

Land	Norge
Domstol	Oslo tingrett
Parter	NSB AS mod Steria AS
Dato for afgørelse	4. december 2003
Afgørelsestype	Dom
Status	Anket (ændret)
Dato for publicering i domsdatabasen	10. juni 2020
Omtalt i It-kontraktret, 2. udgave	s. 216, 232, 235
Gengivet fra	Lovdata

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-2002-12332

Instans	Oslo tingrett – dom
Dato	2003-12-04
Publisert	TOSLO-2002-12332
Stikkord	Kjøpsrett, kontraktsrett, IT-leveranse.
Sammendrag	Partene inngikk avtale om levering av et talesvarsystem til NSB. Systemet fungerte svært dårlig og ble til slutt tatt ut av bruk. Spørsmål om både leverandøren og kunden hadde risikoen for resultatet, og om mangler kunne påberopes til tross for at kunden hadde godkjent leveransen. Retten kom til at kunden kunne heve og kreve erstatning. En bestemmelse i avtalen som begrenset erstatningen til et beløp tilsvarende kjøpesummen, ble opprettholdt. NSB ble tilkjent til sammen ca 6 millioner kroner – kjøpesummen pluss erstatning.
Saksgang	Oslo tingrett TOSLO-2002-12332 A/24. Anket til Borgarting lagmannsrett LB-2004-8893.
Parter	Saksøker: NSB AS v/styrets formann (Wikborg Rein & Co. v/advokat Sven Eriksrud). Saksøkt: Steria AS (Advokatfirmaet Simonsen Føyen DA v/advokat Jostein Ramse).
Forfatter	Tingrettsdommer Leiv Robberstad.

---

**Innholdsfortegnelse**

**Oslo tingrett - dom - TOSLO-2002-12332 ..... 1**  
**Innholdsfortegnelse ..... 2**

**Innledning.**

Saksøkeren, NSB AS, inngikk den 14. mars 2000 avtale om levering av et talesvarsystem. Et talesvarsystem er et datasystem der brukeren kan ringe et telefonnummer og ved hjelp av taleordre til maskinen få opplysninger. I dette tilfellet skulle kunden gi maskinen beskjed om ønsket avgangs- og ankomststed, reisedag og klokkeslett, og deretter få opplysninger om NSBs avganger.

Systemet ble installert hos NSB den 20.10.00. Det ble testet av NSB som i brev av 03.11.00 uttalte at den nåværende løsning ikke ville bli akseptert. Steria gjorde deretter noen endringer. NSB skrev et brev den 19.12.00: «Godkjenning av leveransen». Partene er svært uenige om hvordan dette brevet skal forstås.

Systemet ble satt i drift i januar 2001. Det fungerte dårlig, og i februar/ mars bestemte NSB at vanlig manuell kundeservice skulle være hovedtilbudet. Antall telefoner til talesvareren gikk ned fra ca. 3.500 til ca 500 pr dag. På grunn av det store antallet vanlige telefonhenvendelser inngikk NSB i mars en avtale med Telenor om å betjene kundene manuelt. Erstatningskravet i saken, på ca 15 millioner kroner, gjelder vederlag som NSB har betalt Telenor.

Det ble gjort flere forsøk på å forbedre systemet våren og sommeren 2001. I et brev av 22.05.01 varslet NSB heving og krav om erstatning. I juli måned ble det inngått to tilleggsavtaler om forbedringer. Partene er uenige om Steria oppfylte disse avtalene.

Det ble gjort nye endringer høsten 2001. I slutten av november fjernet NSB talesvarsystemet, og svartjenesten ble i sin helhet overført til manuell behandling.

På et møte mellom partene 03.12.01 ble det opplyst at Sterias underleverandør Lernout & Hauspie Speech Products NV (heretter kalt LH) var gått konkurs. Steria anbefalte NSB ikke å legge mer penger i prosjektet.

NSB hevet avtalen i brev av 21.12.01. Det ble varslet at også andre mangelsbeføyelser ville kunne bli gjort gjeldende.

Det ble avholdt et forhandlingsmøte den 11.01.02. Steria mente at en ikke hadde noe ansvar overfor NSB.

Forliksmegling er unnlatt, jf. tvistemålslovens § 274, 1. ledd nr 1.

Ved stevning av 16.12.02 reiste NSB søksmål med påstand om at «hovedavtalen» av 14.03.00 og de to tilleggsavtalene skulle heves, og NSB tilbakeføres betalt vederlag med til sammen kr 3.556.244 med tillegg av renter. NSB krevde også erstatning, begrenset oppad til kr 15.182.92, med tillegg av renter, samt sakens omkostninger.

I tilsvar av 20.02.03 la saksøkte ned påstand om å bli frifunnet og tilkjent saksomkostninger.

Hovedforhandlingen ble avholdt over fire rettsdager, 13., 14., 17. og 18. november 2003. Partenes prosessfullmektiger var til stede. Som partsvitner, jf. tvml § 213, 2. ledd, møtte salgssjef Stein Erik Jensen fra NTB og direktør Hans-Jonny Furholt fra Steria. I tillegg til partsvitnene ble det avhørt tre vitner. Øvrig dokumentasjon fremgår av rettsboken.

**Nærmere om sakens bakgrunn.**Bakgrunnen for avtalen.

I 1999 ønsket NSB å anskaffe et talesvarsystem. NSB mottok daglig flere tusen telefonsamtaler hvorav ca halvparten gjaldt spørsmål om ruteopplysninger. Den andre halvparten gjaldt bestillinger/salg.

NSB ville automatisere ruteopplysningsdelen for å spare kostnader og gi raskere kundeinformasjon. Svenska Jarnveger (SJ) hadde et talesvarsystem, og NSB var interessert i å få noe tilsvarende. Siden det dreide seg om en større offentlig anskaffelse, ble oppgaven sendt på anbud. Det meldte seg 3-4 tilbydere, blant andre Steria AS. Selskapet som i dag er Steria AS, het i 1999 Bull og deretter Integris AS. I det følgende brukes Steria AS (Steria) som betegnelse på selskapet, unntatt ved direkte sitater.

NSB oversendte «uoffisielle» kravspesifikasjoner til Steria høsten 1999.

Steria kom med et tilbud den 30.11.99. I sammendraget står det blant annet:

«Bull A/S har med dette gleden av å tilby løsning på Talesvarsystem til NSB BA. Løsningen er basert på bruk av NT server fra Bull, sammen med taleteknologi fra vår partner Lernout & Hauspie Speech Products (L&H), samt språkmodul som utvikles av Nordisk Språkteknologi (NST).

Dette er en løsning som gir en kvalitet på tale som overgår det som finnes på markedet i dag ved at den gir en «nesten» menneskelig talesyntesekvalitet. Den har allerede fått flere internasjonale utmerkelse, og er blant fagmiljøene internasjonalt sett på som den eneste syntesen med virkelig menneskelig talesyntesekvalitet som gjør den god nok til å anvendes over lengre tid mot brukere utover de mer tradisjonelle funksjonshemmede miljøer.

Likeledes har NST også under utvikling en norsk talebasert ordgjenkjenner som baserer seg på produktserien fra L&H.

Bull mener dette er en løsning for fremtiden, og som vil gi NSB en plattform å bygge videre på. Det er mye som taler for at dette er et område som vil bli preget av sterk vekst i årene som kommer.

Som NSB er kjent med, er ikke den norske språkmodulen ferdig utviklet før 1. juli 2000. Det er likevel fullt mulig å starte utvikling av applikasjonen ved hjelp av den engelske modulen. Derved kan oppstart gjøres så snart en eventuell avtale er signert og en ferdig løsning kan være klar medio august 2000.

