S en epost til KDO hvor det ble opplyst at G4S ventet på et fullstendig personalarkiv fra Adecco.
- (28) Første fil med personalarkiv ble oversendt den 5. februar 2008. Denne filen inneholdt alle ansatte i konsernet og kunne ikke brukes til importen i SHIFT MANAGER. Ny fil med personalarkiv ble deretter oversendt den 8. februar 2008. Filen inneholdt ikke all basisdata, men ble importert og etter dette startet G4S å legge inn turnuser i SHIFT MANAGER. I epost av 11. februar 2008 rapporterte G4S at de hadde fått lagt inn 12 av 16 turnuser. Samtidig opplyst G4S at de hadde «*møtt på noen 'småfeil' i programmet*». Samme dag ble det også sendt en epost til KDO om at det ikke var angitt i SAP-HR hvilken lokasjon den enkelte vekter skulle knyttes til, og at dette måtte gjøres manuelt etter import til SHIFT MANAGER. Videre ble det angitt at alt ellers så bra ut.
- (29) I epost av 13. februar 2008 opplyste G4S at de hadde utfordringer knyttet til implementering av store turnuser. Også døgnskilleproblematikk (feil visning av vakter i programmets grafisk dekningsplan) og problemer med webportal ble tatt opp i denne eposten.
- (30) I forkant av oppstarten på OSL forhandlet G4S med Norsk Tid AS om levering av et tidsregistreringssystem. Ved bruk av kortlesere, eventuelt via internett, skulle vekterne registrere seg inn og ut av vakt. Denne informasjonen skulle lagres i en database kalt «TIDBANK». Tidsregistreringene skulle deretter importeres inn i SHIFT MANAGER ved bruk av et synkroniseringsprogram («SMIL»).
- (31) Den 19. februar 2008 ble TIDBANK installert hos G4S. Installasjonen omfattet oppsett av programvaren, et webgrensesnitt og én kortleser.
- (32) G4S sendte deretter en statusrapport til KDO den 25. februar 2008. I eposten ble det blant annet orientert om at G4S ikke fikk skrevet ut korrekte vaktlister og at de ventet på blant annet SHIFT MANAGERs webportal og mulighet til å sende SMS. Dagen etter oversendte Sande, SHIFT MANAGERs administrasjonsprogram («SMART») sammen med installasjonsinstruksjoner.
- (33) I epost av 27. februar 2008 fra Bakkerud til KDO ble det opplyst at alle ansatte var lagt inn i SHIFT MANAGER og at alt så ut til å stemme. Det ble samtidig stilt spørsmål om den automatiske synkroniseringen med personalarkivet i SAP, en funksjonalitet som KDO i epost dagen etter, bekreftet ville bli satt opp med synkroniseringsprogrammet SMIL.
- (34) Den 28. februar 2008 var Olsen og Brede Bergseth Aaker hos G4S. Aaker la inn script som skulle tilpasse SHIFT MANAGER mot vekteroverenskomsten slik at beregninger av blant annet overtid og tillegg ble korrekt. Installasjonen fant sted på kontoret til Storvik. I etterkant av møtet pratet Olsen og Bakkerud på telefon.
- (35) **Oppstart på OSL**
- (36) G4S overtok deretter sikkerhetsansvaret på OSL den 1. mars 2008. Den 3. mars skrev Bakkerud en epost til Olsen hvor følgende fremgår:
 «G4S er ganske forundret over at vi ikke hørte noe fra KDO etter siste samtale på torsdag. Vi gikk som kjent 'live' natt til lørdag og Shift Manager var langt fra operativt på dette tidspunkt. Grunnet manglende leveranse valgte G4S og leie inn Turnus System 1 fra Adecco

sin nåværende levrandør.»

- (37) Videre inneholder Bakkeruds epost flere punkter som G4S mente var utstående. Olsen fra KDO besvarte henvendelsen samme dag, og fra eposten hitsettes:
- «Vi er forundret over denne eposten. Det må ha vært kommunikasjonssvikt her. Vi forsto det som alt var klart, med unntak av web modulen, for å kjøres live på fredag 29.02 med turnus og rapporter. Slik var i hvert fall forståelsen fra denne siden etter vår siste telefonsamtale på torsdag 28.02 på ettermiddagen. Regnet også med at dere tok kontakt dagen etter om det var noe som var uklart.
- Telefonsamtalene fant sted mens vi var hos Morten for å være sikker på at rapportene dere trengte virket som de skulle. På dette tidspunktet fikk vi beskjed om at Smart også fungerte. Morten Storvik kjørte det og viste oss dette på terminal serveren.»
- (38) I eposten følger deretter en gjennomgang av de punktene som Bakkerud i sin epost har tatt opp som utestående.
- (39) Den 5. mars 2008 møttes Olsen og Aaker fra KDO med Lundby fra G4S. Av et senere utarbeidet møtenotat fremgår det at de innlagte overtidsberegningene samt fire av de utestående punktene ble gjennomgått. Avslutningsvis i notatet er det angitt at det er enighet om at man bør gjennomføre ukentlige statusmøter.
- (40) Webportalen ble installert den 6. mars 2008. Installasjonen var ikke vellykket. KDO purret på tilbakemelding fra G4S i to eposter av 10. mars 2008 (én til Storvik og én til Lundby). Lundby besvarte eposten samme dag og oppga da at webportalen så ut til å fungere.
- (41) Etter at det neste planlagte møtet mellom partene ble avlyst, etterlyste KDO ukentlige møter i epost av 11. mars 2008. Et nytt statusmøte ble planlagt til 27. mars, men også dette ble avlyst.
- (42) Bakkerud sendte deretter en liste med feil den 1. april 2008. Listen ble gjennomgått på et møte mellom partene den 7. april 2008. I presentasjonen G4S ga på dette møtet fremgår følgende om beslutningen om å utsette oppstart:
- «Vi hadde ingen tid til testing og ihht feillisten som blir beskrevet senere i denne presentasjonen, det var sentrale punkter som ikke var på plass. Slik at det manuelle arbeidet med å holde kontroll og etterarbeidet med bla lønn ville ha blitt for stort.»
- (43) Senere i presentasjonen er det listet opp syv punkter med «*utestående funksjoner / feil i Shift Manager*». Dette er angitt på følgende måte:
- «– Feil i grafisk dekningsplan ved vakter som går over kl. 00:00.
 - Følgefeil ved generering av turnus.
 - Følgefeil ved manuell tildeling i Turnus
 - Følgefeil til overføring av ajourhold.
 - Får ikke lagre årsakskoder
 - Avtaleverket er ikke på plass
 - Utfordringer i brukertilgang
 - Web portalen
 - Av og påtroppsfunksjon
 - SMART versjon som fungerer på Oracle 10 g»
- (44) Retten kommer nærmere tilbake til listen i forbindelse med gjennomgangen av mangelskasuistikken.
- (45) I G4S' presentasjon er det også listet opp seks punkter med ønsket ny nødvendig funksjonalitet. Den nye funksjonaliteten ble nærmere beskrevet i en kravspesifikasjon oversendt KDO den 11. april 2008, hvor følgende fremgår innledningsvis:
- «Som kjent ble det besluttet at G4S ikke kunne gå i drift med Shift Manager den 01.03.08.

Dette var det som nevnt tidligere flere årsaker til, men man fant bl.a. ut at der er behov for ny funksjonalitet i Shift Manager.»

- (46) Den 2. mai 2008 sendte KDO tre tilbud til G4S om den tilleggsfunksjonalitet som var etterspurt. Tilbudene gjaldt «*tilpassning av grafisk dekningsplan*», «*funksjon for sortering i shift og team*» og «*funksjon for å lese daglig planlagt bemanning mot reell bemanning (ajourhold)*». Tilleggsfunksjonaliteten ble bestilt av G4S den 1. august 2008 og levert 28. august, 3. og 10. september 2008. Det ble sendt ut tre fakturaer for dette arbeidet. G4S har betalt én av disse. I KDOs tilsvare er det fremmet et motkrav om at de to resterende fakturaene blir betalt. Det er her nedlagt påstand om betaling av henholdsvis 119 531,50 og 38 625 kroner.
- (47) Den 24. april 2008 mottok G4S kortlesere fra Norsk Tid.
- (48) I epost av 28. april 2008 rapporterte Lundby til Bakkerud at han hadde kjørt tester og funnet at det fortsatt var en del funksjonalitet som ikke virket. Olsen hos KDO ble kopiert inn som mottaker av eposten.
- (49) Av en epost fra 7. mai 2008 fremgår det at KDO har forsøkt å få tak i Bakkerud og Lundby uten å lykkes. E-posten ble besvart dagen etter av Bakkerud. Tilbakemeldingen var at lønnsavdelingen hadde det svært hektisk på grunn av uvanlig mange lønnsklager. Den 9. mai 2009 utvidet G4S brukerlisensen til SHIFT MANAGER ved å kjøpe seg opp fra 561 til 620 lisenser.
- (50) Den 2. juni 2008 pratet Olsen og Bakkerud på telefon, hvorpå KDO i en epost av samme dag ba om skriftlig tilbakemelding på endringsønsker/feilrapportering. Dagen etter oversendte Bakkerud en feillogg med 17 punkter, hvorav seks er fremhevet i retten. Punktene i feilloggen ble kommentert av KDO den 9. juni 2008.
- (51) Integrasjonen mot tidsregistreringene skulle skje ved at et script hentet data fra TIDBANKEN og importerte dette inn i SHIFT MANAGER. Dette synkroniseringsprogrammet fikk navnet «SMIL». Den 1. august 2008 ble SMIL installert på Norsk Tids server.
- (52) Bruk av SMS-modulen i SHIFT MANAGER forutsatte at G4S ga KDO tilgang til ipadresser. Dette skjedde den 4. august 2008. Samme dag forsøkte KDO å sette opp SMS-modulen og G2S ble bedt om å teste denne. Bakkerud ga like etter tilbakemelding på at sending av SMS ikke fungerte, og vedla samtidig et skjermklipp med den aktuelle feilmeldingen. Rapporteringen ble gjentatt den 11. august 2008.
- (53) Den 6. august 2008 ble en ny versjon av SMIL oversendt til G4S for installasjon på tidsregistreringsserveren og G4S rapporterte den 19. august 2008 at integrasjonen av personalarkivene fungerte.
- (54) Deretter ble det gjennomført et møte mellom partene den 29. august 2008. Etter møtet ble det laget en fremdriftsplan som er datert den 2. september 2008. I fremdriftsplanen er det angitt en planlagt driftsstart for SHIFT MANAGER den 27. oktober 2008.
- (55) Som nevnt ble den siste tilleggsfunksjonen levert den 10. september 2008. Samtidig bestilte Bakkerud opplæring av ansatte, og rapporterte enkelte feil med beregning av overtid. Bestillingen av kurs ble bekreftet den 15. september, og kursdato ble satt til 24. og 25. september. Det ble holdt åpent hvor kurset skulle gjennomføres, og Margrethe Mørch, styreleder i KDO, ba G4S kontakte Kai Fladager for nærmere avtale om dette. Den 23. september purret Fladager og Aaker både Bakkerud og Lundby per SMS og telefon om kurssted. Den 24. september oppga Lundby at kurset måtte avlyses. Ifølge Lundby hadde det oppstått en misforståelse om hvem som skulle organisere kurset hos G4S og at kurset derfor ikke kunne avholdes.

- (56) **Avslutningen av avtaleforholdet**
- (57) G4S avsluttet deretter avtaleforholdet i brev av 30. september 2008 hvor følgende fremgår:
 «Vedlikeholdsavtalen og bruksrettsavtalen for Shift Manager sies herved opp og heves under henvisning til at basisprogrammet fortsatt lider av vesentlige funksjonalitetsmangler etter mange måneder med feilretting og videreutvikling.»
- (58) For bruksretten og øvrige ytelser hadde G4S på dette tidspunkt betalt litt i underkant av 1,5 millioner kroner til KDO.
- (59) Det er ingen oppsigelsesbestemmelse i bruksrettsavtalen. Vedlikeholdsavtalen gjelder for ett år om gangen og har tre måneders oppsigelsestid. G4S har angitt at avtaleforholdet ble brakt til opphør før 1. oktober fordi man ikke ønsket å betale vedlikeholdsavgift for 2009.
- (60) Partene gjennomført deretter et nytt møte den 14. oktober 2008. Referatet beskriver dette som et «forklaringsmøte» og det fremgår videre at G4S har mistet tilliten til KDO. Det er presisert at tilleggskfunksjonaliteten ikke er en del av hevingsgrunnlaget og avtalt at G4S skal utarbeide en liste over de «feil/mangler som G4S har vektlagt i sin beslutning». Det ble også gjennomført møter den 24. oktober og 7. november 2008. Hverken på møtene eller i senere epostkorrespondanse lyktes det partene å komme til enighet om gjenopptagelse av leveransen.
- (61) Hevingserklæringen ble så utdypet av G4S i brev av 20. november 2008 hvor følgende fremgår:
 «Vi viser til email fra dere den 13.11. d.å. Det understrekes fra vår side at hele leveransen fra KDO er hevet. Dette gjelder både SM med integrasjoner, samt bestilte spesialtilpasninger. Vi vil fastholde at så vel basis funksjonaliteten i SM så vel som integrasjonen mot norsk tid fortsatt ikke fungerer snart et år etter at avtale ble inngått med KDO. Når det gjelder G4S' krav til leveransen, viser vi til prosjekt presentasjonen av 21. november f.å., samt funksjons- og oppgaveliste av 22. november f.å., som ligger til grunn for leveransen.
 (...)»
 Hevningen medfører at G4S krever tilbakebetalt alle betalte fakturaer på til sammen kr 1.469.653,- i tillegg kommer renter. Det tas forbehold om å kreve erstatning for G4S' direkte tap. Dette vil bl.a omfatte merutgifter ved drift av alternativt system, merarbeid, innleide tjentester etc. Det presiseres også at grunnet manglende leveranse fra KDO har G4S ikke kunne overholde kontrakten med OSL.»
- (62) Brevet ble besvart av KDO den 28. november 2008, hvor G4S' krav ble bestridt. KDO tilbød seg samtidig å gjenoppta leveransen.
- (63) I desember 2008 kontaktet G4S advokat Bredo Stabell for rettslig bistand. KDO engasjerte advokat Rolf Riisnæs.
- (64) Det ble gjennomført nye forsøk på å komme til en minnelig løsning, uten at dette lyktes. Etter noe korrespondanse mellom advokatene, oppga advokat Stabell i brev av 19. mars 2009 at G4S ville bli engasjert en fagkyndig til å gå gjennom leveransen. Advokat Riisnæs ba i brev av 3. april 2009 om at man i fellesskap fant en fagkyndig. Dette ønsket ikke G4S.
- (65) G4S engasjerte deretter Computas AS til å gå gjennom leveransen. Computas har levert tre rapporter. Den første rapporten er datert 21. september 2009 og er på 79 sider. Denne rapporten finnes også i en revidert utgave, hvor Computas har innarbeidet svar på kommentarer fra KDO. Senere henvisninger til «Computasrapporten» er til denne reviderte hovedrapporten fra 21. september 2010. Den andre rapporten fra Computas, som er kalt «*Evalueringsrapport for G4S*», er datert 17. mars 2010 og er på 21 sider. Den tredje rapporten, som er kalt «*Oppsummeringsrapport*», er datert 21. september 2010 og er på 44 sider.