Når det gjelder valg av kontraktsform, er dette noe vi ønsker å ta opp i eventuelle forhandlinger basert på hvordan partene ser for seg gjennomføringen av prosjektet. Bull er åpne for å diskutere alternative gjennomføringsmodeller, noe som også vil kunne ha en påvirkning på den totale pris.»

NSB ønsket å få støtte fra Distriktenes utbyggingsfond (SND). Partene sendte en søknad den 24.01.00. Søknaden ble avslått.

Partene inngikk en intensjonsavtale den 25.01.00. Det fremgikk av avtalen at dersom avtale med SND ikke ble etablert innen 15.03.00, kunne Steria fakturere NSB påløpte kostnader med 1,5 millioner kr.

På grunnlag av intensjonsavtalen ble arbeidet med leveransen/prosjektet satt i gang.

Det ble holdt et oppstartmøte den 27.01.00. I møtet pekte NSB blant annet på at den «dialogen» som ble benyttet i systemet til Svenska Jarnveger var ganske lang og kjedelig. NSB ønsket seg en raskere dialog.

#### Avtalen av 14. mars 2000 – «Hovedavtalen».

Den 14. mars 2000 inngikk partene «Kjøpsavtalen, Avtale om kjøp, disposisjonsrett og andre ytelser» mellom Steria og NSB «for levering av Talesvarsystem».

Avtalen bygger på en standardavtale utgitt av Statskonsult i 1995. Endringene i standardavtalen fremgår av avtalens bilag 10: «Endringskatalog til den generelle avtaleteksten».

Fra avtalen hitsettes følgende punkter:

##### 1.1 a) Avtalens omfang, 1. ledd:

«For å tilfredsstille Kundens formål med anskaffelsen omfatter avtalen de ytelser og krav som partene har forhandlet og spesifisert nærmere i bilagene. I dette punktet gis det en oversikt over bilagene. Det nærmere innholdet fremgår av det enkelte bilaget.»

##### 1.1 b) Kundens ansvar for klarhet overfor leverandøren

«Kunden påtar seg ansvaret for å ha gitt uttrykk for formålet med anskaffelsen og sin behov på en klar måte, som grunnlag for Leverandørens ytelser.»

##### 1.1 c) Leverandørens ansvar for sine ytelser 1 ledd:

«Leverandøren påtar seg ansvaret for at hans ytelser stemmer med formål, krav og spesifikasjoner som er tatt med i avtalen med bilag. Det er Leverandørens ansvar at hans ytelser passer sammen på en helhetlig måte.»

##### 1.2 h) Installasjon

«Leverandøren er ansvarlig for å installere og ferdigstille utstyr og/eller programmer slik at de fungerer som en helhet etter de kravene og spesifikasjonene som fremgår av avtalen. Det skal gis skriftlig melding til Kunden om at installasjonen er gjennomført og at anlegget er klart til bruk innen den frist som er satt i bilag 6. Første virkedag etter at slik melding er mottatt av Kunden regnes som installasjonsdag.»

1.3 a) Kundens undersøkelsesplikt og -rett, 1. ledd:

«Kunden skal i løpet av en godkjenningsperiode undersøke Leverandørens ytelse. Hvis ikke annet er avtalt i bilag 7, skal perioden vare i tre måneder. Perioden begynner når Kunden mottar leverandørens skriftlige melding om at utstyr og programmer er ferdig installert, jf. punkt 1.2 h.»

1.3 b) Håndtering av feil og mangler

«Dersom Kunden i godkjenningsperioden (punkt a) vil påberope seg at Leverandørens ytelser ikke er i samsvar med det avtalte, må Kunden uten ugrunnet opphold sende Leverandøren skriftlig melding om dette samt en skriftlig redegjørelse for hvorfor ytelsen foreløpig ikke kan godkjennes.»

1.3 c) Aktiv (og evt. passiv) godkjenning, leveringsdag 1. ledd, 1 pkt.:

«Kunden skal før utløpet av godkjenningsperioden (se punkt a) sende Leverandøren en skriftlig melding om resultatet av undersøkelsen, og om ytelsene anses ferdig levert eller gjennomført i henhold til avtalen.»

1.3 d) Starttidspunkt for garanti og reklamasjonsrett

«Fra leveringsdag (se punkt c) har Kunden garanti som bestemt i punkt 3 og reklamasjonsrett som bestemt i punkt 9.2 a).

Hvis mangler som burde vært oppdaget under godkjenningsperioden (se punkt a), først påberopes på et senere tidspunkt, kan Leverandøren imidlertid kreve vederlag for de ekstra utgiftene han eventuelt påføres som følge av sen reklamasjon, jf. punktene 3.3 og 9.2 d).»

3. Ytelser i garantiperioden

3.1 Omfang

Det opprinnelige punktet er endret. 3.1, 1.pkt lyder:

«Forutsatt normal, aktsom bruk fra Kundens side, skal Leverandøren i en garantiperiode, innenfor sin normale arbeidstid, uten ekstra kostnad utbedre feil og mangler, skifte ut defekte deler på utstyr og foreta feilretting i programmer som omfattes av avtalen.»

9. Mangler

9.1 Hva skal anses som mangel

«Det foreligger en mangel fra Leverandørens side dersom ytelsen ikke dekker de formål, krav og spesifikasjoner som følger av avtalen med bilag.»

9.2 Plikt til å avhjelpe mangler

a) Reklamasjonsperiode

1. og 2. setning i standardavtalen utgår og erstattes av følgende:

«Leverandøren har i en reklamasjonsperiode på 2 år, og innenfor sin normale arbeidstid, plikt til å avhjelpe alle mangler som viser seg ved utstyret uten ekstra kostnad for Kunden. Avhjelp for feil og mangler i programmer foretas på de betingelser som følger av eventuell garanti eller inngått serviceavtale.»

9.2 d) Ekstra vederlag/vanlig betaling

2. ledd lyder:

«Ved mangler som burde vært oppdaget under godkjenningsperioden (jf. punkt 1.3), kan Leverandøren kreve vederlag for ekstra utgifter han eventuelt blir påført på grunn av sen reklamasjon, se punkt 1.3 d).»

9.3 c) Heving

«Er mangelen av en slik art at den har vesentlig betydning for Kundens bruk av anlegget, og avhjelping ikke kan skje uten at Kunden påføres vesentlig kostnad eller ulempe, kan Kunden heve avtalen.»

9.4 Krav på erstatning

Punktet i standardavtalen er tatt ut og erstattet med følgende:

«Kunden kan kreve erstattet det tap som kan tilbakeføres til Leverandørens eventuelle manglende utbedring i samsvar med det ytelsesnivå som er fastsatt i pkt 9.2, med mindre Leverandøren kan godtgjøre at den

manglende utbedring eller årsaken til dette ikke kan tilskrives ham. Dette inkluderer tap ved eventuelt driftsavbrudd med unntak av tapt fortjeneste, produksjon eller tilsvarende. Dessuten inkluderes utgifter og arbeid knyttet til feilretting/reparasjon av utstyr og programmer og kostnader ved vanlige tiltak som er nødvendig for å kompensere mangelen.

Erstatning for indirekte tap kan bare kreves hvis Leverandøren, eller noen han er ansvarlig for, har utvist grov uaktsomhet eller forsett.

Maksimal erstatning etter denne bestemmelse med tillegg av eventuell erstatning etter andre bestemmelser i kontrakten, er begrenset til et beløp som tilsvarer kontraktssummen uten merverdiavgift. Denne begrensningen gjelder imidlertid ikke hvis Leverandøren eller noen han er ansvarlig for har utvist forsett eller grov uaktsomhet.»

## 10. Forsinkelse

### 10.1 Varsel om forsinkelse 1. ledd, 1. pkt:

«Dersom det må antas at installasjonen, levering og/eller annen ytelse ikke kan skje i henhold til avtalt fremdrift- og tidsplan, (se bilag 6) skal Leverandøren uten ugrunnet opphold gi Kunden skriftlig varsel om dette.»