- (66) De to første rapportene ble oversendt til advokat Riisnæs den 20. april 2010, som besvarte henvendelsen den 19. mai 2010. Partene gjennomførte deretter et møte den 22. juni 2010, hvor også advokatene deltok, men det lyktes heller ikke på dette møtet å komme til enighet om en minnelig løsning.
- (67) Computas gjennomførte deretter møter med KDO og avla en revidert rapport som ble oversendt fra advokat Stabell til advokat Riisnæs den 6. oktober 2010. Samtidig ble KDO prosessvarslet. Dette ble besvart den 3. november 2010 før stevning ble tatt ut den 18. november 2010.
- (68) **Partenes påstander med påstandsgrunnlag**
- (69) I det følgende vil partenes påstander og påstandsgrunnlag gjengis slik disse fremgår i prosessfullmektigenes sluttinnlegg. Anførsleane som knytter seg til de enkelte mangler vil bli gjengitt i mangelskasuistikken i forbindelse med drøftelsen av de aktuelle mangelsanførsleane.
- (70) G4S har nedlagt slik påstand:
- 1) KDO Consulting AS betaler til G4S kr 1 469 643
 - 2) KDO Consulting AS betaler lovens forsinkelsesrente:
 - a) av kr 14 437 fra 5. januar 2008 til betaling finner sted
 - b) av kr 19 430 fra 19. januar 2008 og til betaling finner sted
 - c) av kr 548 494 fra 10. januar 2008 til betaling finner sted
 - d) av kr 50 000 fra 22. januar 2008 og frem til betaling finner sted
 - e) av kr 4 000 fra 5. februar 2008 til betaling finner sted
 - f) av kr 156 712,50 fra 5. februar 2008 og frem til betaling finner sted.
 - g) av kr 29 145 fra 22. februar 2008 og frem til betaling finner sted
 - h) av kr 246 262 fra 22. februar 2008 og frem til betaling finner sted
 - i) av kr 7 631 fra 28. februar 2008 og frem til betaling finner sted
 - j) av kr 78 356 fra 1. mars 2008 og frem til betaling finner sted
 - k) av kr 95 967 fra 28. mai 2008 og frem til betaling finner sted
 - l) av kr 99 687 fra 13. september 2008 og frem til betaling finner sted
 - m) av kr 119 531 fra 25. september 2008 og frem til betaling finner sted

Susidiært, for det tilfellet at retten kommer til at kjpl §§ 65(2) jfr 71 ikke kan anvendes, kreves avsavnsrenter tilsvarende høyeste innskuddsrente fra ovennevnte betalingstidspunkter i 2008, og frem til 28 desember 2008 (1 mnd etter G4S`kravbrev av 28 nov. 2008), og deretter lovens forsinkelsesrenter frem til betaling finner sted.
 - 3) KDO Consulting AS betaler til G4S erstatning etter rettens skjønn med tillegg av forsinkelsesrenter fra 18 november 2010
 - 4) KCO Consulting AS erstatter G4S's sakskostnader med tillegg av forsinkelsesrenter fra dommens oppfyllestid og frem til betaling finner sted.
 - 5) G4S frifinnes når det gjelder KDO`s motkrav.
- (71) G4S har i det vesentlige anført:
- (72) KDO har misligholdt leveransen vesentlig på grunn av en rekke mangler som ikke ble utbedret i løpet av en periode på ca. ni måneder. Dette førte til heving av kontrakten og krav om tilbakebetaling av alle betalte vederlag med tillegg av renter, samt erstatning.
- (73) Vesentlighetskravet i kontrakten punkt 7.2.5 om mangler er oppfylt. Henvisningen til kjøpsloven medfører at kjøpsloven § 37 kommer til anvendelse og det anføres at utbedring ikke er blitt foretatt «innen rimelig tid».
- (74) Også kravet til vesentlighet og skyld i kontrakten punkt 7.2.6 om erstatning er oppfylt. KDO måtte allerede på kontraktstidspunktet ha forstått at løsningen var uegnet til bruk på OSL.

- (75) Dersom G4S ikke hadde hevet kontrakten den 30. september 2008 ville de blitt påført ytterligere kostnader og ulemper, i tillegg til ytterligere ett år med obligatorisk vedlikeholdsavgift. I tillegg ville selskapet risikert betydelige ekstraordinære kostnader.
- (76) G4S har foretatt omfattende og gjentatte reklamasjoner på mangler i løsningen. På grunn av det store omfanget av mangler, samt saksøktes gjentatte forsøk på retting, har det unntaksvis vært unnlatt spesifiserte skriftlige reklamasjoner. Samtlige mangler må imidlertid vurderes i forhold til vesentlighetskravet.
- (77) G4S har vist tålmodighet ved utbedringsforsøk og reklamert «innen rimelig tid» i tråd med kontrakten punkt 7.2.8.
- (78) Det bestrides at G4S ikke har overholdt sine forpliktelser i henhold til vedlikeholdskontraktens punkt 3. Subsidiært bestrides det at KDOs mange forgjeves forsøk på retting/utbedring kan betraktes som vedlikehold, idet vedlikehold forutsetter en implementert og idriftsatt dataløsning.
- (79) Både bruksrettsavtalen og vedlikeholdsavtalen ble sagt opp og hevet den 30. september 2007. Hevingsretten omfatter også vedlikeholdsavtalen og samtlige tjenestekjøp i tilknytning til den aktuelle leveranse. Subsidiært anføres det at vedlikeholdsavtalen er vesentlig misligholdt.
- (80) Kjøpsloven får direkte anvendelse på den aktuelle leveranse ettersom vederlaget for bruksrettsavtalen utgjør mer enn halvparten av leveransens vederlag. Subsidiært vil kjøpsloven måtte anvendes analogisk.
- (81) Det anføres videre at KDO ikke kun er ansvarlig for standardapplikasjonen SHIFT MANAGERS virkemåte. For det første har KDO påtatt seg et ansvar for å levere i henhold til de krav som G4S tilkjennega forut for kontraktsinngåelsen, og for det andre er SHIFT MANAGERS funksjonalitet aldri blitt dokumentert. KDO har også anvist bruk som ikke fremgår av brukermanualene.
- (82) Ansvarsbegrensningen til vederlaget for bruksretten på til sammen 879 000 kroner (783.000 kroner pluss tillegg for utvidet bruksrett på 96.000 kroner) i kontrakten punkt 7.2.7 må tilsidesettes fordi: Kontrakten er beregnet på «mangel» som oppstår etter en normal installasjon og idriftsettelse av standardprogrammet SHIFT MANAGER, jf. kontrakten punkt 1. Her er det snakk om et forfeilet implementeringsprosjekt hvor KDO påtok seg både implementering, og diverse tilpasninger. Prosjektet medførte omfattende og ekstraordinære problemer, som må betraktes som et betydelig avvik fra normalleveransen.
- (83) Subsidiært anføres det at KDO har utvist grov uaktsomhet ved å selge en dataløsning som de basert på G4S' spesifikasjoner måtte forstå ville være uegnet for bruk på OSL.
- (84) Atter subsidiært vil det være urimelig at G4S, dersom retten gir medhold i kravet om heving, knapt får dekket sine nødvendige utgifter til å forfølge kravet frem til søksmålstidspunktet. Kostnadene til advokatbistand og ekstern konsulentbistand er på til sammen 878 965 kroner for perioden fra september 2008 og frem til september 2010. Beløpet er ikke bestridt av motparten.
- (85) Det bestrides at KDO brukte nesten ni måneder på utbedring av feil og mangler på grunn av unnlatt medvirkning fra G4S.
- (86) Det kreves tilbakebetalt vederlag med til sammen 1 469 000 kroner. Det kreves forsinkelsesrenter av beløpet, jf. kjøpsloven § 65 annet ledd og § 71.
- (87) Erstatningskravet fordeler seg på 5 ulike poster:

- (88) Utgifter til advokat og ekstern konsulentbistand frem til september 2010 på totalt 878 965 kroner.
- (89) Datautstyr som ble benyttet til å bevissikre løsningen, herunder G4S' miljø på totalt 95 000 kroner.
- (90) Leie og vedlikehold av Adeccoløsningen. Dette er erstatningsberettiget på selvstendig grunnlag etter prinsippet i kjøpsloven § 67 med til sammen 280 000 kroner.
- (91) Merkostnader ved dekningskjøp på til sammen 2 438 729 kroner.
- (92) Merutgifter som kan tilbakeføres til KDOs mislighold på 1 852 394 kroner og inkluderer ekstra utbetalt lønn og overtidbetaling.
- (93) Erstatningsutmålingen må gjøres skjønnsmessig. I dette skjønnnet må også hensyntas G4S' rentetap (avsavnsrente) på de tap som er pådratt forut for stevning. Utover dette kreves forsinkelsesrente på alle erstatningsposter fra stevning ble tatt ut og frem til betaling finner sted.
- (94) KDO har nedlagt slik påstand:
 - 1. Kurs Data Opplæring Consulting AS frifinnes.
 - 2a G4S Aviation Security AS betaler til Kurs Data Opplæring Consulting AS kr 119,531.50 med tillegg av forsinkelsesrenter fra 25.09.2008 til betaling finner sted.
 - 2b G4S Aviation Security AS betaler til Kurs Data Opplæring Consulting AS kr 38,625.00 med tillegg av forsinkelsesrenter fra 21.10.2008 til betaling finner sted.
 - 3. Kurs Data Opplæring Consulting AS tilkjennes saksomkostninger.
- (95) KDO har i det vesentlige anført:
- (96) Prinsipalt anføres det at det ikke foreligger faktisk eller rettslig grunnlag for heving av bruksrettsavtalen eller vedlikeholdsavtalen. Det foreligger heller ikke grunnlag for krav om erstatning, jf. bruksrettsavtalen kapittel 7.
- (97) Avtalen gjaldt leveranse av et standardsystem. Andre behov måtte uttrykkelig avtales, jf. bruksrettsavtalen punkt 7.2.2. SHIFT MANAGER var etter KDOs vurdering klart egnet til å kunne brukes i G4S' virksomhet på OSL.
- (98) SHIFT MANAGER ble i det alt vesentlige levert i henhold til kontrakt. G4S har ikke i tilstrekkelig grad overholdt sin undersøkelses- og reklamasjonsplikt og heller ikke gitt KDO tilstrekkelig mulighet til å utbedre eventuelle mangler. Rapporterte avvik ble normalt utbedret hurtig. De feil som var utestående på hevingstidspunktet gir ikke grunnlag for heving. Enkelte forhold som er påberopt av G4S som mangler er løsningsvalg som etter saksøktes oppfatning klart ligger innenfor det som er avtalt. Med mindre det er beskrevet i detalj av kunden hvordan et funksjonelt krav skal løses, er det leverandøren som avgjør på hvilken måte kravet realiseres.
- (99) Bare skriftlige reklamasjoner fra før hevingstidspunkt er relevante for hevingsspørsmålet, og reklamasjonene må ha vært gitt uten ugrunnet opphold, jr. bruksrettsavtalen punkt 7.2.8. Dersom SHIFT MANAGER led av vesentlige mangler fra leveranse og frem til heving, skulle G4S ha hevet på et tidligere tidspunkt for å beholde hevingsretten.
- (100) Subsidiært anføres det at et eventuelt restitusjons- og erstatningskrav vil være begrenset.
- (101) Det anføres at G4S' beregning av tapet er uriktig. G4S totale erstatningskrav på over 5 millioner kroner fremstår som inadekvat. Det vises til at erstatningskravet er meget betydelig både i forhold til KDOs vederlag under kontrakten og prosjektets størrelse. Det tap som kreves dekket fremstår derfor

som fjernt og upåregnelig fra KDOs ståsted og heller ikke som et tap KDO med rimelighet kunne ha forutsett som en mulig følge av det påståtte kontraktsbruddet.

- (102) KDO anfører videre at et eventuelt erstatningsansvar må begrenses blant annet som følge av G4S' tapsbegrensningsplikt, jf. eksempelvis bruksrettsavtalen punkt 7.2.6.
- (103) Videre må besparelse som følge av at G4S fortsatte å bruke det eksisterende skiftsystemet hensyntas, så som besparelser i forhold til opplæring.
- (104) Det anføres også at G4S gjennom sin manglende oppfølging, tilrettelegging, testing og tilbakemelding under prosjektet har medvirket til det påståtte tapet og at erstatningen derfor må nedsettes.
- (105) Erstatningen er begrenset etter bruksrettsavtalen kapittel 7. Erstatningsansvaret begrenses når det gjelder årsakssammenheng og beløpets størrelse, jr. bruksrettsavtalen punkt 7.2.6 og 7.2.7. G4S har anført at bestemmelsene om ansvarsbegrensning ikke er anvendelige. KDO bestrider dette.
- (106) Erstatningsbegrensningen i bruksrettsavtalen 7.2.7 er knyttet hvilke moduler i løsningen som eventuelt blir funnet mangelfulle. Dersom det hefter mangler ved alle programmoduler, anser KDO at 745 850 kroner utgjør en absolutt ytre ramme for alle erstatningskrav som er fremsatt av G4S, jr. ordrebekreftelsen. Vedlikeholdsutgifter inngår ikke i beregningen av maksimalbeløpet for erstatningsbegrensningen. Det gjør heller ikke utvidelsen av bruksretten som ble bestilt i februar 2008. Det ble ikke beregnet økt lisensavgift for denne utvidelsen. Ansvarsbegrensningene i kontrakten reflekterer partenes risikofordeling og kan ikke tilsidesettes da de er gyldig avtalt.
- (107) Saksøktens anførsler om at ansvarsbegrensningen skal settes til side, basert på at det her skal være «snakk om et forfeilet implementering og utviklingsprosjekt», kan ikke føre frem. Bruksrettsavtalen omfatter implementering i den grad partene har avtalt at KDO og ikke G4S skal utføre implementeringsoppgaver, jf. bruksrettsavtalen punkt 3.2. Leverandørens implementerings- og utviklingsoppgaver etter kontrakten var av begrenset karakter. G4S' argumentasjon harmonerer også dårlig med anførselen om at lisensen til å bruke SHIFT MANAGER er det dominerende i avtalen. Videre har G4S, i møte med KDO, uttrykkelig angitt at den tilleggsfunksjonalitet som ble bestilt og utviklet høsten 2008 ikke inngår i hevingsgrunnlaget.
- (108) Ansvarsbegrensninger kan ikke settes til side på det grunnlag at prosjektet avvek fra en normalleveranse. KDO avviser at det er utvist grov uaktsomhet ved å selge systemet til G4S.
- (109) G4S har anført at det vil være urimelig at de ikke får dekket sine utgifter til å forfølge kravet frem til søksmålstidspunkt. Det anføres at dette er G4S' egen risiko, og irrelevant for anvendelsen av ansvarsbegrensningen. G4S har vært klar over ansvarsbegrensningen og har selv valgt en kostnadskrevende fremgangsmåte.
- (110) Om enkelte tapsposter: G4S har innhentet tilbud på videreutvikling av den løsningen de hadde på hevingstidspunktet. G4S har ikke kunnet dokumentere hvilke forundersøkelser de gjorde og hvilke tilbud de innhentet hos alternative leverandører for videreutvikling av den eksisterende løsningen, samt hvilke tilbud de innhentet hos alternative leverandører av ferdigutviklede skift-/turnussystemer.
- (111) Basert på det fremlagte materialet oppfatter KDO det slik at G4S per i dag, to og et halvt år etter hevingstidspunktet, heller ikke har fullført dekningstransaksjon på all funksjonalitet som lå i kontrakten med KDO. Dette er ikke bestridt av saksøker. I og med at funksjonaliteten fortsatt ikke er bestilt eller levert, så lang tid etter hevingstidspunktet, må funksjonaliteten ha hatt liten betydning for G4S og kan heller ikke ha utgjort «vesentlige mangler» ved løsningen til KDO. Videre er det potensielle «tapet» som disse postene måtte representere ikke realisert, i og med at det verken er bestilt eller betalt.