### 10.3 Krav på dagbot 1. ledd:

«Dersom installasjon, levering og/eller annen ytelse ikke skjer i henhold til avtalt fremdrifts- og tidsplan, jf. bilag 6, og dette ikke skyldes Kundens forhold eller forhold som er nevnt i punktene 7 eller 8, eller følger av bestemmelsen i punkt 10.2, begynner en dagbot å løpe automatisk. Dagboten utgjør 0,15 prosent av den delen av kontraktssummen uten merverdiavgift som tilsvarer den delen av leveransen som Kunden ikke kan nyttiggjøre seg. Dagboten regnes pr. kalenderdag forsinkelsen varer og løper til sammen maksimalt i 100 dager.»

## 14. Ansvar for underleverandører

«Dersom en av partene engasjerer utenforstående (underleverandører) til å utføre arbeidsoppgaver som følger av denne avtalen, er han også fullt ansvarlig for utførelsen av disse oppgavene på samme måte som om han selv stod for utførelsen.»

Som bilag 1 til avtalen ligger «Kundens formål og kravspesifikasjon».

Fra kravspesifikasjonene hitsettes følgende:

### 1.1 Bakgrunn 1. og 2. ledd:

«Hensikten med systemet er ytterligere å forbedre kundeservicen i bedriften. Det skal utvikles en automatisert talestyrt informasjonstjeneste som skal kunne håndtere en stor del av de henvendelser som i dag håndteres manuelt i NSBs Kundetelefoncenter.

Tjenesten skal erstatte nåværende manuell og talestyrte tjenester som gir opplysning om togtider og togforbindelser. Brukeren angir avreisested, ankomststed og ønsket avreise- og ankomsttidspunkt og får automatisk svar fra systemet med informasjon om når det er mest hensiktsmessig å reise.»

Om språk sies i pkt 1.2:

«Skal være norsk bokmål, skal ikke inneholde spesifikke dialekter».

### 1.3 Overordnede krav til systemet

«Følgende overordnede krav stilles til systemet:

- Dialogen skal være rask og enkel
- Det skal være en naturlig måte å kommunisere på – Systemets dialog skal så langt som mulig være lik dialogen mellom to mennesker.
- Flere mulige veier inn til NSB for kunden, dvs. kunden velger selv den inngang til NSB som er best på det aktuelle tidspunkt og for det aktuelle tidspunkt og for det aktuelle tilfelle. Tjenesten skal gi økt tilgjengelighet for NSBs tjenester
- Tjenesten skal være uavhengig av bruksanvisninger
- Tjenesten skal være uavhengig av fysiske tastetrykk»

#### 1.4 Målbare effekter ved systemet

«Følgende målbare effekter skal kunne oppnås ved bruk av tjenesten:

- Tidkrevende og kompliserte tastetrykkdialoger skal kunne erstattes av en enkel talestyrt dialog som kan gi muligheter for å tilby mer kompliserte tjenester nå og i framtiden
- Høyere produktivitet fordi bedriftens personal avlastes fra storparten av innkomne samtaler. Personalet kan derfor brukes mer effektivt til samtaler som kan ende opp med et reelt salg.»

### 2 Krav til leveransen

#### 2.1 Overordnet

«Det skal leveres et system som skal styres av menneskelig tale i stedet for telefontoner og tastetrykk. Dette skal skje gjennom talegjenkjenning.

Systemet skal erstatte nåværende «Tastafonsystem» og integreres i NSBs kundetelefonmiljø.»

### 3. Funksjonalitet

#### 3.1 Brukergrensesnitt

(Inneholder en rekke punkter, blant andre):

.....

- TLS skal kunne håndtere ord som kan tolkes på flere måter ved å spørre om kompletterende informasjon
- TLS skal gi brukeren informasjon om avgangs- og ankomsttider for forbindelser mellom to steder med dato og tid spesifisert. Tjenesten skal inneholde følgende informasjon: Avgangssted (vil bli angitt ved eventuelle forhandlinger), dato for avgang samt tidspunkt, ankomststed (vil bli angitt ved eventuelle forhandlinger), ankomsttid og eventuelt togbytte.

#### 3.3 Kapasitet

- TLS skal kunne tolke maksimalt 1500 norske ord. Stedsnavn (stasjoner) er inkludert i dette antallet.
- TLS skal kunne tolke maksimalt 350 norske steder (stasjoner) som skal kunne gjenfinnes i en rutetabell. Synonymer er innregnet i antallet.
- TLS skal kunne håndtere 16 samtaler samtidig.

#### 3.4 Feilhåndtering

Angir når brukeren skal tilbys å bli koblet til en kundebehandler.

Bilag 2 til Hovedavtalen inneholder

Leverandørens løsningsspesifikasjoner og forutsetninger for leveransen.

#### 2.1 Løsningsarkitektur

(Den følgende teksten er i original på engelsk. Saksøkte la i retten fram oversettelse av statsautorisert translatør).

«Leverandøren skal bygge en dialogapplikasjon for innhenting av togruter og forbindelser basert på leverandørens merkevarebeskyttede Speech User Interface Toolkit. Dette verktøyet kombinerer Lernout & Hauspie's avanserte teknologi for talegjenkjenning, tekst-til-tale og anrops- og samtalestyring. Det gjør det mulig å bygge applikasjonen i samsvar med spesifikasjonene på en fleksibel og effektiv måte.

Lernout & Hauspie foreslår å bruke deres avanserte RealSpeak tekst-til-tale-motor for å gi svar tilbake til brukerne. Bruk av tekst-til-tale vil gi et mer fleksibelt system, og samtidig fjernes den omstendelige og kostbare prosessen med å lage opptak.

Den foreslåtte applikasjon vil gjøre det mulig for alle brukere å be om informasjon ved hjelp av naturlig tale, uten noen spesiell opplæring, på en rask og enkel måte. Både fast- og mobiltelefon kan brukes for å koble seg til tjenesten.

Totalløsningen vil ha kapasitet til å håndtere 24 samtidige anrop.

Den løsningen som er foreslått i dette dokumentet, bør ikke betraktes som endelig. Den bør brukes som en retningslinje for videre kontraktsforhandlinger.»



### 2.3 Dialoger

Under dette punktet står det blant annet (2. avsnitt):

«Uttrykket «dialog» betyr logikken eller strukturen og handlingene i applikasjonen. Dette vil bli utviklet av L&H i Belgia. Endringer i denne strukturen må utføres av L&H som foreslåtte endringer: Implementering av nye tjenester dreier seg om å utvikle nye applikasjoner, og vil bli utført av L&H på grunnlag av forhandlinger. Nye tjenester kan kjøres på samme plattform og bruke det samme antall linjer. Noen av disse linjene kan reserveres for en bestemt tjeneste (krever forskjellig opprigningsnummer for hver tjeneste), eller det kan opprettes en mastermenydialog, noe som gjør at brukeren kan velge tjenesten ved tale. Ordlisten som systemet er opplært i, og de verbale utdataene fra systemet, er bare elementer av dialogen.

Systemet vil bli lært opp til å gjenkjenne et sett med ord eller stasjonsnavn. Ved hjelp av et verktøy kan kunden foreta endringer eller tillegg i disse elementene. Dette verktøyet følger med ved levering.

Kunden kan endre de verbale spørsmålene som stilles til brukeren. På denne måten er det mulig å endre måten et spørsmål blir stilt på, for å unngå misforståelser osv.»

### 2.4 Innlesing av stasjonsnavn

«Innlesing av stasjonsnavn er inkludert i løsningen. Når det gjelder vedlikehold av og endringer av innleste stasjonsnavn samt innlesing av nye kan Kunden utføre dette selv. Det følger med verktøy som gjør det enkelt å oppdatere og endre dette for Kunden.»