- (112) Datautstyr: Når det gjelder utgifter til hardware, vil KDO anføre at G4S ikke har overholdt sin tapsbegrensningsplikt. Etter at G4S anså seg berettiget til å heve burde G4S ha solgt unødvendig hardware for å begrense sitt påståtte tap. Det anføres at beløpet må bortfalle eller betydelig reduseres da G4S ikke har overholdt sin tapsbegrensningsplikt.
- (113) Lønn: Saksøkte vil anføre at det fremstår som usannsynlig og udokumentert at lønnsutgifter på ca 1,85 millioner kroner er et resultat av merarbeid G4S har vært påført som følge av det påståtte mislighold. Det fremstår klart som mer sannsynlig at betydelige deler av denne tiden er et resultat av ordinært arbeid for G4S. Det må også gjøres fradrag for tid som blir absorbert som følge av ledig tid og fleksibilitet i den alminnelige arbeidsdagen. Videre ville de aktuelle ressurser, eller tilsvarende, måtte bruke tid på drift og forvaltning av SHIFT MANAGER dersom KDO hadde fått anledning til å fullføre leveransen.
- (114) Det anføres at merkostnader knyttet til drift og vedlikehold av eksisterende løsning må begrenses til en periode på maksimalt tre år fra hevingstidspunktet.
- (115) Advokatbistand og sakkyndig: I den utstrekning advokatbistand og konsulentbistand gjøres gjeldene som erstatningsberettiget tap som følge av kontraktbrudd, må de falle inn under den alminnelige ansvarsbegrensningen i avtalen. Saksøkte vil i så fall anføre at de fremstår som upåregnelig høye og at de kunne vært begrenset av saksøker.
- (116) Besparelser i forhold til opplæring og innkjøring: Det må gjøres fradrag for fordelene G4S har hatt med å beholde et system som de ansatte allerede er opplært i.
- (117) G4S har ikke krav på restitusjon av betalt vederlag da det ikke foreligger grunnlag for heving hverken av bruksrettsavtalen eller vedlikeholdsavtalen, som ble sagt opp i forbindelse med hevingserklæringen. Oppsigelse innebærer ikke krav på tilbakebetaling av vederlag, jf. vedlikeholdsavtalen punkt 7. Skulle retten komme til at G4S kunne heve bruksrettsavtalen vil KDO anføre at det ikke vil innebære at vedlikeholdsavtalen kan heves da det er to separate avtaler, og at vedlikeholdsavtalen ble *sagt opp* av G4S, ikke hevet.
- (118) Et eventuelt restitusjonskrav under bruksrettsavtalen må begrenses til lisensen for programvaren. Vederlag for faktisk utført tilleggsarbeid kan ikke kreves tilbakebetalt.
- (119) Tilleggsavtaler om spesialutvikling: Da det etter KDOs oppfatning ikke er grunnlag for heving, og tilleggsavtalene er korrekt oppfylt fra KDO sin side, har KDO krav på at G4S betaler utestående faktura nr. 5253 og 5269, samt forsinkelsesrenter fra forfall. Subsidiært anføres det at G4S' hevingserklæring ikke omfatter tilleggsavtalene.
- (120) G4S vil anføre at i den grad avtalene ikke uttømmende regulerer avtaleforholdet må de suppleres med alminnelig obligasjonsrett. Kjøpsloven får ikke direkte anvendelse da avtalen mellom partene gjelder stiftelse av en tidsbegrenset utnyttelsesrett til programvaren, og ikke tradisjonelt kjøp. Kjøpslovens prinsipper vil imidlertid kunne anvendes så langt de gir uttrykk for alminnelige obligasjonsrettslige prinsipper.
- (121) **Rettens vurdering**
- (122) Hovedspørsmålet i saken er om det foreligger mangler som kan danne grunnlag for erstatning. Hvorvidt det foreligger en mangel må avgjøres ved å vurdere om leveransen er i samsvar med det partene har avtalt. Det primære rettskildegrunnlaget er kontrakten mellom partene.

- (123) Kontraktens omfang er angitt i punkt 1, hvor det er henvist til ordrebekreftelsen som angir hvilke programmoduler som er omfattet av leveransen:
- «**Modul 1 (grunnmodul):**
Turnusgenerator, personalarkiv, vakttypeplan, bemanningsplan, ressursplan, unntattplan, helgeplan, turnusplan, T-trinn, rapportgenerator
 - Modul 2:** Netto kostnadsberegning på turnusplanen
 - Modul 3:** «Hinkehelg»
 - Modul 4:** Helg og høytidsplan
 - Modul 5:** Ajourhold/timelister/Vikarpool
 - Modul 6:** Webklient»
- (124) Videre angir ordrebekreftelsen en enhetspris for den enkelte programmodul samt at bestillingen gjelder 450 lisenser.
- (125) De nevnte moduler er ferdigutviklet. Disse er satt sammen til ett samlet produkt som er levert til G4S. Prisen er fastsatt ut fra antall lisenser. Programvaren er solgt til flere andre av KDOs kunder og avtalen gjelder en «bruksrett». Etter rettens oppfatning må de seks nevnte programmoduler anses å være en del av et standardprogram.
- (126) Videre fremgår det av ordrebekreftelsen at leveransen gjelder:
- | | | |
|--|----|---------|
| «Tekn. Install. Av Shift Manager Inkl. SMIL | kr | 40 000 |
| * Installasjon av Oracledatabase på kundens server | kr | 11 000 |
| ** Integrasjon mot SAP lønn- og personalsystem | kr | 68 000» |
- (127) Disse punktene anser retten å være en levering utover standardprogrammet. Dette er en forpliktelse som KDO etter kontrakten har påtatt seg og krevd betalt for. Mangler ved disse vil på vanlig måte kunne danne grunnlag for mangelsbeføyelser.
- (128) G4S bestilte også en del tilleggsfunksjonalitet 1. august 2008. G4S opplyste i møte den 14. oktober 2008 at dette ikke var en del av grunnlaget for heving og oppsigelse. Retten går derfor ikke nærmere inn på denne tilleggsfunksjonaliteten i relasjon til mangelsvurderingen, men kommer tilbake til dette i forbindelse med KDOs motkrav.
- (129) G4S har anført at kontrakten må tolkes i lys av kjøpsloven, som kommer direkte til anvendelse ved kjøp av bruksrett til et dataprogram. KDO har anført at kjøpsloven kun kan anvendes analogisk. Retten kan ikke se at spørsmålet har avgjørende betydning for tolkningen av KDOs forpliktelse og går derfor ikke nærmere inn på dette.
- (130) Ut over det allerede siterte, inneholder kontrakten svært liten veiledning når det gjelder hvilken forpliktelse KDO har påtatt seg. Eksempelvis inneholder ikke kontrakten noen form for nærmere beskrivelse av funksjonaliteten i SHIFT MANAGER.
- (131) **Presentasjon av kapasitetsbehov og arbeidsliste**
- (132) I den spesifiserte hevingserklæringen, datert 20. november 2008, er det vist til G4S' krav i prosjektpresentasjonen av 14. november 2007 og arbeidslisten av 22. november 2007. I hevingserklæringen er det angitt at disse ligger til grunn for leveransen, jf. avsnitt (61) .
- (133) I retten har G4S anført at KDO har påtatt seg et ansvar for å levere i henhold til de krav som ble tilkjennegitt forut for kontraktsinngåelsen, jf. (81) . Retten har tolket dette slik at man mener slik at man mener *presentasjonen av kapasitetsbehovene og arbeidslisten* er en del av avtalen, og at avvik fra

disse er å anse som en mangel.

- (134) *Kapasitetsbehovene* ble vedlagt en epost av sendt til KDO den 11. november 2007. Denne presentasjonen ble gjennomgått på et møte den 21. november 2007, hvor også funksjonaliteten i SHIFT MANAGER ble demonstrert. Det mest interessante i relasjon til mangelsspørsmålet er hvorvidt det kan utledes noen form for forpliktelser av en liste med overskriften «Må ha funksjoner», som inneholder 30 punkter med hovedfunksjoner som G4S så for seg at planleggingsløsningen måtte håndtere.
- (135) *Arbeidslisten* ble oversendt til KDO den 22. november 2007. Hvert av punktene i arbeidslisten inneholder blant annet en funksjonsbeskrivelse og et fargekodet statusfelt. I eposten arbeidslisten ble oversendt fremgår følgende:
- «Vedlagt ligger den siste versjonen av arbeidslisten vår. Dette vil være et mini 'buissines blueprint' for dette prosjektet slik at endringer i dokumentet må informeres om og utvidelser må godkjennes.
- Ref vår samtale i dag er det 3 hovedområdet vi trenger svar på:
- Manuell tildeling av faste ansatte i en fast turnus pkt 1.4
 - Automatisk rutinemeldingssystem 5.1
 - Lønnsfil 20.1
- Dette er punkter markert ut i rosa. Det ene helrødepunktet er hvis vi ikke får en lønnsfil. Gule punkter er ønsker fra G4S og punkter med vidre diskusjon. Flere av disse går også på om vi kan bruke KDO på resten av bedriften i Norge. Blå er bare infobokser og grønne punkter er ok punkter.»
- (136) Bakkeruds epost ble besvart av Olsen den 23. november 2007. I svaret gjennomgikk Olsen de tre hovedområdet som Bakkerud har anført at G4S trengte svar på.
- (137) *Det første hovedområdet* i arbeidslisten er punkt 1.4 om manuell tildeling av vakter. Dette har ikke vært gjenstand for nærmere drøftelse i rettsforhandlingene. Basert på Bakkeruds epost av 4. desember 2007, hvor han skriver at G4S har fått en avklaring på «*manuell tilpassing av turnuser*», legger retten til grunn at G4S' spørsmål vedrørende dette punktet ble løst med Olsens svar av 23. november.
- (138) *Det andre hovedområdet* i arbeidslisten er punkt 5.1, som er gitt følgende funksjonsbeskrivelse: «*Automatisk oppfølging av på- og avtropp. Gi en god liste over de som skal på jobb og en varsel på hvem som ikke har møtt.*» På dette punktet har Olsen gitt slik tilbakemelding i eposten fra 23. november:
- «Vise en tilenvertidoppdatert avviklsliste over ansatte,– uansett turnustilhørighet,– som:
- 1) ikke er registrert inn på vakt
 - 2) ikke er registrert ut av vakt
- Dette er en funksjonalitet som kan utvikles. Shift Manager har person/vakt-opplysningene og kan sammenholde disse med importerte tidsdata fra tidsregistreringssystemet. Det er sannsynlig at denne funksjonaliteten vil være på plass ultimo februar.»
- (139) Funksjonaliteten beskrevet i punkt 5.1 har senere fått navnet «TRISME». Modulen skulle bruke tidsregistreringene som SMIL hadde importert til SHIFT MANAGER fra TIDBANKEN.
- (140) *Det tredje hovedområdet* i arbeidslisten er punkt 20.1, som er gitt slik funksjonsbeskrivelse: «*Automatisk lønnsfil for import i SAP.*» I Olsens epost er det angitt at man trenger noe mer tid på å estimere omfang og leveringstid på dette, og at det forutsetter et tett samarbeid med G4S.
- (141) Funksjonaliteten i punkt 20.1 er en kobling av SHIFT MANAGER mot G4S' lønssystem. Retten har forstått det slik at tidsregistreringene som kom inn i SHIFT MANAGER fra TIDBANK, deretter skulle *eksporteres* til SAP og her danne grunnlag for lønnsberegninger. Denne funksjonaliteten har

imidlertid ikke vært gjenstand for nærmere beskrivelse i retten, annet enn at det i G4S' innledningsforedrag ble opplyst at «*dette ble det ikke noe av*».

- (142) I partenes senere eposter er punkt 5.1 og 20.1 i arbeidslisten berørt uten at funksjonaliteten er nærmere beskrevet. I Olsens epost av 4. desember 2007 er det tatt et forbehold når det gjelder tidsplanens punkter knyttet til integrasjonsarbeid. Dette forbeholdet er gjentatt i Mørchs epost til G4S datert 6. desember 2007.
- (143) Flere av vitneforklaringene har berørt de innledende forhandlingene og kontraktsinngåelsen. Ifølge Bakkerud forsikret KDO funksjonalitet ut over det som var standard i SHIFT MANAGER. Olsen har forklart at man gikk gjennom arbeidslisten og holdt denne opp mot funksjonaliteten i SHIFT MANAGER. Ifølge Olsen var det kun de tre nevnte punkter som ble diskutert nærmere.
- (144) **KDOs forpliktelse**
- (145) Det fremgår av kontrakten punkt 7.2.2 at SHIFT MANAGER ikke er beregnet på å dekke spesielle behov med mindre dette er uttrykkelig avtalt. Kontrakten inneholder ingen henvisninger til presentasjonen av kapasitetsbehovene eller arbeidslisten. Spørsmålet for retten er om disse likevel skal anses som en del av avtalen og avvik kan gjøres gjeldende som mangler.
- (146) Selv om G4S har presentert sine *kapasitetsbehov* for KDO, vil en funksjonalitet beskrevet som et behov først være en del av avtalen når KDO eksplisitt har påtatt seg en slik forpliktelse. Kontrakten inneholder som nevnt ingen referanser til kapasitetsbehovene og retten kan heller ikke se at det utenfor avtalen finnes noen konkrete opplysninger for at KDO har påtatt seg å dekke de kapasitetsbehov som er presentert av G4S. Selv om behovene er presentert i forkant av kontraktsinngåelsen, innebærer ikke dette at KDO «uttrykkelig» har påtatt seg å oppfylle disse behovene, hverken i den foreliggende versjon av programvaren eller gjennom spesialtilpasning. Etter rettens oppfatning er G4S' presentasjon av kapasitetsbehovene dessuten for uklar til at det kan utledes noen konkrete forpliktelser av denne.
- (147) Når det gjelder *arbeidslisten* finner retten at punktene som ble gjenstand for diskusjon i etterkant – TRISME og integrasjon med SAP – er en del av avtalen. Integrasjonen mot SAP er det også henvist til i ordrebekreftelsen og dette må anses som en del av KDOs leveringsforpliktelse. Når det gjelder TRISME-funksjonaliteten, kan ikke retten se at det konkret er vist til denne i kontraktsdokumentene, men det legges til grunn at funksjonaliteten inngår i ordrebekreftelsens post som gjelder teknisk installasjon av SHIFT MANAGER inkludert SMIL. Videre viser retten til at KDO har akseptert at de var forpliktet til å levere TRISME-modulen, og dette legges til grunn i det følgende.
- (148) Retten har også vurdert om KDO gjennom kontraktsforhandlingene – herunder presentasjonen og arbeidslisten – har påtatt seg en resultatforpliktelse, det vil si at KDO har angitt at SHIFT MANAGER ville kunne benyttes til alle de formål G4S ønsket en løsning på. Avvik fra presentasjonen av kapasitetsbehov og arbeidslisten vil i så fall måtte anses som mangler.
- (149) I vurdering av om KDO har påtatt seg en resultatforpliktelse, mener retten det er sentralt å ha i mente at leveranseforpliktelsen gjaldt en standardløsning solgt til en større kundegruppe. Holder man prisen for leveransen opp mot den funksjonsrike løsningen SHIFT MANAGER representerer, mener retten at G4S ikke kunne forvente å få oppfylt alle sine behov med mindre dette kom eksplisitt til uttrykk, hvilket også fremgår av kontrakten punkt 7.2.2.
- (150) SHIFT MANAGER ble presentert for G4S i forbindelse med gjennomgangen av kapasitetsbehovene. G4S reagerte ikke på at løsningen manglet funksjonalitet. Kun tre punkter av arbeidslisten ble konkret diskutert. For retten fremstår det som at funksjonaliteten i all hovedsak fantes i programmet. Det er ikke fremkommet at funksjonaliteten er mangelfull hos andre kunder av KDO. Flere av mangelsanførselene som er fremmet, relaterer seg etter rettens oppfatning dessuten ikke til

funksjonalitetsmangler, men til problemer knyttet til implementering. På andre områder ønsket G4S løsninger som avvek fra standardleveransen, eksempelvis i forbindelse med døgnskille. Selv om KDO ble presentert for flere av G4S' behov, kan ikke retten se at disse er spesifikke nok til at det kan utledes konkrete forpliktelser av disse. Når en leverandør ikke er kjent med kundens bruk, kan ikke kunden i ettertid anføre at dette er en mangel. Samlet sett er retten ikke i tvil om at KDO ikke har påtatt seg noen resultatforpliktelse.