Bilag 4 til Hovedavtalen.

Spesifikasjon av programmer. Her nevnes:

#### 4.2.1 Grensesnitt for talebruker (SUI)

«Kjernen i den foreslåtte løsningen er basert på L&Hs Speech User Interface Toolkit (SUIT), som er en kombinasjon av teknologier som gjør det mulig å opprette samtaleagenter som samler inn og presenterer informasjon for telefonbrukeren ved hjelp av naturlige språkdialoger.

Følgende teknologier er inkludert i L&Hs Speech User Interface-løsning:

#### 4.2.2 Automatisk talegjenkjenning (ASR)

Den automatiske talegjenkjenningen som brukes i SUIT, er L&Hs ASR 1500/Telephony Software Only-gjenkjenner.

(Deretter beskrives en del funksjoner og fordeler ved ASR 1500).

Bilag 6 inneholder Fremdrifts- og tidsplan.

Under 6.2 «Milepæler» fremgår at leveringsdag var fastsatt til 01.09.00. «Tidsplanen kan justeres etter enighet mellom Kunden og Leverandøren.»

Også den detaljerte tidsplan kunne justeres ved enighet.

Bilag 7: «Godkjenningsperiode»

#### 7.1 Godkjenning og akseptansekrav

«Detaljerte akseptansekrav vil utarbeides i felleskap mellom Kunden og Leverandøren i spesifikasjonsfasen som en del av detaljspesifikasjonen. Dette vil være krav som prosentvis gjenkjenning av stasjonsnavn, funksjonalitet ved overføring til operatør og generering av Tekst-til-Tale.

Med visse forbehold, da Leverandøren ikke har sett navneliste med alle relevante stasjonsnavn og fått vurdert i hvilken grad noen stasjoner har tilnærmet likelydende navn, bør man kunne forvente en gjenkjenning på 90 % av stasjonsnavn som systemet er trent til å gjenkjenne.»

#### 7.2 Godkjenningsperiode

«Som en avsluttende test av stabilitet og ytelse av løsningen, skal Kunden vurdere løsningen i full produksjon over en periode på 14 kalenderdager. I tillegg kommer 1 uke for kundens egen test etter installasjonsdag.»

Bilag 8 Samlet pris og prisbestemmelser.

## 8.6 Prissammendrag

Utstyr 682901

Programmer 1544200

Tjenester 710500

Drift og vedlikehold garantiperiode 146843

Sum totalt 3.084.444

-----  
Partene hadde jevnlige møter våren 2000. I følge møtereferater og statusrapporter utviklet forberedelsene seg etter planen.

Partene avholdt et møte den 23.03.00. I en E-mail av samme dato skrev Steria til NSB blant annet:

«Testutvalg som bør utelates i en akseptansetest kan være som følger:

- Samtaler som er mislykket fordi innringeren bruker ukjente stedsnavn eller i stedet for disse ord eller uttrykk som ikke inngår i systemets vokabular.
- Kjente ord har blitt brukt på feil sted i dialogen. Det kan f.eks. være at kunden har brukt stasjonsnavn når kunden spør etter klokkeslett.
- Systemet har ikke oppfattet hva som ble sagt som følge av unormal høy bakgrunnsstøy eller for dårlig kvalitet på telefonlinjen.
- Systemet oppfatter ikke hva som ble sagt som følge av at innringeren snakker for lavt eller for høyt slik at dialogen blir «forvrenget.»
- Useriøse samtaler. Innringeren leker med systemet uten at hensikten er å få relevant informasjon.
- Innringeren avslutter samtalen i løpet av dialogen uten åpenbar anledning.».

Den 03.07.00 skrev Steria til NSB om at Steria var blitt informert av deres underleverandør om at de hadde problemer med kvaliteten på gjenkjenneren for talesvarsystemet. En hadde utført omfattende tester på stasjonsnavn uten å ha oppnådd tilfredsstillende gjenkjenningsprosent.

Bakgrunnen for brevet var tester som Nordisk Språkteknologi (NST) hadde utført på Voss.

Gjenkjenningsprosenten på stasjonsnavn var 85 %. Ettersom dette var idealiserte tester foretatt i kontrollerte former – og ikke i forhold til vanlige kunder, anså ikke NST resultatene som gode nok.

Fremdriftsplanen ble endret slik at installasjonsdag ble satt til 20.10.00 og leveringsdag 10.11.00.

Systemet ble installert hos NSB 20.10.00. Steria skrev samme dag et brev om dette til NSB. På dette tidspunkt viste testresultater en gjenkjenning av stasjonsnavn på 91 % isolert sett i et testmiljø.

Under henvisning til hovedavtalen skrev Steria blant annet:

«I henhold til avtalen er utstyr og programvare installert og testet slik at de fungerer som en helhet etter de kravene og spesifikasjonene som fremgår av avtalen.»

NSB begynte deretter å teste systemet. I en E-mail av 03.11.00 skrev NSB blant annet følgende til Steria:

«Systemet er nå lagt ut til bred test under vårt kundenummer 815 00 888. Mottagelsen i NSB har ikke vært god; det er vel riktig å si at nåværende løsning ikke blir akseptert i NSB. Ankepunktene går på flere ting; hvor både gjenkjenning og taleresponsene langt på vei underkjennes. En annen hovedinnsigelse er at systemet er for «treigt» å bruke.»

NSB kom deretter med noen forslag til endringer.

Steria besvarte E-mailen i et brev av 09.11.00. Tredje avsnitt i brevet lyder:

«Bull forstår ovennevnte E-post som en foreløpig tilbakemelding fra godkjenningsperioden og en invitasjon til en dialog om endringer i nåværende løsning i forhold til omforente spesifikasjoner. Bull AS oppfatter ikke at NSB påberoper seg at Bulls ytelser ikke er i samsvar med det avtalte.»

Det ble avholdt et møte mellom partene 21.11.00.

I brev av 13.12.00 til NSB viste Steria til en del endringer som var gjort. Det heter deretter:

«For ordens skyld vil vi nevne at disse tiltak betraktes som endringer i forhold til omforent spesifikasjon. Bull AS forbeholder seg retten til å ta betalt for disse endringer i forbindelse med et eventuelt dagbotkrav fra NSB.»

I brevet opplyses videre om andre aktiviteter og tiltak en arbeider med. Nest siste avsnitt lyder:

«På bakgrunn av dette foreslår Bull at NSB godkjenner leveransen fra Talesvar snarest med forbehold om at aktivitetene DialogueMonitor og Gardermobanen gjennomføres/løses innen 31. desember 2000.»

NSB skrev den 19.12.00 til Steria. Brevet gjengis i sin helhet.

#### «GODKJENNING AV LEVERANSE

Viser til brev av 13. desember 2000-12-19 og møte angående ikke akseptert funksjonalitet i avtale 11147 om levering av talesvarsystem.

I og med de forbedringene som er nevnt i brevet av 13. desember d.å, finner vi å kunne akseptere leveransen som levert etter avtalen. Denne akseptansen er gitt under forutsetningen av at de gjenstående aktivitetene som er nevnt i brevet av 13. desember ferdigstilles innen 31.12.00.

På tross av en betydelig forsinkelse av leveransen – 4 måneder – vil NSB ta hensyn til de utfordringene det har vært å omsette relativt nyutviklet teknologi til praktisk bruk. NSB har derfor ikke til hensikt å fremme krav om dagbøter for forsinkelsen; og anser fortsatt derfor kontraktssummen + tilleggskontrakten vedrørende Gardermobanen som den sum som skal faktureres for leveransen.»

NSB brukte ikke systemet i juletrafikken. Systemet ble satt i drift medio januar 2001. Det fungerte ikke slik NSB hadde forutsatt, og NSB fikk mange klager og mye hets.