- (151) Oppsummert mener retten at KDO ikke har påtatt seg å levere all den funksjonalitet som G4S løst har beskrevet som sine kapasitetsbehov og i sin arbeidsliste. Dette er ikke uttrykkelig avtalt og inngår følgelig ikke i leveringsforpliktelsen. Konkret innebærer dette at mangelsspørsmålet i må konsentreres til standardløsningen og tilleggsfunksjonaliteten som fremgår av arbeidslisten punkt 5.1 (TRISME) og punkt 20.1 (integrasjon mot SAP).
- (152) **Forsinkelser**
- (153) G4S har anført at forsinkelsene i prosjektet understøtter deres mangelsanførsler. Selv om forsinkelser ikke er påberopt som selvstendig grunnlag for erstatningskravet, anser retten forsinkelsene såpass sentrale at det er grunn til å gå nærmere inn på bakgrunnen for disse. Som retten har vært innom, er det også slik at flere av mangelsanførslene relaterer seg til implementeringen, og ikke funksjonaliteten, hvor bakgrunnen for forsinkelsene er sentrale.
- (154) Sikkerhetsansvaret på OSL ble overtatt av G4S den 1. mars 2008. Den 14. november 2007 fremla G4S en tidsplan for prosjektet. Det ble her angitt at G4S ønsket systemet integrert mot personalarkivet i SAP i uke 51 og videre at planleggingsverktøyet må være fullt satt opp og i drift innen 15. februar 2008 da man så for seg at publisering og utsending av vaktlister skulle skje seneste 16. februar 2008.
- (155) Både av korrespondansen og av forklaringene i retten synes det som at det var en felles oppfatning om at det i en overgangsperiode skulle jobbes parallelt med to planleggingssystem. KDO har opplyst at det er vanlig med at man bruker én måned på en slik parallellføring. For retten synes det som at også G4S var kjent med dette. Det vises her til at G4S i sin fremdriftsplan fra 14. november 2007 har lagt inn en periode med «eventuell dobbelføring». Som retten kommer tilbake til, kan det imidlertid fremstå som noe uklart om G4S hadde forstått hva dette innebar.
- (156) Representanter fra G4S har gitt noe ulike forklaringer hvorfor SHIFT MANAGER ikke ble tatt i bruk i desember og januar. Ifølge Bakkerud var dette primært på grunn av problemer med installasjonen, og da særlig problemer knyttet til tegnsett. Bakkerud opplyste at dette medførte at SHIFT MANAGER var ubrukelig. Lundby forklarte at det var mangelen på personalarkiv i SHIFT MANAGER og kapasitetsproblemer som gjorde at man ikke fikk startet planleggingen på et tidligere tidspunkt.
- (157) Grunnen til at prosjektet ble forsinket er sammensatt. Installasjonen gikk ikke som forutsatt fordi G4S ikke klarte å gi KDO fjernaksess til sitt dataanlegg og deretter feilet det første installasjonsforsøket til KDO. Dette medførte flere mindre følgefeil, som gjorde introduksjonen unødvendig problematisk for G4S. Videre nevner retten at opplæringskurs ble utsatt grunnet forhold på G4S' side. Selv om tegnsettproblemet klart nok var KDOs ansvar, kan ikke retten se at det er sannsynliggjort at man ikke kunne jobbe med SHIFT MANAGER på grunn av dette.
- (158) Uansett var det G4S' ansvar å sende over personalarkivet for implementering i SHIFT MANAGER. Dette skjedd først i februar. Etter at den første feilfrie filen ble sendt over den 8. februar 2008, tok det G4S kun tre dager å legge inn 12 av 16 turnuser.
- (159) Ifølge G4S' egen tidsplan skulle nye vaktlister sendes ut til de ansatte senest den 15. februar 2008. Det var ikke planen å gå videre med de eksisterende turnusplanene. Ifølge både Berg og Bakkerud hadde G4S intensjon å lage nye turnusplaner i dialog med tillitsvalgte. Dette er det ikke fremlagt noen dokumentasjon på at ble forsøkt, og kun angitt at man gikk bort fra dette fordi man ikke hadde noe

system å planlegge i. Sett hen til at G4S planla oversendelse av nye turnusplaner den 16. februar 2008 og at disse skulle diskuteres med de tillitsvalgte, fremstår det etter rettens oppfatning som påfallende passivt å drøye med oversendelse av personalarkivet til én uke i forkant.

- (160) Etter at driftsstart av SHIFT MANAGER ble utsatt, anga G4S at en del av begrunnelsen var at de trengte tilleggsfunksjonalitet og videre at de ikke hadde tid til testing, jf. avsnitt (42) og (44). Retten har problemer med å forstå sammenhengen i denne argumentasjonen. Det var lagt opp til en parallellkjøring, hvor turnuslistene også skulle føres på et frittstående system. I denne perioden ville man kunne kjøre den feiltestingen G4S mener man ikke fikk tid til.
- (161) I retten ble det forklart av styreleder i G4S, Vidar Berg, at *«man ikke turte å sette i gang sikkerhetskontrollen basert på et system et er ikke var gjennomtestet»*. Etter rettens oppfatning tyder dette på at partene har hatt en ulik oppfatning av hvordan driftsstarten skulle skje. Mens KDO la til grunn at de siste tilpasninger skulle skje under parallellkjøringen, kan det virke som G4S la til grunn at systemet skulle være gjennomtestet ved oppstart.
- (162) Berg forklarte videre at G4S opererte med en styringsgruppe i forbindelse med forhandlingene med OSL. Under denne styringsgruppen var det flere undergrupper, blant annet en «systemgruppe», som inkluderte anskaffelse av et nytt digitalt turnusprogram. Systemgruppen ble ledet av Tor Steinar Bredesen, men det var primært Bakkerud som hadde ansvaret for denne delen, herunder rapporterte til Berg. Lundby var tilordnet gruppen som prosjektmedarbeider. Ifølge Berg fikk styringsgruppen jevnlig oppdateringer om fremdriften i systemgruppen. Berg har forklart at den endelige beslutningen om å heve kontrakten ble tatt av ham.
- (163) For å kunne planlegge en turnus, må personaldata være lagt inn i programmet. I den sammenheng har retten merket seg ved Bergs forklaring om at *«dataene burde vært inne i desember for å kunne starte testingen»*. På direkte spørsmål fra advokat Riisnæs oppga Berg at han ikke kjente til at personaldata først ble oversendt for implementering i februar 2008. Dette tyder etter rettens oppfatning på manglende rapportering fra prosjektgruppen til Berg.
- (164) Retten finner det sannsynliggjort at det ble formidlet til G4S at systemet måtte parallellkjøres i én måned. Dersom G4S mente at alt skulle være *gjennomtestet* den 1. mars 2008, så hadde de en klar oppfordring om å melde fra om dette, særlig ettersom implementeringen av de ansatte først ble påbegynt i februar.
- (165) En gjennomtesting med utarbeiding av nye turnuser, timelister og implementering av ulike randsystemer samt opplæring av ansatte krever naturlig nok en betydelig innsats og ressursbruk fra G4S' side. Det vises her til Mørchs forklaring om at en normal implementering tar mellom seks uker og tre måneder, eksklusiv parallellkjøringsperioden, og at det under implementeringsfasen er vanlig at planleggere og ajourholdere deltar fordi det er disse som kjenner systemet og bedriften best. I den foreliggende sak ble de faktiske brukerne av systemet overhodet ikke involvert i prosessen. Dette til tross for at man ifølge Bakkerud så for seg at opptil 30 ulike ansatte skulle utføre ajourholdet.
- (166) G4S håndtering av prosjektet synes gjennomgående å være preget av dårlig planlegging og sendrektighet. Tre eksempler på dette er: Bestillingen av tilleggsfunksjonalitet, hvor tilbudet ble levert 2. mai 2008, mens G4S' bestilling først skjedde den 1. august 2008. Oversendelse av IP-adresser som først skjedde den 4. august 2008, på tross av at dette var nødvendig for SMS-funksjonalitet. Ressursbruken i mars, hvor KDO gjentatte ganger etterlyser møter med G4S, og det kun blir gjennomført ett møte, og da kun med én prosjektmedarbeider.
- (167) Oppsummert finner retten det uansett klart at G4S må bære hovedansvaret for de forsinkelser som oppsto innledningsvis i prosjektet. Etter rettens oppfatning hadde G4S allerede tidlig i februar en klar oppfordring om å rapportere til KDO om hvordan man skulle gå videre med prosjektet.

- (168) **Mangelskasuistikk**
- (169) G4S har i sin mangelskasuistikk vist til Computasrapporten, hvor det er listet opp ni kritiske og fire fem «ikke fullt så alvorlige feil». De kritiske manglene er ansett å måtte utbedres før løsningen kan settes i drift.
- (170) De relevante mangelsbestemmelsene er gjengitt innledningsvis i dommen. Spørsmålet om gyldigheten av G4S' avslutning av kontraktsforholdet er ikke eksplisitt brakt inn for retten, men restituskravet forutsetter at G4S hadde adgang til å heve avtalen, jf. kontrakten punkt 7.2.5. Heving forutsetter at det forelå «vesentlige mangler». Dette vil drøftes i forbindelse med oppsummeringen av mangelskasuistikken. I forbindelse med gjennomgangen av mangelsanførslerne er de sentrale bestemmelser kontrakten punkt 7.2.1, som regulerer når en mangel foreligger, og punkt 7.2.6, som angir at «vesentlige mangler» eller mangler KDO kjente til ved levering, gir rett til erstatning.
- (171) Kontrakten inneholder ingen detaljert beskrivelse av SHIFT MANAGERS funksjonalitet. Dette gjør det vanskelige å vurdere om det faktisk foreligger en eller flere mangler ved programvaren og medfører at mangelsvurderingen i til en viss grad blir abstrakt.
- (172) Mangelsanførslerne er behandlet i forskjellig rekkefølge og kategorisert litt ulike av partene. Retten finner det på sin side hensiktsmessig å først vurdere standardprogrammet og deretter vurdere tilleggsfunksjonaliteten (TRISME og integrasjon mot SAP). Mangelsanførslerne behandles ved at funksjonaliteten først blir beskrevet, deretter vil partenes anførsler bli gjengitt, herunder ved at Computasrapportens vurdering blir inntatt, før rettens vurdering følger avslutningsvis. Etter gjennomgangen vil det bli gitt en samlet vurdering av samtlige anførsler.
- (173) **Feil i visning av vakter – døgnskille**
- (174) I SHIFT MANAGER brukes tre vakttyper; dagvakt, kveldsvakt og nattevakt. En vakt som går over døgnskillet regnes i SHIFT MANAGER som en nattevakt. G4S' mangelsanførsel knyttet til dette er beskrevet slik i Computasrapporten punkt 5.1.8:
 «Når en kveldsvakt i Shift Manager går over midnatt vises den i GDP (grafisk dekningsplan) og på rapporter, som for eksempel vaktlistene, som en vakt som starter dagen etter. Det at det grafisk virker som en vakt starter dagen etter at den faktisk starter fører til store problemer når det gjelder den totale oversikten over vaktene, og dette er forvirrende både for brukerne av Shift Manager og de ansatte som må forholde seg til en grafisk vaktliste som er misvisende. Ulike deler av Shift Manager viser vaktene på ulik måte, og det finnes steder hvor vaktene vises riktig. Shift Manager leverer ikke en entydig og korrekt presentasjon av visning av vakter.»
- (175) Dette er kategorisert som «*en ikke fullt så alvorlig mangel*». Det er videre opplyst at mangelen berører 45 vektore som hvert døgn har en vakt som passerer døgnskillet. Problematikken knyttet til døgnskille ble tatt opp av G4S i eposter av 11. februar, 25. februar, 3. mars og 28. april 2008. Det er også reklamert på mangelen i feilloggene fra 1. april og 3. juni 2008
- (176) KDO har anført at SHIFT MANAGERS måte å takle døgnskille er et løsningsvalg som ikke passet G4S, men som heller ikke var spesifisert på forhånd og derfor ikke er å anse som en mangel. Videre er det anført at problemet skapte begrenset praktisk betydning for G4S idet begrepsbruken kunne tilpasses standardløsningen i SHIFT MANAGER og at problemet uansett berørte få personer og vakter. Det er også foreslått mulige måter å omgå problemet med forskyvning av vakter, eksempelvis ved å legge inn en tilleggsvakt.
- (177) Døgnskilteproblematikken er etter rettens oppfatning todelt: For det første omfatter den feilplassering av vakter i grafisk dekningsplan og for det andre ulik visning av vakter avhengig av hvor i programmet man jobber. Etter rettens oppfatning kan ingen av disse anses som en mangel med

leveransen.