I en Improvement Plan utarbeidet av LH den 29.01.01 vises til at antallet «successful calls» i januar 2001 bare var 31,60 %. «A successful call» var i følge LH en samtale hvor brukeren fikk minst en ruteopplysning av systemet.

I rapporten ble det vist til at en av NSBs konklusjoner var at ASR-gjenkjenneren ikke var kapabel til å behandle alle de norske dialektene, samt at «the current dialog monitor» ikke var tilfredsstillende.

LH påpekte flere forhold som medførte at samtalene ikke ble fullstendig gjennomført.

Som følge av at kundene bare fikk opplyst rutetid i under 2/3 av samtalene, endret NSB i februar/mars systemet slik at den «gamle» manuelle kundeservicen ble det prinsipale tilbudet, og talesvarsystemet ble «frivillig». Dersom ventetiden på manuell kundebehandling oversteg 60 sekunder, fikk kunden beskjed om at man kunne velge talesvar-systemet ved å taste 1. Denne endringen medførte at en vesentlig del av henvendelsene ble besvart av kundebehandlere. Antallet telefoner til talesvareren sank fra ca 3.500 til ca 500 per dag.

NSB hadde med virkning fra 01.09.00 nedbemannet sitt kundesenter med 45 årsverk. Ettersom omleggingen nevnt ovenfor skapte et stort behov for manuell service, inngikk NSB en avtale med Telenor. Avtalen ble signert 21.03.01. I følge avtalen pliktet Telenor å motta innkommende salgs- og informasjonssamtaler til NSB. Avtalen ble ved inngåelsen begrenset til å gjelde ca 850.000 samtaler totalt per år. NSB skulle betale ca 1,5 millioner kr pr måned.

I april/mai 2001 ble dialogen i telesvarsystemet endret slik at kunden uoppfordret fikk beskjed om at hun/han kunne velge å taste dato og klokkeslett (DTMF).

Den 22.05.01 skrev NSB til Steria:

«Vi viser til avtale nr 11147 om levering av Talesvarsystem til NSB.

I brev til NSB datert 3. juli 2000 fremgår det at kvaliteten på mottatt versjon av systemet ikke oppnår tilfredsstillende gjenkjenningsprosent, men at tiltak var iverksatt slik at levering av ferdig system skulle skje innen 8. november 2000.

Dersom ikke en forpliktende plan for forbedringer av systemet med en tilfredsstillende gjenkjenningsprosent er på plass til 22.06.2001, der tiltak er implementert senest 30.08.01, tar NSB forbehold om å heve avtalen og kreve erstatning.

NSB forutsetter at løpende kostnader til utbedringer av systemet for å oppfylle kontrakten dekkes av leverandør.

Deres svar imøteses senest 01.06.2001.»

Steria besvarte brevet den 01.06.01. Det heter blant annet:

«Vi ser det som svært beklagelig at NSB er av den oppfatning at Talesvarsystemet ikke har tilstrekkelig gjenkjenningssprosent. Vi vil i samarbeid med vår underleverandør se på hvorvidt det er mulig å gjøre gjenkjenningssprosenten bedre, og evt. utarbeide en plan for å øke gjenkjenningssprosenten. Vi vil derfor, etter å ha foretatt noen avklaringer med vår underleverandør, komme tilbake til saken slik at vi kan legge en plan sammen med NSB for dette prosjektet.

Når NSB i sitt brev av 22.5.2001 anfører at NSB tar «forebehold om å heve avtalen og kreve erstatning», viser vi til at systemet er akseptert av NSB, jfr. NSB's brev av 19.12.2000. Det foreligger således ikke grunnlag for erstatning eller heving. Uansett om det nå kan reises en diskusjon med hensyn til om gjenkjenningssprosenten var akseptabel eller ikke etter kontrakten, vil muligheten for reklamasjon nå i ettertid være avskåret.

Fra vår side forutsettes det derfor at NSB aksepterer at vi og vår underleverandør blir godtgjort fra NSB for det arbeid vi nå utfører. Godtgjørelsen må beregnes ut fra våre ordinære satser. Nødvendige diskusjoner omkring dette kan vi ta på det første møtet.

For øvrig vil det være til stor hjelp for oss dersom vi kan få oversendt dokumentasjon som gjør at vi kan vurdere om gjenkjenningssprosenten har sunket i forhold til da NSB aksepterte leveransen.»

Det ble avholdt et møte mellom partene 11.06.01. Steria utarbeidet deretter utkast til to tilleggsavtaler. Begge avtalene gjelder «Forbedring av dialog i Talesvar».

Under 1.0 Generelt står det i begge avtaler:

«Denne tilleggsavtale er en separat og uavhengig leveranse.»

Tilleggsavtale 1 gjelder ulike endringer i dialogen. Kontraktssummen var 147.000 kr.

Tilleggsavtale 2 gjelder endringer av dialogen og testing og justering av ARS. Kontraktssummen var 464.000 kr. Denne avtalen inneholder også et punkt om kvalitetskrav. Det heter i punkt 3.3:

«Målekriterium for kvalitet er basert på prosent gjennomførte samtaler. Kun samtaler hvor innringer gir ett eller flere svar skal være med som datagrunnlag, ikke seriøse samtaler f.eks. hvor innringer ikke svarer på spørsmål i dialogen, skal ikke være med.

Kvalitetskravet er minimum 65 % gjennomførte samtaler, basert på målinger over 5 dager, med oppstart 3 uker etter full implementering av endringen. Målinger gjøres ved hjelp av statistikk-rapport i Dialogue-Monitor, korrigert for eventuelle ikke seriøse samtaler.

Forutsetninger for måle- og akseptanskriterium er definert i Annex A, seksjon 8.»

I annex 8 pkt 8.2 fremgår at dersom Steria skal få full betaling etter tilleggsavtale 2, må antallet «completed conversations» være minst 65 %.

«Completed conversations er summen av følgende samtaler:

1. Completed calls; calls where users hear at least 1 train scheduling information
2. Transferred calls; calls where users ask to be transferred to a human being
3. No-intention calls; calls where the users didn't say anything (They just hang up immediately or don't answer the first question.»

Det ble foretatt endringer og tester høsten 2001. I en E-mail av 04.10.01 skrev Frank Deleue hos LH blant annet følgende til Stein Jensen, NSB:

«Et første blick på resultatet for oktober viser en samlet prosentandel for fullførte anrop på 30-32 %, noe som er svært lavt (10 % lavere enn NSB1-applikasjonen).

For å være ærlig ble jeg virkelig overrasket, for alle norske kolleger internt gjorde også noen tester, og de likte virkelig NSB2-applikasjonen mye bedre enn NSB1. I følge dem var den mye mer robust, mye mer til hjelp, og lyder generelt mye bedre. Men det virker ikke som dette gjenspeiles i virkelig bruk.

.....».

Den 26.10.01 sendte Steria en E-mail til NSB. Det heter innledningsvis:

«Iht. statistikken har vi så langt jeg kan se oppnådd de kvalitetskrav som var satt i avtalen, selv om det er mange samtaler som ikke oppnår de resultatene vi ønsker.»

Det ble deretter gjengitt utdrag fra en mail fra Frank Deleue.

NSB besvarte mailen samme dag:

«Når 1775 av 5038 samtaler (35,2 %) er definert som completed calls (hvis man ser bort fra call transfer – som jo bl.a. skjer p.g.a. kundens problemer med gjenkjenneren) kan man definitivt ikke si at kvalitetskravene er nådd. Sannsynligvis har ytterligere prosent av de 35,2 % heller ikke fått den informasjonen de ønsket. Jeg er skuffet over at det trekkes en slik konklusjon. Uansett er en målt kvalitet ut fra at man setter noen parameter i dette tilfellet ikke reelt sett mot opplevd kvalitet fra kundene til NSB.»

Som nevnt innledningsvis hadde partene et møte den 03.12.01. LH var da gått konkurs. Steria anbefalte NSB å ikke bruke mer penger på å forsøke å utbedre systemet.

Advokat Per Spelkaviknes hevet hovedavtalen og tilleggsavtalene i brev av 21.12.01 til Steria.

Nordisk Språkteknologi gikk konkurs høsten 2003.

### **Saksøkeren har i det vesentlige gjort gjeldende:**

Saken gjelder krav om heving og erstatning.

#### Mangelsspørsmålet.

##### – Hva ble avtalt.

Sterias ytelse var ikke i samsvar med «de formål, krav og spesifikasjoner som følger av avtalen med bilag», jf mangelsdefinisjonen i hovedavtalens pkt 9.1.

I følge avtalens pkt 1.1 c) påtok leverandøren seg ansvaret for at hans ytelse stemte med formål, krav og spesifikasjoner inntatt i avtalen med bilag. I følge pkt 1.2 h) var leverandøren ansvarlig for å installere og ferdigstille utstyr og/eller programmer slik at de fungerte som en helhet etter de krav og spesifikasjoner som fremgikk av avtalen.

I følge avtalens spesifikasjoner, jf pkt 1.1 i bilag 1, skulle det leveres et system som skulle «erstatte nåværende manuelle og tastestyrte tjenester som gir opplysning om togtider og togforbindelser.»

Dette innebar at talesvarsystemet måtte være egnet til å håndtere henvendelser om ruteopplysninger på en slik måte at innringeren fikk den ønskete informasjon. Verken tasting eller bruk av kundebehandler skulle være nødvendig. Systemets kontraktsmessighet må derfor måles mot antallet vellykkete samtaler («completed calls»), dvs. de tilfellene der innringeren fikk svar av systemet.

Andre formål med anskaffelsen, jf bilag 1, var å øke kundeservicen, og redusere kostnader. Systemet skulle også være enkelt å bruke.

I sitt tilbud av 30.11.99 uttalte Steria at en hadde sikret seg kompetanse på taleteknologi gjennom samarbeid med LH. I følge bilag 2, pkt 2.1 ville systemet gjøre det mulig for alle brukere å be om informasjon ved hjelp av naturlig tale, uten noen særlig opplæring, på en rask og enkel måte. Både fasttelefon og mobiltelefon kunne brukes.

Når det gjelder spesifikke krav, måtte en kunne forvente en gjenkjenning på 90 % av stasjonsnavn. Dato- og tidsangivelser, som ikke var systemspesifikke, måtte kunne forventes gjenkjent i vesentlig høyere grad. Når stasjonsnavn er nevnt i spesifikasjonen, skyldtes det at det var stasjonsnavn som var det spesielle ved det systemet NSB bestilte. Gjenkjenningsgraden på dato/tid ble derfor ikke anslått i prosent.

NSB har også vist til det kjøpsrettslige krav om «alminnelig god vare». Gjenkjenningsgraden i betydningen «completed calls» burde vært på 95-100 %, jf talesvarsystemer i Tyskland, Sveits og Sverige.

Teknologien var ikke ny, i alle fall ikke for LH. Det var derfor ikke grunnlag for å modifisere kravene. Det ble avholdt anbudskonkurranse med 3-4 tilbydere. Det dreide seg om et regulært kjøp, regulert i en standard kjøpekontrakt som var kjent for leverandøren, herunder at leverandøren påtok seg en resultatforpliktelse for hele løsningen, både maskinvare og program, jf pkt 2.2.2 i kravspesifikasjonene, bilag 1 til avtalen.

Det var Steria med underleverandører som forega å ha den nødvendige ekspertise. NSB skulle bidra på vanlig måte med nødvendig input og synspunkter underveis. Dette rokket ikke ved karakteren av kontraktsforholdet eller spørsmålet om hvem som hadde risikoen for resultatet.

#### – Hva ble levert.

Systemet var aldri kontraktsmessig, verken 20.10.00, da Steria mener levering fant sted, eller noen gang senere.

Situasjonen den 20.10.00 var at Nordisk Språkteknolog hadde foretatt to tester – som henholdsvis ga 85 og 91 % gjenkjenning av stasjonsnavn foretatt under ideelle forhold. Det var ingen testresultater for dato og klokkeslett, men leverandøren var klar over at dette var et problematisk område. ASR 1500 greide ikke å håndtere tidsangivelsene tilfredsstillende.

Den korte tiden NSB prøvde systemet, avdekket at det var utilstrekkelig. NSB reklamerte den 03.11.00. Det er grunn til å tro at hovedproblemet var at gjenkjenneren, ASR 1500, var for dårlig.

Da systemet ble tatt i bruk i januar 2001, var antallet «successful calls» 31,6 %. Prosjektleder hos Steria, Arne Framstad, karakteriserte under hovedforhandlingen dette som «sørgelig dårlig».

#### – Godkjennelsesspørsmålet.

NSBs brev av 19.12.00 om at leveransen ble akseptert «som levert», må forstås slik at NSB frafalt krav om dagmulkt til tross for en betydelig forsinkelse. Brevet sier ikke noe om kvaliteten på produktet. Begge parter visste at kvaliteten var usikker. Det var først i januar en kunne konstatere hvor mangelfullt systemet var. Det kan ikke legges til grunn at NSB aksepterte at antallet «completed calls» ikke trengte å være høyere enn 31,6 %.

Forståelsen av brevet av 19.12.00 er uansett ikke avgjørende. I følge hovedavtalens pkt 1.3 forspilte ikke kunden retten til å gjøre mangelsinnsigelser gjeldende, selv om manglene ikke ble påberopt i godkjenningsperioden. En eventuell godkjenning hadde derfor ikke under noen omstendigheter betydning for mangelsspørsmålet.

#### – Den videre utvikling.

Problemene ble ikke løst. Omleggingen av systemet i februar/mars 2001 medførte at ca 3.000 av ca 3.500 innkomne samtaler gikk til kundesenteret direkte. Av de ca 500 innringerne som valgte talesvarsystemet, fikk 30-35 % informasjon fra systemet. Av samtlige innringere tok dermed systemet hånd om bare ca 5 %.

I de fire første månedene av 2001 lå gjennomsnittet «completed calls» på ca 33 %. NSB reklamerte den 22.05.01.

Tilleggsavtalene av 5. og 6. juli 2001 må forstås ut fra den situasjon NSB befant seg i. Det var nødvendig å foreta «brannslukking». Avtalene gikk ut på å gjøre endringer i dialogen. Antallet overførte samtaler og «useriøse» samtaler økte. Systemets reelle bruksverdi gikk ned.

Steria ga opp prosjektet etter at LH var gått konkurs og samtlige utbedringsforsøk hadde vært forgjeves.

#### Rettslige spørsmål.

##### – Heving.

Det forelå et klart avvik mellom avtalt og faktisk leveranse, jf avtalens pkt 9.1.

Manglene var av en slik at de hadde vesentlig betydning for kundens bruk av anlegget, og avhjelping kunne ikke skje uten at kunden ble påført vesentlig kostnad eller ulempe, jf. avtalens pkt 9.3 c).

I november måned 2001 lå antallet completed calls på 33 %. Sammenholdt med at Steria ga opp å forbedre systemet, ga dette hevingsrett. NSB er en konkurranseutsatt transportbedrift og kunne ikke leve med et system som var så dårlig.

Det var også grunnlag for å heve tilleggsavtalene. De utbedringsforsøk som ble gjort, forbedret ikke systemet.

Ved heving skal kjøpesummen tilbakebetales med 12 % rente fra betalingstidspunktet. Dette følger av kjøpslovens § 65, 2. ledd. Renten skal i dette tilfellet beregnes fra de respektive betalingstidspunkter.