- (178) Visningen i den grafiske dekningsplanen er et bevisst valg og en del av standardprogrammet. Som retten tidligere har vært inne på, fremgår det av kontrakten punkt 7.2.2 at SHIFT MANAGER ikke dekker spesielle behov med mindre dette er uttrykkelig avtalt. Når G4S ikke har spesifisert at de ønsker en annen løsning, må de akseptere standardløsningen. Retten nevner også at det i en epost av 10. mars 2008 fremgår at problemet ble gjennomgått på et møte den 5. mars 2008 og at det her ble foreslått en alternativ løsning på problemet G4S hadde med den grafiske dekningsplanen.
- (179) At vaktene vises på ulik måte avhengig av hvor man jobber i programmet, og således ikke er helt entydig, synes ikke optimalt. Retten kan likevel ikke se at dette er en mangel ved leveransen. Det er tale om en bagatellmessig unøyaktighet som man ved bruk fort vil bli oppmerksom på og unngå. Ved konsekvent bruk av utskrifter til vektere, sammen med en forklaring av vaktplanen (hvilket man uansett vil måtte gi), vil også dette problemet løses. Retten nevner også at det av epost den 3. mars 2008 fremgår at rapportene ble funnet å være i orden da KDO testet oppsettet den 28. februar 2008.
- (180) Oppsummert kan ikke retten se at dette er en mangel, og uansett er det ikke tale om en vesentlig mangel eller en mangel som KDO kjente til, og som kan gi grunnlag for erstatning, jf. kontrakten punkt 7.2.1 og 7.2.6.
- (181) **Samme ansatt i to 100 %-stillinger**
- (182) Mangelsanførselen gjelder dobbeltregistrering av samme ansatt på flere fulltidsvakter. Mangelsanførselen er beskrevet slik i Computasrapporten punkt 4.2.2:
 «Det er i Shift Manager mulig å benytte samme ansatt, med samme ansattnummer, i to forskjellige 100 % stillinger, og angi at disse to stillingene skal ha vakt på samme dag til samme tid. Selv om dette er et spesialtilfelle som ikke forekommer i alle bransjer, er det i G4S mulig/ vanlig å ha en ordning der vektere kan jobbe på flere anlegg eller på flere forskjellige turnuser. Shift Manager leverer ikke validering som må kunne forventes av et slikt system, og dette vil medføre vesentlig merarbeid i forbindelse med kontroller og etterarbeid. Det er også risiko for at en ansatt kan jobbe ulovlig mye uten at systemet detekterer dette.»
- (183) G4S har også vist til arbeidslisten punkt 1.10 hvor følgende fremgår:
 «Sikre at man ikke kan dobbeltbooke en ansatt på to eller flere vakter samtidig.»
- (184) Mangelen er kategorisert som «*en ikke fullt så alvorlig mangel*». I G4S' faktiske redegjørelse fra 31. mai 2011 er mangelsanførselen nærmere beskrevet slik:
 «G4S har flere turnuser som går samtidig på ulike lokasjoner. Ovenstående er en av de mange svakhetene ved løsningen, jfr. bilag 26, side 29-32. I en applikasjon som skal benyttes til å administrere vektere på OSL må det kunne forventes en valideringsfunksjon, dvs et varsel eller en feilmelding.»
- (185) KDO har anført at også dette er løsningsvalg som ikke passet G4S, men som heller ikke var spesifisert på forhånd og derfor ikke er å anse som en mangel. Ifølge KDO er det ikke lagt inn begrensninger i SHIFT MANAGER fordi planleggeren må ha mulighet til å simulere alternative vakter. Det er anført at dette er vanlig ved utarbeidelsen av nye turnuser og at er en del av standardløsningen. Ifølge KDO er det G4S som har valgt en løsning der de selv legger inn lokasjon. Videre er det vist til at man i «ansettelsesbildet» vil se at vedkommende står oppført med to 100 %-stillinger og at i ajourholdsdelen vil alle vakter vises.
- (186) Retten har forstått det slik at én og samme ansatt kan knyttes til flere lokasjoner i turnusen. Fordi det i planleggingsdelen ikke er noen kobling mellom disse lokasjonene, er det en risiko for at den samme ansatte settes opp på flere lokasjoner til samme tid. På bakgrunn av de beskrivelser som er gitt av virksomheten på OSL, fremstår det som nødvendig å ha en mulighet hvor én vekter kan knyttes til

flere lokasjoner. Som det fremgår av det siterte gjelder dette en manglende «valideringsfunksjon», eller en mangel på varsel om dobbeltregistrering. Selv om dette muligens kunne vært hensiktsmessig, kan ikke retten se at en slik valideringsfunksjon er en del av avtalen. Som retten allerede har vært inne på, anses ikke arbeidslisten som en del av avtalen. Retten bemerker også at man i ajourholdsdelen kan se om samme vekter er lagt inn i to 100 %-stillinger. At dette kunne vært løst på en bedre måte, er ikke nok til å kategorisere dette som en mangel. Også på dette punktet må G4S akseptere standardløsningen, jf. kontrakten punkt 7.2.2.

- (187) Oppsummert kan ikke retten se at dette er en mangel, og uansett er det ikke tale om en vesentlig mangel eller en mangel som KDO kjente til ved leveringen.

- (188) **Registrering av sykefravær**

- (189) Mangelsanførselen relaterer seg til håndtering av sykemeldinger. Feilen er beskrevet slik i Computasrapporten punkt 4.2.3:

«Måten Shift Manager håndterer ansatte og turnuser på gjør at ansatte som skal jobb i flere turnuser må registreres flere ganger. Denne måten å håndtere ansatte på fører til en mer komplisert ansatthåndtering, som gjør at man ved registrering av sykefravær på en ansatt i en turnus også må oppdatere samme ansatt i andre turnuser. Dette er funksjonalitet som må kunne forventes å bli håndtert automatisk av en slikt system, uten at man manuelt må registrere samme sykefravær på samme ansatt flere ganger. Da det heller ikke er enkelt å se hvilke turnuser en ansatt er inkludert i betyr det at man må åpne flere, eller til og med alle, turnuser for å være sikker. Dette medfører vesentlig merarbeid.»

- (190) G4S har kategorisert dette som «*en ikke fullt så alvorlig mangel*». Det er opplyst at omkring 90 vektere er sykemeldt på OSL hver dag og at håndteringen av sykemeldinger derfor er viktig for G4S. Ifølge G4S er løsningen i SHIFT MANAGER knyttet til registrering av sykefravær et av mange eksempler på at programmet er uegnet til bruk på OSL på grunn av de mange vaktene og store turnusene.

- (191) KDO har anført at også dette er løsningsvalg som ikke passet G4S, men som heller ikke var spesifisert på forhånd og derfor ikke er å anse som en mangel. Ifølge KDO betyr ikke et fravær i én turnus nødvendigvis at den ansatte er fraværende også i andre turnuser. Videre er det uvanlig at den enkelte ansatte ikke gir beskjed til den enkelte ansvarlige leder ved sykdom, og at andre kunder aldri ville akseptert en løsning hvor en den ansatte kun rapporterer sykefravær til én leder, og denne registrerer sykefravær i en annen leders turnus. I ajourhold kan man uansett enkelt se hvilke vakter den ansatte har, slik at i den grad dette er et problem, så kan det håndteres i SHIFT MANAGER.

- (192) Etter det retten kan se, gjelder mangelsanførselen en enklere måte å registrere sykemeldinger. Heller ikke her kan retten se at dette er en funksjonalitet som G4S har bestilt eller som er omfattet av leveransen. Den måten SHIFT MANAGER er designet til å takle sykemeldinger, er en del av standardprogrammet. G4S har ikke spesifisert at de ønsker en avvikende løsning, og forholdet er derfor ingen mangel. Videre bemerker retten at selv om det til enhver tid er 90 vektere som er sykemeldt på OSL, så er det rimelig å legge til grunn at en del av disse er langtidsfraværende. Det er følgelig ikke tale om håndtering av 90 meldinger daglig. Det bemerkes også at G4S har beskrevet en løsning hvor den enkelte teamleder/lokasjonsleder skulle være ansvarlig for ajourhold. Det er da naturlig at denne lederen ville måtte håndtere avviksmeldingen om sykdom og hente inn en vikar. Hvordan selve meldingen om sykdom håndteres av den enkelte bedrift, vil være forskjellig og dersom G4S hadde spesielle ønsker når det gjaldt dette, hadde de en oppfordring om å ta dette opp med G4S i forkant av kontraktsinnngåelsen.

- (193) Retten legger til grunn at dette ikke er en mangel, og uansett er det ikke tale om en vesentlig mangel eller en mangel som KDO kjente til ved leveringen.

(194) **Kapasitet i SHIFT MANAGER**

- (195) G4S har anført at det var et generelt problem med SHIFT MANAGER at programmet hadde for dårlig kapasitet til å håndtere de store turnusene på flere av lokasjonene på OSL. Dette var presentert for KDO på forhånd slik at man var klar over størrelsen på prosjektet. Det er vist til at dette ble tatt opp av G4S allerede i epost av 13. februar 2008, hvor følgende fremgår:

«Kai var her i kveld å så på noen av de utfordringene vi har, da spesielt på turnuser over 40 uker med 200 ansatte. Dvs at det til en hver tid er 5 ansatte på jobb samtidig. Vi trenger her en løsning for at vi skal slippe å skalere GD opp til en 200 ukers turnus og for at det skal være mulig å vedlikeholde ajourholdet per 'team'. Vi har mange turnuser hvor det er flere på jobb samtidig i samme turnus.»

- (196) Det er også vist til Computasrapporten punkt 4.3.1.1:

«Vår erfaring med Shift Manager er at systemet responderer tregt ved operasjoner som innebærer mye beregning og datafangst, og en bruker må belage seg på mange klikk (steg) frem og tilbake mellom skjermbilder og funksjonalitet for å få en god nok oversikt over arbeidet.

(...)

Vår vurdering av Shift Manager opp mot dette konkluderer med at Shift Manager ikke er et verktøy som tilfredsstiller de krav en organisasjon som G4S har når det gjelder ytelse og skalerbarhet.»

- (197) G4S har kategorisert dette som «*en ikke fullt så alvorlig mangel*» og begrunnet anførselen med at kapasiteten ikke er i samsvar med kravet om alminnelig god vare.
- (198) KDO har anført at G4S ikke hadde fremsatt noen spesifikke krav når det gjaldt ytelse og at dette derfor ikke kan anses som en mangel. Uansett fungerer SHIFT MANAGER problemfritt for andre kunder med flere ansatte enn G4S. KDO ble kun gjort kjent med antall ansatte og lokasjoner, ikke hvor mange personer som skulle gå i samme turnus eller lengden på disse. Også håndteringen av store turnuser fungerer godt. Det eneste som tar noe tid, er kalkulering ved innlasting, og dette berører bare planleggingsdelen, ikke ajourholdet.
- (199) Etter rettens oppfatning er det ikke godtgjort at SHIFT MANAGER lider av kapasitetsmangler eller har dårlig ytelse. Det legges til grunn at det ved enkelte anledninger tok lang tid å laste inn turnuser, men at dette primært skyldes at G4S satte opp svært lange turnuser på opptil 120 uker. Retten har forstått det slik at dette er uvanlig og dersom G4S hadde spesielle krav til ytelse og responstid, måtte dette uttrykkelig kommet frem i forkant av kontraktsinngåelsen. Det har ikke kommet frem at andre kunder av KDO har klaget på ytelsen til SHIFT MANAGER, hvilket tilsier at dette problemet er særegent for G4S. Uansett er det tale om et problem som kun berører en liten del av programmet.
- (200) Retten legger til grunn at dette ikke er en mangel, og uansett er det ikke tale om en vesentlig mangel eller en mangel som KDO kjente til ved leveringen.
- (201) **SMS-funksjonalitet**
- (202) SHIFT MANAGER kan settes opp med SMS-funksjonalitet hvor det kan sendes SMS fra webportalen med passord til brukeren og i forbindelse med vikaradministrasjon, hvor det er behov for å kontakte potensielle vikarer til å ta ledige vakter. SMS-funksjonaliteten i SHIFT MANAGER fungerer toveis, det vil si at det både er mulig å sende og å motta SMS. KDO har opplyst at denne funksjonaliteten ble lagt inn i SHIFT MANAGER i 2006 og at den fungerer hos andre kunder av KDO.
- (203) SMS-funksjonalitet var planlagt satt opp også for G4S. Som det fremgår av vedlegg 3 til avtalen, forutsetter bruk av toveis SMS spesielt utstyr og oppsett hos kunden. Blant annet krever det at kunden

gir KDO tilgang til IP-adresser til kundens webserver.

- (204) Manglende SMS-funksjonalitet ble tatt opp av G4S den 25. februar 2008. Det fremgår ikke av dokumentasjonen, men G4S er i etterkant av dette blitt gjort oppmerksom på at de må gi tilgang til IP-adresser for at SMS-funksjonaliteten skal settes i drift. Det fremgår eksempelvis av epost datert 3. juni 2008 at G4S jobber med dette. Først 4. august 2008 blir slik tillatelse oversendt til KDO, som samme dag forsøkte å klargjøre funksjonaliteten. Dette feilet, hvorpå Bakkerud oversendte en feilmelding til KDO. Det er ikke opplyst hvorfor SMS-funksjonaliteten ikke fungerte, men KDO har under rettssaken anført at dette skyldes at G4S ikke hadde åpnet sine brannmurer for kommunikasjon med KDO.
- (205) G4S har anført at dette er en kritisk mangel som gjorde det uforsvarlig å driftsette programvaren den 1. mars 2008. Funksjonaliteten er ikke testet av Computas.
- (206) KDO har anført at dette er en utestående del av leveransen grunnet forhold på G4S' side.
- (207) At SMS-funksjonaliteten fungerer hos andre kunder, tilsier etter rettens oppfatning at det ikke er noe galt med funksjonaliteten i seg selv. Det er imidlertid på det rene at installasjonen ikke har gått som forutsatt. Dette er også erkjent av KDO, som har kategorisert dette som utestående forhold som ikke var KDOs ansvar, men hvor forsinkelsen skyldes forhold på G4S' side.
- (208) Retten deler KDOs oppfatning om at dette er en utestående del av leveransen grunnet forhold på G4S' side. Samtidig finner retten grunn til å stille spørsmålstegn ved KDOs oppfølging fra feilmeldingene den 4., 6. og 11. august 2008 og frem til heving. I Bakkeruds eposten av 6. august 2008 er det riktignok angitt at en full «test av avviklisten kommer om kort tid» og at «dere kan se på denne så lenge», hvilket tyder på at mer informasjon skulle komme. Dette ble ikke sendt over og KDO hadde således ingen særskilt oppfordring til å konsentrere seg om denne funksjonaliteten. Videre har ikke KDO hatt anledning til å teste denne feilen da de ikke har hatt tilgang til G4S infrastruktur.
- (209) Av bruksrettsavtalen fremgår det at vedlegg 6 til avtalen gjelder «spesifisering av vilkår, kapasitet, begrensninger m.m. knyttet til bruk av SMS». Dette vedlegget er ikke fremlagt for retten. Videre fremgår det av bruksrettsavtalen punkt 3.2 at implementering normalt utføres av kunden, eventuelt som beskrevet i vedlegg 2, som er ordrebekreftelsen. Retten har tidligere lagt til grunn at ordrebekreftelsens punkt om «Tekn. Install. av Shift Manager Inkl. SMIL» gjelder installasjon av TRISME-modulen. Dette understøttes av at SMS-funksjonaliteten er en del av standardprogrammet. Etter avtalen ligger følgelig hovedansvaret for installasjonen av SMS-funksjonaliteten på kunden. Samtidig må KDO ha en viss medvirkningsplikt da kunden normalt vil være ukjent med denne typen integrasjon.
- (210) Oppsummert kan ikke retten se at det er uttrykkelig avtalt at KDO er ansvarlig for installasjon av SMS-funksjonaliteten. Uansett finner retten at den forsinkelse som har oppstått skyldes forhold på G4S' side og den manglende SMS-funksjonaliteten kan da ikke anse som en mangel som KDO hefter for. Videre bemerkes det at retten under enhver omstendighet ikke kan se at dette er en vesentlig mangel ved leveransen slik G4S har anført og det vises her til at dette er en type funksjonalitet som ikke finnes i den løsningen G4S drifter i dag, lang tid etter hevingen.
- (211) **Webportal**
- (212) På webportalen skulle blant annet de ansatte få tilgang til sine vaktlister. Etter purringer fra G4S den 25. februar og 3. mars 2008 ble webportalen installert den 6. mars 2008. KDO ba deretter om tilbakemelding den 10. mars, hvorefter Lundby samme dag rapporterte at alt så ut til å fungere.
- (213) Ved Computas gjennomgang var ikke webportalen tilgjengelig for pålogging, og denne er derfor ikke testet av disse. G4S har kategorisert dette som «en ikke fullt så alvorlig mangel».