#### – Erstatningsspørsmålet.

Det følger av avtalens pkt 9.4, jf endringene i bilag 10, at Steria har objektivt ansvar med mindre leverandøren «kan godtgjøre at den manglende utbedring eller årsaken til dette ikke kan tilskrives ham». Ansvarer omfatter bl.a. tap ved driftsavbrudd samt «kostnader ved vanlige tiltak som er nødvendige for å kompensere mangelen». Ansvarer tilsvarende ansvaret i kjøpslovens § 67, 3. ledd, som unntar slikt tap fra kategorien indirekte tap.

Det var årsakssammenheng mellom det mangelfulle systemet og det tap NSB led ved å måtte kjøpe tjenester fra Telenor. At NSB måtte kjøpe tjenester andre steder, var et adekvat og påregnelig tiltak, og en direkte følge av misligholdet.

Ansvarer skal i dette tilfellet ikke begrenses (til kontraktssummen uten mva.), jf pkt 9.4, 3. ledd. Leverandøren hadde kunnskap om gjenkjennerens utilstrekkelighet og om problemene med dato og klokkeslett, uten å informere NSB om disse forhold. Leverandøren gjorde mange og forgjeves bedringsforsøk. Det følger da bl.a. av Wingull- dommen, Nordiske Domme 1979 s. 231, at ansvarsbegrensningen ikke kan påberopes.

#### Oppsummering.

Steria manglet den nødvendige kompetanse. Til tross for dette presenterte en seg som svært kompetente. Årsaken til det dårlige resultatet kan ha vært flere, men det er grunn til å tro at dersom en annen tilbyder hadde fått anbudet, ville kontraktsmessig vare blitt levert. Steria må ta konsekvensen at de hadde risikoen for resultatet.

NSBs krav på ca 3,5 millioner kr pluss erstatning med ca 15 millioner kr er rimelig. NSBs reelle tap er betydelig større enn dette.

Saksøkeren la ned slik

#### **påstand:**

1. Steria AS dømmes til å tilbakebetale NSB AS' erlagte kontraktsvederlag stort NOK 3.556.244 med tillegg av 12 % forsinkelsesrente fra de respektive betalingstidspunkter og til betaling skjer. Eventuell merverdiavgift som er betalt, kommer i tillegg.
2. Steria AS dømmes til å betale NSB AS erstatning med et beløp oppad begrenset til NOK 15.182.792 med tillegg av 12 % forsinkelsesrente fra 16. januar 2003 og til betaling skjer.
3. NSB tilkjennes saksomkostninger med tillegg av 12 % forsinkelsesrente fra forfall og til betaling skjer.

#### **Saksøkte har i det vesentlige gjort gjeldende:**

#### Mangelsspørsmålet

Retten må legge til grunn at det dreier seg om et prosjekt avtalt mellom to profesjonelle parter. Det er ikke grunn til å beskytte NSB på bekostning av Steria. Dersom det er tvil om avtaletolkningen, må det legges vekt på at hovedavtalen i hovedsak er utformet av NSB/Statkonsult. Tilleggsavtalene ble vurdert av NSBs innkjøpsavdelingen som hadde juridisk kompetanse.

Det er grunn til å tro at innkjøpsavdelingen ville reagert, dersom en mente at Steria ikke hadde levert kontraktsmessig ihht hovedavtalen.

Spesifikasjonene er utarbeidet av NSB. Dersom det er tvil om forståelsen av disse, må tvilen gå utover NSB.

Det er ingen uenighet om at partene signerte en kjøpsavtale. Samtidig er det uomtvistelig at begge parter anså prosjektet som å gjelde ny teknologi.

NSB var klar over at det dreide seg om et nytt produkt. Dette var også grunnen til at det ikke ble satt klarere krav i avtalen. NSBs handlemåte, blant annet ved å godkjenne leveransen, er også en bekreftelse på dette.

I følge prosjektleder Framstad var dette systemet det første av denne typen i Norge. Det var nødvendig å bygge opp en database som ga tilstrekkelig informasjon på norsk, slik at ordene deretter kunne gjenkjennes.

Diskusjonen om hva slags kontrakt som ble inngått, har kun teoretisk interesse ettersom begge parter så på avtalen som et utviklingsprosjekt. Det var derfor NSB frasa seg retten til å kreve dagbøter for forsinket levering, og det var derfor NSB godkjente leveringen den 19.12.00. Det har formodningen mot seg at NSB ikke den gang anså avtalen som et utviklingsprosjekt, men et regulært kjøp. Dersom det skulle være tvil om dette, kunne NSB ha innkalt den tidligere prosjektleder Bjørn Vestli som vitne. Dette er ikke gjort.

Leveransen den 20.10.00 oppfylte kravene i kontrakten.

Formålsangivelsene i NSBs spesifikasjonskrav, bilag 1 til avtalen, kan ikke anses som spesifikke krav, uavhengig av hva som skulle være årsaken til at ønskene fra NSB ikke ble oppfylt. En må se på de faktiske spesifikasjonene i avtalen. Avtalen hadde få spesifikke krav. Det var derfor NSB vanskelig kunne avvise løsningen. NSB hadde risikoen for eget spesifikasjonsnivå.

NSB var hele veien fullt informert om utviklingen av løsninger og de vurderinger som ble foretatt. Den informasjon Steria mottok, ble brakt videre til NSB.

Det er ingen tvil om at det systemet som ble levert, kunne oppfylle de målsettinger som var inntatt i kundens formål og kravspesifikasjoner.

LH var en seriøs aktør, og det var ikke problemer med teknologien som gjorde at LH gikk konkurs.

Talesvarsystemet kunne ikke erstatte manuell kundebehandling helt, men systemet kunne bidra til å oppfylle formålet.

For at formålet skulle oppfylles, var en avhengig av andre faktorer, som Steria ikke hadde risikoen for. På NSBs intranett-side ble det den 29.08.00 opplyst at «systemet skal kunne svare på 90 prosent av alle henvendelser vedrørende ruteinformasjon, ...». Dette viser at også NSB var klar over at den gamle kundeinformasjonen ikke fullt ut kunne erstattes av systemet.

I henhold til de konkrete spesifikasjonene, avtalens bilag 7, burde systemet forvente å kunne gjenkjenne 90 % av stasjonsnavnene. Ettersom en ikke kjente navnene på de stasjonene som skulle inn i systemet, tok en forbehold blant annet ved å si «forvente».

I Framstads oversendelse av 23.03.00 listes opp en rekke forhold som burde medføre at samtaler ble holdt utenfor en akseptansetest. NSB mottok denne listen uten å protestere. Også dette viser at formålet med systemet ikke var helt å erstatte det gamle systemet.

Ved vurderingen av systemet må en derfor blant annet holde utenfor samtaler der kundens opptreden medførte at systemet ikke fikk en sjanse til å svare riktig. Det er en fundamental feilvurdering fra NSBs side når det hevdes at målet var å oppnå 90-95 % «completed calls».

Antallet «completed calls» var ikke noe kriterium etter kontrakten. Dersom det skulle være tvil om dette, må tvilen gå utover NSB som formulerte spesifikasjonene, og ikke tok et slikt krav med i avtalen. Krav om gjennomførte samtaler kom med i tilleggsavtale 2.

I mars 2000 var ikke dette noe krav.

I følge avtalen, jf bilag 1 pkt 3.3, skulle talesvarsystemet (TLS) kunne tolke maksimalt 1.500 ord, hvorav 350 stasjonsnavn. Språket skulle være bokmål, ikke inneholde spesifikke dialekter. Dette var konkrete krav Steria forholdt seg til. Steria og LH valgte på denne bakgrunn ASR 1500 som gjenkjenner. Dette var den største «gjenkjenneren» LH den gang benyttet i sine talesvarsystemer. Denne hadde en kapasitet på 2-3.000 ord. Det er ingen grunn til å tro at ASR 1500 ikke kunne gjenkjenne de 1.500 ordene som ble lagt inn.