- (214) Mangelen ble rapportert i mangelslistene fra 1. april og 3. juni 2008. Webportalen ble også etterlyst i epost av 28. april 2008. I retten ble det anført at webportalen inneholdt flere feil og at noen av disse ble rettet, men at det stadig dukket opp nye problemer.
- (215) KDO har anført at feilene knyttet til webportalen skyldes feil i oppsettet/nettverket til G4S og vist til at webportalen fungerer hos andre kunder.
- (216) Retten finner det klart at KDO har påtatt seg å levere en webportal til G4S. Dette er uttrykkelig nevnt som modul 6 i ordrebekreftelsen. Selv om det ble rapportert at webportalen fungerte den 10. mars 2008, rapporterte G4S senere flere ganger at de opplevde feil med denne modulen. Retten har merket seg ved at KDO innledningsvis i prosessen anførte at problemer med tilgang til webportalen først ble meldt til KDO den 28. oktober 2008. Det vises her til prosesskrift av 29. april 2011. Som vist over, stemmer ikke dette. G4S reklamerte før dette tidspunktet. KDO har ikke gjentatt anførselen senere i forhandlingene, uten at det er gitt noen begrunnelse for dette. Det er heller ikke gitt noen forklaring på hvorfor man ikke har reagert på de feilmeldingene som kom inn. Det vises særlig til feilloggen fra 1. april 2008, hvor 12 punkter relaterer seg til webportalen. Videre viser retten til at KDO i sin tilbakemelding fra 9. juni 2008 har angitt at forhold knyttet til webmodulen skal sjekkes ut. Retten kan ikke se at det er dokumentert at dette ble gjort.
- (217) Samlet sett finner retten å legge til grunn at de rapporterte avvik med webportalen fremstår som mangler ved leveransen, jf. kontrakten punkt 7.2.1. Dette er databehandling som G4S med rimelig grunn kunne vente at ble utført korrekt. KDO er blitt gitt anledning til å utbedre dette, uten at forholdet er brakt i orden. Alene er imidlertid ikke dette en mangel ved leveransen som kan defineres som vesentlig. Dette er langt på vei erkjent av G4S, som har kategorisert dette som en «ikke fullt så alvorlig mangel». Retten kan heller ikke se at det er sannsynliggjort at KDO kjente til mangelen ved leveransen. Retten kommer i oppsummeringen tilbake til hvorvidt mangelen likevel kan danne grunnlag for mangelsbetydelser.
- (218) **Ekstravakter**
- (219) En del av avvikshåndteringen ved ajourhold er å hente inn ekstravakter. Bruk av denne funksjonaliteten hos G4S resulterte i en feilmelding som gjorde det umulig å legge inn ekstravakter. I ettertid er det avdekket at dette skyldes en feil i oppsettet hos G4S ved at det var gjort en endring i databaseoppsettet hvor en person var slettet fra en brukertabell. På et senere møte ble dette ordnet ved at personen «ekstravakt» ble lagt til i databasen.
- (220) G4S har anført at dette var en kritisk feil og vist til at det ble reklamert på dette den 1. april 2008 uten at feilen ble utbedret. Problemet ble også nevnt i Lundbys epost av 28. april 2008.
- (221) KDO har anført at feilen trolig skyldes at G4S har slettet «ekstravakt»-registreringen i databasen og at dette har medført at funksjonaliteten ikke virket. Det er vist til at hjelpepersonen «ekstravakt» automatisk blir lagt inn ved installasjon og at databasen hos G4S viser at denne personen er blitt slettet.
- (222) Retten bemerker at den innledende feilrapporteringen har vært svært lite utfyllende, noe som kan ha hatt betydning for den senere feilrettingen. Det vises her til at også i feilloggen fra 9. juni 2008, punkt 10, er problemet fortsatt kun beskrevet som at man ikke får lagt inn ekstravakt. Av KDOs svar om at man først må velge en vakt, fremstår det som at partene ikke forstår hverandre.
- (223) Ettersom SHIFT MANAGER normalt installeres med den aktuelle hjelpepersonen og fordi denne feilmeldingen først kom den 1. april 2008, fremstår det for retten som mest sannsynlig at personen er slettet etter installeringen hos G4S. Selv om det er vanskelig for retten å ta stilling til hvem som faktisk har gjort dette, fremstår det som mest sannsynlig at dette skyldes en brukerfeil. Retten kan

vanskelig se at noen tilknyttet KDO, som er kjent med programvaren og ved et raskt feilsøk senere rettet opp i dette, kan forårsaket denne feilen. Det fremstår som kritikkverdig at KDO ikke utbedret feilen tidligere, men likevel må G4S bære hovedansvaret for feilen, herunder den upresise feilrapporteringen. Selv om KDO har opptrådt krikkverdig, kan ikke retten se at den manglende utbedringen har avgjørende betydning for mangelsvurderingen.

- (224) Et dataprogram bør naturligvis utvikles slik at muligheten for brukerfeil elimineres i størst mulig grad. En viss risiko for at denne typen feil oppstår, vil det imidlertid alltid være. Retten har – under tvil – kommet til at feilen som oppsto ikke er å anse som en mangel ved programmet. Uansett er det ikke tale om en vesentlig mangel eller en mangel som KDO kjente til ved leveringen.
- (225) **Beregning av overtid- og helligdagstillegg**
- (226) SHIFT MANAGER er programmert slik at det gir tilbakemelding om hvordan den oppsatte turnusen ser ut i forhold til lovverket, eksempelvis arbeidsmiljølovens regler om overtid. Dette gjelder flere deler av programmet. Dersom kunden er underlagt lokale avtaleverk, må disse tilpasses spesielt. I G4S' tilfelle skulle vekteroverenskomsten implementeres i SHIFT MANAGER. Dette skapte senere problemer med beregning av overtid- og helligdagstillegg.
- (227) I Computasrapporten punkt 4.2.6 fremgår følgende:
 «Et av kravene bak innføringen av Shift Manager var at systemet skulle kunne generere grunnlagsdata inn til det SAP-baserte lønssystemet til G4S. G4S opererer med overtidsstillegg i helgene som er basert på overgang mellom 50 og 100 % tillegg på gitte klokkeslett. Ved utregning av overtidsstillegg klarer ikke Shift Manager å se at en vakt passerer denne grensen, slik at utregningen blir feil. Shift Manager leverer ikke riktig beregningsfunksjonalitet, som må sies å være virksomhetskritisk for et slikt system, og det er da ikke mulig å sende data fra Shift Manager direkte til SAP for lønnsutbetalinger og regnskap.»
- (228) G4S har anført at dette er en kritisk mangel og vist til at vekteroverenskomsten, hvor overtidsstilleggene fremgikk, ble oversendt til KDO allerede den 16. oktober. 2007. Det ble reklamert på at overtidsberegningen var en utfordring den 6. februar 2008 før KDO den 3. mars 2008 ba G4S om å kvalitetssikre avtaleverket. Videre er det vist til at det ble reklamert på forholdet den 1. april 2008 og at det var korrespondanse knyttet til problemet i eposter av 8., 9. og 10. april 2008, men at problemet ikke ble ordnet. G4S reklamerte deretter på nytt den 10. september 2008. Mangelen ble ikke utbedret og var fortsatt til stede ved hevingen.
- (229) KDO har anført at det ikke hefter noen feil ved selve overtidsfunksjonaliteten, men at det er feil ved ett var flere overtidsstillegg. Videre har KDO beklaget at man ikke fanget opp at det var en gjenstående feil ved beregningen, og samtidig vist til at feilen ikke var med i feilloggen fra 1. juni 2008. Det er også vist til at denne feilen ville blitt fanget opp i løpet av måneden med parallellkjøring for test og kvalitetssikring.
- (230) På samme måte som overtidsstillegget var det problemer med beregning av helligdagstillegget for pinseften. Problemet ble tatt opp av G4S i epost av 28. april 2008 og i feilloggen fra 3. juni 2008.
- (231) G4S har her vist til Computasrapporten punkt 4.2.6 hvor følgende fremgår:
 «Shift Manager klarer ikke å beregne helligdagstillegg riktig da den ikke sjekker beregningene opp mot avtaleverket. Som med 4.2.6 er dette funksjonalitet som må sees på som virksomhetskritisk at fungerer som forventet.»
- (232) KDO har anført at de aktuelle helligdagene lå langt frem i tid og at problemet ville bli rettet i tide.
- (233) Etter rettens vurdering er beregningsfeilene mangler ved leveransen, jf. kontrakten punkt 7.2.1. Retten

kan imidlertid ikke se at disse feilene alene er vesentlig eller at KDO kjente til disse ved leveringen. Retten kommer i oppsummeringen tilbake til hvorvidt manglene likevel kan danne grunnlag for mangelsbeføyelser.

(234) **Registrering av ferie**

(235) Avviksregistreringen i ajourholdet omfatter blant annet de ansattes ferie. KDO har opplyst at G4S ønsket å skille ferie fra annet fravær fordi de ønsket en annen farge på feriemarkeringen i den grafiske dekningsplanen. Ferie ble derfor lagt inn som et eget alternativ i ajourhold. Dette alternativet fungerte ikke hos G4S.

(236) I Computasrapporten punkt 4.2.12 fremgår følgende:
«Når G4S ønsker å legge inn ferie velges ansatt og dato i ajourholdet. Bruker høyreklikker og får frem en kontekstavhengig meny, hvor «Ferie» er et av menyvalgene. Bruker velger «Ferie», men dette valget gjør ingenting, gir ingen feilmeldinger og åpner ingen dialoger eller vinduer. (...)»

(237) G4S har anført at dette er en kritisk mangel. Det ble reklamert på forholdet både den 1. april og den 3. juni 2008 uten at feilen ble utbedret.

(238) KDO har anført at det er mulig å registrere fravær med årsak «ferie», og at denne muligheten kunne blitt brukt av G4S frem til problemet ble ordnet. Det er vist til at alle andre kunder registrerer ferie på denne måten. Videre er det anført at det ikke kan anses kritisk om ferie på oppstartstidspunktet hadde en annen farge i grafisk visning enn annet fravær.

(239) Fordi KDO har erkjent at de har påtatt seg å levere ferie som eget valg, etter forespørsel G4S, og funksjonen ikke fungerer, er dette etter rettens vurdering en mangel ved leveransen, jf. kontrakten punkt 7.2.1. Feilen er imidlertid bagatellmessig og det var en mulighet for å omgå den. Retten kan ikke se at feilen alene er vesentlig og kan danne grunnlag for erstatning. Retten kommer i oppsummeringen tilbake til hvorvidt mangelen likevel kan danne grunnlag for mangelsbeføyelser.

(240) **Årsakskoder – overskridelse av grenseverdier**

(241) I forbindelse med avviksregistrering føres det opp en årsak til avviket. Årsakskodene settes opp med grenseverdier og tanken er at programmet skal gi et varsel når grenseverdien overskrides, eksempelvis når man registrerer flere egenmeldinger enn angitt grenseverdi. G4S har anført at man kan overskrive grenseverdiene uten at SHIFT MANAGER gir noen tilbakemelding.

(242) I Computasrapporten punkt 4.2.12 fremgår følgende:
«Selv om G4S i skjermbildet Årsakskoder legger inn en begrensning på antall dager en gitt årsakskode kan benyttes, er det mulig å overstige dette antallet. Dette gjelder for eksempel på antall dager en ansatt kan være borte på egenmelding. Grenseverdien er satt til 24 dager og man kan allikevel sette mer enn 24 dager ved fraværsregistrering. Som nevnt i 4.2.4 bør et system alltid sjekke for gyldige verdier, og spesielt der hvor systemet tilbyr konfigurerbare innskrenkninger på hvilke grenseverdier som er gyldige for en årsakskodene. Shift Manager leverer ikke validering som må kunne forventes av et slikt system. Dette gjør igjen at det å ta systemet i bruk vil medføre vesentlig merarbeid for personalavdelingen i forbindelse med kontroll av ferie, fravær og registrerte vakter.»

(243) G4S har anført at dette er en kritisk mangel ved leveransen.

(244) KDO har anført SHIFT MANAGER normalt gir en tilbakemelding i form av et varsel overskridelse av grenseverdier, men at dette varselet ved en feil koblet ut i G4S' versjon. At man kan overstyre

grenseverdiene er imidlertid et bevisst valg i programmet og ingen mangel. Dette sikrer at systemet kan dokumentere valgene den ansvarlige har truffet. Ifølge KDO ble det først reklamert på dette forholdet etter hevingen og det er følgelig ikke gitt anledning til utbedring, som ville vært enkelt.

- (245) Retten har tolket dette som at anførselen omfatter både muligheten til å registrere avvik utover grenseverdien og manglende varsel. For retten fremstår det som uklart i hvilken grad G4S faktisk reklamerte på dette før etter hevingen. I feilloggen fra 3. juni 2008 er det tatt opp at man har problemer med årsakskodene, men ikke angitt konkret at dette relaterer seg til overskridelse av grenseverdiene. Retten har valgt ikke å gå nærmere inn på dette her, men vil komme tilbake til dette under oppsummeringen av mangelskasuistikken.
- (246) Etter rettens vurdering innebærer den *uteblitte varslingen* av overskridelse av grenseverdien en mangel ved leveransen, jf. kontrakten punkt 7.2.1. Retten kan imidlertid ikke se at det er en mangel at det er mulig å registrere inn avvik som overskrider grenseverdien. Dette er en del av standardprogrammet og fordi G4S ikke har angitt at de ønsker en avvikende løsning, kan de heller ikke påberope at dette er en mangel.
- (247) Retten kan ikke se at den manglende varslingen alene kan danne grunnlag for heving eller erstatning, jf. kontrakten punkt 7.2.6. Retten kommer i oppsummeringen tilbake til hvorvidt mangelen likevel kan danne grunnlag for mangelsbeføyelser.
- (248) I innledningsforedraget til G4S ble det poengtert at disse hadde store problemer med å få lagt inn årsakskoder. Det ble vist til feilloggen fra 3. juni 2008, uten at det ble gått nærmere inn på dette. Retten har sammenholdt dette med den øvrige dokumentasjon, uten å finne at dette tidligere i prosessen er påberopt som en egen mangelsanførsel og retten velger derfor å la dette ligge uten nærmere drøftelse.
- (249) **Brukertilgang – brukerstyring**
- (250) Som retten tidligere har vært innom, består SHIFT MANAGER i hovedsak av en planleggingsdel og en ajourholder. I planleggingsdelen jobber normalt én planlegger, mens det er flere som er ansvarlig for ajourholdet. Brukere av programmet må gis tilgang gjennom en brukerstyring. G4S har anført at denne brukerstyringen er mangelfull.
- (251) I Computasrapporten punkt 4.2.10 fremgår følgende:
 «Det er i Shift Manager mulig for brukere som har en rolle som bare gir leserettigheter å endre tilgjengelighet i personalarkivet, slette og legge til brukertilgang, samt overføre til ajourhold og låse turnuser. Dette er en alvorlig feil som fører til at administratorene i Shift Manager ikke lenger har kontroll over hvilken status applikasjonen har. Shift manager leverer ikke en bruker- og rollestyring som er tilfredsstillende. Dette er en kritisk feil og kan medføre vesentlige datafeil i løsningen.
 (...)»
 KDO forklarte at alle rettigheter under gruppen administrasjonsrettigheter er håndtert spesielt.
 Så lenge en person har en rettighet blant administrasjonsrettighetene så fikk de alle rettigheter, og kunne dermed endre rettigheter på seg selv. For å sikre seg mot dette burde kun et fåtall få noen som helst avkryssninger i denne gruppen.
 G4S og Computas testet dette og verifiserte at dette fungerte som beskrevet i møtet, men dette var ikke beskrevet i den brukerdokumentasjon som G4S hadde mottatt fra KDO.
 Ved å gå tilbake til tidligere innmeldte feil (se epost fra Arild Lundby datert 01.04.2008) viser det seg at det faktisk er mange andre feil også vedrørende dette. Blant annet har G4S dokumentert at en bruker som kun har profil 'bruker' (ikke 'admin') og kun satt lesetilgang på alle tilganger, fortsatt har lov til å redigere enkelte viktige detaljer i Shift Manager. Det verste er dog at de har lov til å overføre en turnus til Ajourhold. Dette er en meget alvorlig feil og

tyder på svakheter i sikkerhetsarkitekturen i løsningen. »

- (252) G4S tok opp dette forholdet i eposter fra 3. mars og 28. april 2008 samt i feilloggen fra 1. april 2008. Problemet ble også påpekt i feilloggen av 3. juni 2008.
- (253) KDO har anført at det var et begrenset antall personer som var involvert som brukere av løsningen og at alle disse måtte gjennom nødvendig opplæring. Videre har KDO anført at overføring av turnus til ajourhold innebærer en prosess på mange steg med flere advarsler hvor brukeren med leserettigheter ikke kan endre på turnusen eller låse turnusplanen. En slik atferd vil uansett logges og fanges opp etter kort tid slik at problemet er lite praktisk.
- (254) Retten bemerker at det er uheldig at en bruker med lesetilgang kan utføre enkelte «redigeringsoppgaver» fordi dette innebærer en viss sikkerhetsrisiko. Samtidig er systemet tenkt brukt av en begrenset gruppe personer. G4S har i retten opplyst at man så for seg at ajourholdet skulle utføres av vaktledere eller teamledere. Videre skulle muligens også tillitsvalgte og ledelsen på OSL få tilgang, men slik retten forsto det, var dette ennå ikke avklart. Det er uansett på det rene at det ikke er tale om at den enkelte ansatte får tilgang til programmet. Videre vil aktuelle bruker få en opplæring får de gis tilgang. Ved uønsket bruk vil det komme opp varsler. Sikkerhetsrisikoen er derfor primært til stede der en bruker bevisst ønsker å utføre andre oppgaver enn det vedkommende har rettigheter til.
- (255) Selv om det alltid vil kunne være sikkerhetsproblemer knyttet til denne typen dataprogram er det liten tvil om at brukerstyringen i SHIFT MANAGER kunne vært bedre. Retten har vært noe i tvil om dette skal anses som en mangel, men på bakgrunn av KDOs erkennelse av at dette er en feil, er retten kommet til at brukerstyringen må anses som en mangel ved leveransen, jf. kontrakten punkt 7.2.1. Retten kan imidlertid ikke se at dette alene er en vesentlig mangel som kan danne grunnlag erstatning, jf. kontrakten punkt 7.2.6. Retten kommer i oppsummeringen tilbake til hvorvidt mangelen likevel kan danne grunnlag for mangelsbeføyelser.
- (256) **TRISME**
- (257) Som retten har vært innom, skulle KDO levere en tilleggsfunksjonalitet som importerte tidsregistreringer inn i SHIFT MANAGER. De ansatte skulle registrere når de kom og når de gikk, og denne data skulle lagres i en database. Importen av denne dataen til SHIFT MANAGER skulle skje med bruk av SMIL og tidsregistreringene skulle vises i SHIFT MANAGER ved bruk av TRISME.
- (258) I Computasrapporten punkt 4.2.10 fremgår følgende:
 «I følge kravene fra G4S så trengte de en visuell presentasjon av planlagte av- og påtropp og presentasjon av avvik på dette. Dette betyr at de for en turnus skulle kunne se hvilke vakter som skal gjennomføres for en dag, hvem som hadde jobbet, når de skulle være på jobb, når de kom og når de gikk, samt at de til slutt måtte kunne identifisere eventuelle avvik på oppsatt turnus. Denne presentasjonen ville da bli benyttet som grunnlag for videre etterarbeid av de som hadde ansvaret for dette hos G4S.
 Når en ansatt signerer seg inn eller ut på vakt ved å benytte sitt ansattkort i en kortleser registreres dette i TidBank fra NorskTid. Med jevne mellomrom genererer TidBank en fil med samlet påtroppsinformasjon for de siste dagene. SMIL-løsningen tar tak i denne tidfilen og importerer registrerte inn og ut data i Shift Managerdatabasen. (...)
 I TRISME er det ikke mulig å se korrekt av- og påtroppsinformasjon, da ingen av disse verdiene fylles ut på de ansatte som vises i listen. Det er kun siste tilgjengelig dag som vises per turnus og dette gjør det vanskelig å verifisere tidligere vakter. »
- (259) G4S anført at dette var en kritisk mangel ved leveransen og vist til at Norsk Tid for alle praktiske formål ble valgt som leverandør av tidsregistreringen allerede tidlig i prosessen. KDO ble bedt om tilbakemelding på status i epost av 6. februar 2008. Det er også opplyst at TidBank ble installert den 19. februar 2008 og at man da fikk satt opp et webgrensesnitt for tidsregistreringen samt én kortleser.

Mangelen ble videre påpekt i epost den 3. mars 2008, før første versjon av Trisme ble levert i april. Versjonen fungerte ikke og det ble reklamert på dette i epost av 23. april 2008 samt i feilloggen fra 3. juni 2008. En ny versjon ble oversendt den 4. juni 2008 og deretter enda en versjon den 29. juli 2008. Den 1. og 6. august 2008 ble det installert nye versjoner av SMIL på serveren til Norsk Tid uten at dette løste problemet. G4S har avslutningsvis anført at man som en følge av den uteblitte funksjonaliteten måtte oppbemanne driftsavdelingen.

- (260) KDO har anført at de først fikk en bekreftelse på at Norsk Tid skulle levere tidregistreringssystemet den 22. januar 2008 og videre at TRISME ikke kunne stresstestes før kortlesere var på plass den 24. april 2008. Det er også anført at det ble levert to spesifikasjoner til TRISME, henholdsvis 22. februar og 10. april 2008. På grunn av manglende tilbakemelding fra G4S dro arbeidet med TRISME ut i tid. Ifølge KDO mottok man kun én tilbakemelding på funksjonaliteten i TRISME og dette var mangel på lønnsnummer, noe som ble oppdatert dagen etter. Utviklingen av TRISME forutsatte tilbakemelding fra G4S. Uten dette var det ikke mulig å ferdigstille leveransen og dette kan derfor ikke anses som en mangel. Dersom G4S hadde medvirket som forutsatt ville TRISME blitt utformet slik G4S ønsket. Forholdet er uansett ingen vesentlig mangel. Det vises til at dette er funksjonalitet som G4S ennå ikke har utviklet i den løsningen de drifter i dag.
- (261) Retten bemerker at det foreligger svært lite konkrete spesifikasjoner for TRISME-modulen. KDO har anført at det ble oversendt løsningsspesifikasjoner, men dette er ikke dokumentert. Det som er klart, er at TRISME var en tilleggsleveranse fra KDO og at KDO tok forbehold når det gjaldt integreringen. KDO antydte at levering kunne skje i februar 2008, men presiserte at dette forutsatte «valg av tidleverandør og avklaring av kortløsning før jul», jf. epost av 6. desember 2007. Det er ikke fremlagt dokumentasjon som viser når det endelige valget om tidleverandør ble formidlet til KDO. Det fremgår av eposter fra 3. januar 2008 at KDO purret på valget, og at G4S opplyste om at de hadde en intensjon om valg av Norsk Tid, men at avtale ikke var inngått. KDO har anført at de først fikk vite om valget den 22. januar 2008. G4S er provosert å fremlegge dokumentasjon på at dette skjedde tidligere. Retten kan ikke se at dette er gjort og legger derfor til grunn at KDO først fikk vite om valget den 22. januar 2008. Det legges til grunn at G4S ikke kunne starte integreringsarbeidet før dette tidspunktet.
- (262) Videre bemerker retten at integreringen mot TIDBANK ikke ville være fullt operativ før kortlesere var installert på OSL. G4S har anført utviklingen kunne vært basert på webgrensesnittet og kortleseren som de fikk installert den 19. februar 2008. Retten kan ikke se at KDO ble gjort kjent med dette og legger derfor til grunn at integreringsarbeidet frem til den 24. april 2008 – da kortlesere ble installert fullt ut – måtte basere seg på testdata.
- (263) Etter rettens oppfatning er det vanskelig å plassere ansvaret for at TRISME ikke ble utviklet som forutsatt på kun én av partene. Selv om retten finner det klart at de innledende forsinkelser skyldes G4S' sendretikhet, må KDO bære i hvert fall deler av ansvaret for at man ikke klarte å rette opp i problemene på tross av gjentatte forsøk.
- (264) Mangelsvurderingen av TRISME må knyttes til ordrebekreftelsen hvor det fremgår at KDO har tatt betalt for den tekniske installasjonen av SHIFT MANAGER inkludert SMIL. Retten har tidligere lagt til grunn at dette også omfatter TRISME-modulen. Det var følgelig KDOs ansvar å implementere denne løsningen, og det er da ikke tilstrekkelig å sende programfilene over og be kunden installere disse selv. Selv om KDO fikk beskjedne tilbakemelding fra G4S, mener retten KDO burde skjønnet at G4S ikke hadde kompetanse til å installere TRISME-modulen. KDO burde derfor underveis i utviklingen sørget for en korrekt installasjon og implementering.
- (265) Oppsummert mener retten at feilene med implementeringen av TRISME må anses som en mangel, jf. kontrakten punkt 7.2.1. Som KDO har påpekt kan funksjonaliteten imidlertid ikke anses virksomhetskritisk da den ennå ikke er på plass på OSL. Retten kan heller ikke se at dette alene er en vesentlig mangel som kan danne grunnlag for erstatning, jf. kontrakten punkt 7.2.6. I oppsummeringen kommer retten tilbake til hvorvidt mangelen likevel kan danne grunnlag for mangelsbeføyelser.

(266) **Integrering med SAP – mobilnummer**

- (267) Som retten har vært innom, skulle personalarkivet i SHIFT MANAGER synkroniseres med G4S' eksisterende personalarkiv i SAP. I forbindelse med implementeringen oppsto det problemer overføringen av mobiltelefonnummer.
- (268) I Computasrapporten punkt 4.2.7 fremgår følgende:
 «I Shift Manager vises ikke de ansattes mobiltelefonnummer i skjermbildet Personalarkivet. I filen som beskriver hvilke krav KDO stiller til formatet på personalfilen fra SAP er mobiltelefonnummeret angitt som felt nummer 15, og dette samsvarer med hvordan personalfilen fra SAP er konstruert. Dette tyder på at det er en feil i Shift Manager ved innlesning av personalfilen. I databasen ser vi at mobiltelefonnummeret ikke finnes på noen av de ansatte. Uten denne informasjonen er det umulig for G4S å kontakte de ansatte når det gjelder forespørsel om vakter og lignende, noe som er essensielt for den daglige driften. Shift Manager leverer ikke riktige data, selv om alt ligger til rette for at dette skal kunne gjøres. Dette er trolig ikke en vanskelig feil å rette opp, men denne feilen ble meldt av G4S tidlig i prosessen, men ble aldri rettet opp av KDO.»
- (269) G4S har anført at dette var en kritisk mangel og at feilen ble meldt den 3. mars 2008 samt omtalt i gjennomgangen fra møtet den 5. mars 2008. Det er også anført at feilen ble forsøkt rettet den 14. april 2008, men at dette ikke var vellykket og at dette ble meldt i epost 17. april 2008.
- (270) KDO erkjent at det første rettingsforsøket den 14. april 2008 ikke fungerte, men anført at man ikke fikk noen tilbakemelding på dette før den 4. august 2008, hvorpå en ny kodelinje ble satt inn dagen etter. KDO har videre anført at dette ikke kan anses som en vesenlig mangel da SMS-funksjonaliteten uansett ikke ville virke før G4S ga KDO tilgang til IP-adresser, hvilket først skjedde den 4. august 2008.
- (271) Etter det retten kan se, var feilen til stede på hevingstidspunktet. Feilen er fortsatt til stede i versjonen som ble testet av Computas. KDO har gjort to mislykkede rettingsforsøk og etter rettens oppfatning må den manglende importeringen av mobilnummer anses som en mangel, jf. kontrakten punkt 7.2.1. Ser man bort fra SMS-funksjonaliteten er det imidlertid tale om en tilnærmet bagatellmessig mangel. Retten kan ikke se at mangelen alene er vesentlig og kan danne grunnlag for erstatning, jf. kontrakten punkt 7.2.6. Retten kommer i oppsummeringen tilbake til hvorvidt mangelen likevel kan danne grunnlag for mangelsbeføyelser.
- (272) Retten har oppfattet det slik at integrasjonen mot SAP også skulle inkludere *eksport* av tidsregistreringer i SHIFT MANAGER til lønnsdelen i SAP, jf. avsnitt (141). Dette er ikke blitt nærmere berørt i forhandlingene, og heller ikke påberopt som en mangel ved leveransen. Retten finner derfor ikke grunn til å gå nærmere inn på hvorvidt dette utgjorde en mangel ved leveransen.

(273) **Oppsummering – vurdering av restitusjonskrav og erstatningsansvar**

- (274) Retten er kommet til at det forelå følgende mangler ved leveransen:
- webportalen,
 - årsakskodene – varsel ved overskridelse av grenseverdi,
 - mobilnummer,
 - registrering av ferie,
 - brukertilgang – brukerstyring,
 - beregning av overtid- og helligdagstillegg og
 - TRISME-modulen.

- (275) Ingen av disse manglende er ansett å enkeltvis gi grunnlag for erstatning da den enkelte mangel alene ikke er ansett som vesentlig, jf. kontrakten punkt 7.2.6 a. Videre har retten lagt til grunn at KDO ikke kjente til noen av manglene ved leveringen, jf. punkt 7.2.6 b.
- (276) G4S har anført at KDO måtte ha forstått at løsningen ikke var egnet til bruk på OSL. Fordi KDO ikke varslet om dette, mener G4S at erstatningsvilkåret i punkt 7.2.6 b er oppfylt.
- (277) SHIFT MANAGER brukes som nevnt av flere andre kunder, og det er opplyst at enkelte av disse har flere ansatte en G4S. Videre er det *ikke* sannsynliggjort at programmet rent faktisk ikke kan brukes på OSL. Grunnen til at programmet ikke er forsøkt brukt på OSL er sammensatt, men dette skyldes primært en problemfylt implementering, ikke mangler ved basisprogrammet. Hovedårsaken til den problemfylte implementeringen ligger etter rettens mening på G4S. Etter rettens oppfating kan G4S' anførsler klart nok ikke føre frem
- (278) Spørsmålet blir om manglene samlet sett kan danne grunnlag for erstatning fordi manglene kumulert må anses som vesentlige mangler ved leveransen, jf. kontrakten punkt 7.2.6 a.
- (279) Retten har vært i tvil på hvorvidt manglene som gjelder årsakskodene og TRISME skal inngå i vesentlighetsvurderingen. I kontrakten punkt 7.2.5 annet punktum fremgår det at heving og prisavslag kun er aktuelt der KDO er gitt rimelig mulighet til å rette mangelen eller avhjelpe forholdet på annen måte. Dette er ikke tatt inn i bestemmelsen som gjelder erstatning. KDOs mulighet til å avhjelpe flere av manglene, har vært problemfylt. Dette gjelder særlig årsakskoder og TRISME-modulen, hvor tilbakemeldingene fra G4S har vært sparsommelig. Når retten likevel ikke går nærmere inn på dette, er det primært fordi retten ikke kan se at dette vil lede til et annet resultat, og vurderingen i det følgende baserer seg derfor på samtlige av de mangler som retten har nevnt i avsnitt (274) .
- (280) Mangelsvurdering knyttet til et dataprogram reiser spesielle problemstillinger. Et dataprogram består av svært mange funksjoner og vil nærmest aldri være helt feilfritt, jf. Olav Torvund, *Kontraksregulering* side 193. Selv om det er mangler ved et dataprogram, vil ikke enhver mangel innebære at mangelsbeføyelser kan gjøres gjeldene, spesielt der det er tale om en funksjonsrik løsning, som SHIFT MANAGER er.
- (281) Retten finner ingen grunn til å tvile på de funn som er gjort i Computasrapporten, men bemerker likevel at mye av det som er påpekt gjelder KDOs *løsningsvalg* og ikke direkte mangler, noe Jon Leirdal fra Computas implisitt erkjente når han i sin vitneforklaring gjentatte ganger brukte uttrykk som «*Her la vi inn en liten felle i systemet*» og «*Dette er en ønskedrøm*».
- (282) Kontrakten inneholder flere ansvarsbegrensninger. Den aktuelle bestemmelsen i punkt 7.2.6 a forutsetter at det er tale om vesentlige mangler. Også hevingsbestemmelsen i punkt 7.2.5 forutsetter at det foreligger vesentlige mangler. Dette innebærer her at de nevnte mangler *samlet sett* må representere et kvalifisert avvik fra leveranseforpliktelsen.
- (283) SHIFT MANAGER brukes av omlag 150 av KDOs kunder. Det er ikke anført at noen av disse har opplevd problemer med programvaren. For retten fremstår det som et gjennomgående problem ved hele leveransen at G4S ikke har benyttet nok tid på integreringen av systemet. Allerede fra starten burde G4S innsett at innføringen av en ny turnusplanlegger var et stort prosjekt og følgelig satt av mer ressurser. Informasjon til KDO ble sendt over sent og få personer var involvert i opplæring. Tilbakemeldingen som ble gitt til KDO kom fra flere personer, var upresis og mangelfull, hvilket gjorde avhjelpsforsøkene problematisk. Eksempelvis nevnes at samme problem knyttet til oppstart av turnusuke, først ble avklart med Lundby, før spørsmålet igjen ble stilt av Bakkerud senere i prosjektforløpet. Dersom G4S faktisk så for seg en ny turnusordning, slik Berg og Bakkerud forklarte i retten, var G4S helt avhengig av å legge mer ressurser ned i oppstartsfasen.

- (284) Ingen av de forhold retten har kommet til at må anses som mangler gjelder SHIFT MANAGERS *planleggingsdel*. Det burde følgelig vært uproblematisk å planlegge en ny turnusordning før oppstarten den 1. mars 2008. Dette problemet forskjøvet seg videre i prosjektet fordi G4S ble svært opptatt etter overtagelsen av sikkerhetsansvaret på OSL.
- (285) Etter rettens oppfatning kan ikke en samlet vurdering lede til en annen konklusjon enn den enkeltvise behandling av manglene. Det er rettens mening at G4S fint kunne startet drift av systemet *når de selv var klar for dette* og da med den planlagte parallellkjøringen, herunder – i dialog med KDO – sørget for at den utestående funksjonaliteten kom på plass i løpet parallellkjøringsperioden.
- (286) Som nevnt fremstår ingen av manglene som virksomhetskritisk, slik G4S har anført at flere av manglene er. Heller ikke samlet fremstår dette som «vesentlige mangler» ved leveransen. De fleste av mangelsanførselene fremstår derimot nærmest som bagatellmessig sett i sammenheng med den totale leveransen. Flere mangler gjelder også installasjon av programvare, hvor begge parter må bære en del av ansvaret for at dette ikke gikk som forutsatt.
- (287) Manglene er heller ikke samlet sett å anse som «vesentlige mangler» og det foreligger ikke grunnlag for hverken heving og restitusjon eller erstatning.
- (288) **Oppsummering av krav mot KDO**
- (289) G4S har i forbindelse med gjennomgangen av flere av påstandsgrunnlagene og kontraktsbestemmelsene anført at KDO har opptrådt culpøst. Det er imidlertid ikke anført skyldansvar som et selvstendig rettslig grunnlag for erstatning og retten går derfor ikke nærmere inn på dette.
- (290) Det er ikke påvist et ansvarsgrunnlag for erstatningskravet mot KDO og det er da ikke nødvendig for retten å gå nærmere inn på anførselene som relaterer seg til ansvarsbegrensning og utmåling.
- (291) Ingen av kravene mot KDO har ført frem og disse blir derfor å frifinne i hovedsaken.
- (292) **Motkrav mot G4S**
- (293) I forbindelse med implementeringen av SHIFT MANAGER bestilte G4S tre tilleggsfunksjoner. Disse har ikke vært en del av grunnlaget for beslutningen om å heve kontrakten. KDO har sendt ut tre fakturaer for utviklingen av funksjonaliteten, hvorav én er betalt. I tilsvaret er det fremmet et motkrav om at de to utestående fakturaene betales i sin helhet.
- (294) Tilleggsfunksjonaliteten ble bestilt den 1. august 2008, se avsnitt (46). KDO har krevd betaling for to fakturaer relatert til dette arbeidet. Påstanden er todelt da det er ulikt utgangspunkt for renteberegningen. Beløpene er på henholdsvis 119 531,50 kroner og 38 625 kroner. Inkassovarsel ble sendt til G4S den 11. november 2008.
- (295) Det er nedlagt påstand om at G4S må frifinnes for motkravet. I retten ble det anført at påstanden om frifinnelse primært begrunnes med at hovedleveransen var mangelfull og ble hevet, og at det derfor ikke er grunnlag for å krave betaling for tilleggsfunksjonaliteten. Det er ikke anført andre grunnlag for påstanden om frifinnelse.
- (296) Etter rettens oppfatning er tilleggsfunksjonaliteten levert i henhold til avtale. Dette er også indirekte erkjent av G4S som har opplyst at denne funksjonaliteten ikke var en del av hevingsgrunnlaget. Det er ikke anført at det var mangler ved tilleggsleveransen eller at vederlaget er for høyt. Så lenge tilleggsytelsene er levert i henhold til avtalen, plikter G4S også å betale for leveransen. Retten har kommet til at det ikke hefter vesentlige mangler ved hovedleveransen og G4S plikter å betale i henhold til avtale for den bestilte tilleggsfunksjonalitet.

- (297) KDO har nedlagt påstand om betaling av henholdsvis 119 531,50 og 38 625 kroner. Retten antar at det skyltes en inkurie at det siste beløpet ikke er inkludert merverdiavgift, men ettersom dette ikke har vært gjenstand for kontradiksjon, anser retten seg bundet av påstandens beløp.
- (298) G4S dømmes etter dette til å betale 119 531,50 kroner med tillegg av forsinkelsesrente fra 25. september 2008 og 38 625 kroner med tillegg av forsinkelsesrenter fra 21. oktober 2008.
- (299) **Sakskostnader**
- (300) KDO i den vesentlige fått medhold i sitt krav og således vunnet hovedsaken, jf. tvisteloven § 20-2 første ledd og annet ledd. KDO har da som hovedregel krav på full erstatning for sine sakskostnader. Selv om G4S har fått medhold i at det forelå mangler ved leveransen, er dette etter rettens oppfatning ikke nok til å si at G4S har fått medhold av betydning, jf. tvisteloven § 20-3. Det foreligger etter rettens skjønn ikke tungtveiende grunner for å gjøre unntak fra hovedregelen om at den vinnende part har krav på å få dekket sine sakskostnader, jf. tvisteloven § 20-2 tredje ledd.
- (301) KDO har lagt frem en sakskostnadsoppgave på totalt 1 844 895,32 kroner eksklusiv merverdiavgift, hvorav 1 583 050 kroner utgjør salær, 7882,82 kroner er utlegg, 141 462,50 kroner er utgifter til sakkyndige og 112 500 kroner er godtgjøring for eget arbeid.
- (302) Etter tvisteloven § 20-5 første og annet ledd kan nødvendige og rimelige kostnader ved saken kreves dekket. G4S har hatt innvendinger mot sakskostnadsoppgaven. Retten har også opplyst at det vil bli gjort en selvstendig vurdering av sakskostnadskravene, jf. tvisteloven § 20-5 femte ledd. Retten skal gjøre en reell kontroll av salærkravet.
- (303) Retten behandler først salærkravet.
- (304) Det er oppgitt å være benyttet totalt 175,25 timer på saken frem til inngitt tilsvarende 16. desember 2010. Det er ført timer på tre ulike advokater/advokatfullmektiger og beløpet utgjør totalt 378 462,50 kroner. Advokat Riisnæs har opplyst at salærkostnadene for posten relatert til tiden frem til stevning, strekker seg tilbake til 2008 da KDO tok kontakt for rettslig bistand.
- (305) Henvisningen til «ved saken» i tvisteloven § 20-5 gjelder rettssaken. Dekning av kostnader pådratt før saksanlegget må baseres på vanlige erstatningsregler. Retten finner at denne posten må avkortes skjønnsmessig og finner at 100 000 kroner fremstår som nødvendig og rimelig dekning for dette arbeidet.
- (306) Frem til hovedforhandling er det oppgitt å være benyttet totalt 423,75 timer. I denne perioden er det ført timer på fire advokater/advokatfullmektiger og én trainee. Hoveddelen av timene ligger på advokat Riisnæs og advokatfullmektig Odd Randgaard Kleiva. Salærkravet knyttet til denne perioden utgjør totalt 843 462,50 kroner. For perioden frem til sakens avslutning er det ført opp totalt 161,75 timers arbeid på advokat Riisnæs og advokatfullmektig Kleiva. Beløpet utgjør 361 125 kroner.
- (307) Sakskostnadskravet er svært høyt, spesielt tatt i betraktning av at kontraktsverdien kun er på i underkant av 1,5 millioner kroner. Selv om kravet umiddelbart synes noe uproporsjonalt, presiserer retten at det har blitt fremmet et betydelig erstatningskrav med flere underposter. Videre har sakens faktum vært komplekst. Begge prosessfullmektigene har benyttet seg av rettslige medhjelpere. Dette forholdet har ikke blitt tatt opp i relasjon til sakskostnadene, men retten erkjenner at saken har vært arbeidskrevende og følgelig gjort det nødvendig med slik ressursbruk. At saken har vært bredt anlagt illustreres av begge siders sakskostnadsoppgaver. Advokat Stabell har til sammenligning levert en kostnadsoppgave med et salærkrav på totalt 1,3 millioner kroner, og da er kostnader relatert til advokatbistand før saksanlegget (totalt pålydende 606 475 kroner) trukket ut. Etter en samlet vurdering har retten – under noe tvil – kommet til at salærkostnadene oppgitt i de to siste poster – på

henholdsvis 843 462,50 og 361 125 kroner – er å anse som nødvendig og rimelig, og disse dekkes fullt ut.

- (308) Kravet om dekning av utgifter til reise og bespising på 7882,82 kroner dekkes i sin helhet.
- (309) Videre har KDO krevd dekket totalt 141 462,50 kroner til utgifter relatert til sakkyndige vitner. Det er oppført at Inderøy har jobbet 165,5 timer med saken og krevd 82 750 kroner for dette arbeidet. Videre er det oppført at Aaker har jobbet 106,75 timer med saken og for dette arbeidet er det krevd 58 712,50 kroner.
- (310) Full erstatning etter tvisteloven § 20-5 første ledd skal dekke alle partens nødvendige kostnader ved saken. Dette gjelder også utgifter til vitner. Ved vurderingen skal det blant annet vektlegges om det ut fra betydningen av saken har vært rimelig å pådra kostnadene. Retten har forståelse for at KDO har engasjert sakkyndige i forbindelse med rettsprosessen, særlig når man ser hen til at G4S har nedlagt svært store ressurser i sine sakkyndige vurderinger i forkant av prosessen. Både Indrøy og Aaker var til stede under tilnærmet hele hovedforhandlingen. Deres vitneforklaringer har supplert den øvrige bevisførsel og demonstrasjonen av programvaren var av stor pedagogisk verdi for retten. Samtidig finner retten det tvilsomt om denne bevisførselen kan forsvare et så høyt kostnadskrav som er fremmet. Etter en samlet vurdering finner retten det rimelig at KDO får dekket kostnader til vitnene med 75 000 kroner.
- (311) Den siste posten i sakskostnadsoppgaven er egne utgifter til saken. Det er ført opp at Mørch, som fulgte hele hovedforhandlingen, har benyttet 150 timer på saken, mens Olsen har benyttet 75 timer på saken. Advokat Riisnæs har opplyst at timetallet er skjønnsmessig fastsatt og gjelder perioden april 2010 til juni 2011.
- (312) Etter tvisteloven § 20-5 første ledd siste setning kan en part få en rimelig godtgjøring for eget arbeid med saken når dette har vært særlig omfattende. Det følger av forarbeidene at det må være tale om kvalitativt omfangsrikt arbeid og at det ikke skal være kurant å få tilkjent sakskostnader for eget arbeid. Dette innebærer at en part i utgangspunktet må finne seg i å bruke ressurser på rettsvister uten at dette nødvendigvis dekkes av motparten. Det er ikke gitt noen nærmere begrunnelse for kravet. Utover normal forberedelse og, for Mørchs del, tilstedeværelse i retten, det derfor noe usikkert hvilket konkret arbeid det er de nevnte personer har utført. Kravet er etter rettens oppfatning mangelfullt dokumentert. Retten finner imidlertid – også her under noe tvil – at saken har gjort det nødvendig med et særlig omfattende arbeid for KDO. Det vises her til at saken har pågått over svært langt tid og vært ressurskrevende for KDO. Retten anser imidlertid at beløpet er alt for høyt og finner at dette rimelig kan settes til 50 000 kroner.
- (313) Rettsgebyret for motkravet er ikke tatt med i KDOs sakskostnadsoppgave. Dette plikter retten av eget tiltak å veilede om, og eventuelt legge til. Rettsgebyret for et motkrav er ett inngangsgebyr, det vil si 4300 kroner, som G4S plikter å betale.
- (314) KDO tilkjennes etter dette totalt 1 441 770 kroner eksklusiv merverdiavgift i sakskostnader. Oppfyllelsesfristen er to uker fra forkynnelsen.
- (315) Dommen er ikke avsagt innen fristen i tvisteloven § 19-4. Dette skyldes rettsferien samt sakens omfang, noe prosessfullmektigene ble orientert om i planmøtet.

Domsslutning

1. Kurs Data Opplæring Consulting AS frifinnes.
2. G4S Aviation Security AS betaler til Kurs Data Opplæring Consulting AS 119.531,50 kroner med tillegg av forsinkelsesrenter fra 25. september 2008 til betaling finner sted.
3. G4S Aviation Security AS betaler til Kurs Data Opplæring Consulting AS 38.625 kroner med

tillegg av forsinkelsesrenter fra 21. oktober 2008 til betaling finner sted.

4. *G4S Aviation Security AS betaler sakskostnader til Kurs Data Opplæring Consulting AS med 1.441.770 kroner.*