Resultatet av testene i oktober 2000, jf LHs tekniske rapport av 17.10.00, var at ASR 1500 gjenkjente 91 % av stasjonsnavnene. Gjennom de tester som ble foretatt, kunne en legge inn ulike forutsetninger slik at testresultatene ga et mest mulig reelt bilde.



Det er dermed dokumentert at gjenkjenneren oppfylte de krav som var stilt i kontrakten.

Når det gjaldt dialogen, var NSBs utgangspunkt at en ikke ønsket den type dialog som SJ benyttet. Den var for lang og trettende. Det følger av løsningsspesifikasjonene at dialogen skulle avklares underveis. NSB hadde klare krav og var hele tiden med i diskusjonene om dialogen. Leveransen hadde den dialogstruktur som partene var enige om i løpet av prosjektet. Kravet var at dialogen skulle være enkel og utformes underveis. Dialogen ble således levert i samsvar med kontrakten.

Når det gjaldt problemene vedrørende dato og klokkeslett, ble disse drøftet av partene. NSB var klar over at det her kunne oppstå problemer. Disse skyldtes ikke gjenkjenneren som sådan, men at kunden kan formulere tidsangivelser på svært mange måter. Partene måtte derfor avklare dialogen underveis. Referatet fra møtet den 08.03.00 viser at NSB leverte en liste over begreper som NSB mente var relevante med hensyn til relatert tid. Disse skulle komplettere listen fra LH.

NSB har også anført at det var i strid med kontrakten at tastetrykk etter hvert ble et alternativ til tale. Det er ikke uenighet om at utgangspunktet var at tastetrykk ikke skulle være en del av systemet. Tastetrykk var imidlertid med som et alternativ. Det viste seg at tastetrykk gjorde kundens valg av dato/tid tydeligere. Bruk av tastetrykk ble akseptert fra NSBs side.

#### Konklusjon:

Kravene i kontrakten var oppfylt 20.10.00.

Dersom retten ikke skulle være enig i ovennevnte konklusjon, må den ta standpunkt til betydningen av at NSB aksepterte leveransen i brev av 19.12.00.

#### Godkjenningsspørsmålet.

Brevet, med overskriften «Godkjenning av leveranse» må ses i forhold til kontraktens pkt 1.3 om kundens undersøkelsesplikt og -rett. Poenget med bestemmelsen er at kunden skal teste om gjenstanden oppfyller kravene i kontrakten.

Det erkjennes at det i denne standardavtalen er et unntak som er svært gunstig for kunden (pkt 9.2 d) annet ledd, jf pkt 1.3. De forhold som kunden kjente til, må han imidlertid reklamere over. Her er det intet unntak. I godkjenningsperioden gjennomførte NSB en omfattende test. NSB fikk reaksjoner og tok disse opp med Steria i november 2000. NSB visste på dette tidspunkt om problemene og hadde også mulighet til å foreta ytterligere tester. Til tross for dette godkjente man leveransen etter at Steria i sitt brev av 13.12.00 hadde redegjort for hvilke endringer som var foretatt.

NSB kan ikke i ettertid hevde at en bare hadde vurdert den tekniske delen og ikke kvaliteten på leveransen. Godkjenningsbrevet kan heller ikke tolkes dithen at det bare gjelder forsinkelsen og frafall av krav på dagbøter. Da NSB godkjente leveransen, kjente en til reaksjonene fra publikum.

NSB var kjent med de forbedringer som hadde skjedd siden sommeren 2000. Da NSB godkjente leveransen, hadde en tatt positivt stilling til at kravene i kontrakten var oppfylt.

Konklusjon: Leveransen ble uansett godkjent 19.12.00. Godkjenningen er også et sterkt bevismoment for at NSB vurderte kontrakten på samme måte som Steria, nemlig som et utviklingsprosjekt.

Fram til NSBs brev av 22.05.01 finnes ikke noe dokument fra NSB som sier at leveransen ikke var i samsvar med kontrakten. Det var NSB som selv valgte å gjennomføre en større omlegging i februar/mars. NSB sendte ikke noe varsel om dette, og heller ikke om avtalen med Telenor i mars måned.

Innholdet i brevet av 22.05.01 må anses for å ha vært tatt helt ut av løse luften. Brevet nevner ikke noe om godkjenningen den 19.12.00, men viser i stedet til brevet av 03.07.00. Det var åpenbart for Steria at den som hadde skrevet brevet, ikke kjente forholdene. Steria påpekte dette og hørte deretter ikke noe mer fra NSB om brevet. Dette skyldtes at NSB hadde godkjent leveransen.

I møtereferatet den 11.06.01 fremkommer intet om at det forelå en reklamasjon. NSB understreket imidlertid hva som var viktig for dem. NSB ønsket blant annet å få overført flere samtaler til manuell behandling. Et selskap som hadde ment at leveransen var mangelfull, hadde ikke oppført seg på denne måten. NSB fremsatte ikke krav fordi en visste at en hadde godkjent leveringen, og at situasjonen på dette tidspunkt var NSBs risiko.

I hele perioden fram til tilleggsavtalen i juli 2001 kom det ikke en eneste reklamasjon, bortsett fra brevet av 22.05.01 som ikke var relevant. Uansett var det for sent å reklamere i mai 2001.

### Tilleggsavtalene.

Avtalene og drøftelsene forut for dem viser at intet ble holdt skjult for NSB. Det fremgikk blant annet av tilleggsavtale 2 at en ny versjon av ASR 1500 ikke kunne forventes.

Det fremgår av tilleggsavtalene, særlig av nr 2, men også nr 1, hvilke akseptansekrav som skulle legges til grunn. Kriteriene var drøftet på forhånd. Ved oversendelsen av utkastene gjorde Steria spesifikt oppmerksom på innholdet i bilag 8. Kravene var ikke til å misforstå. Kravene som ble satt i tilleggsavtalene, var ikke spesifikke krav i den forstand at det innebar mislighold om kravene ikke ble oppfylt. Tilleggsavtale 2 hadde et incitament på 30 % av avtalebeløpet for det tilfellet at kvalitetskravene ble oppnådd. NSB måtte uansett betale 70 % av beløpet, selv om en ikke fikk noen forbedringer.

Tilleggsavtalene hadde helt klare parametre og målsettinger som ble oppfylt. Testresultatene viste stort sett at endringene som ble foretatt, førte til en bedring av systemet. Hensikten med avtalene var også at kunden lettere skulle overføres til en manuell operatør. De fullførte samtalene var ca 50 %. Dersom en legger til de samtalene som ble overført, blir resultatet ca 68 %. Dette viser at kvalitetskravet i pkt 3.3 i tilleggsavtale 2 på 65 % gjennomførte samtaler ble oppfylt.

Steria har anført subsidiært at leveransen av 20.10.00 ble akseptert ved signeringen av tilleggsavtale nr 2 den 06.07.01. Inngåelsen av denne avtalen viste i seg selv at leveransen etter hovedavtalen var akseptert.

Hadde NSB ment at Steria hadde misligholdt avtalen, ville ikke NSB betalt for tiltakene i tilleggsavtalene.

Subsidiært anføres at leveransen ble ansett som akseptert ved at kravene i tilleggsavtalen ble oppfylt. Gjennom tilleggsavtalene ga NSB uttrykk for hva som var det vesentlige for NSB sommeren 2001. Disse krav ble oppfylt av Steria.

### Ikke hevingsgrunn

Subsidiært er videre anført at selv om leveransen skulle ha mangler, foreligger ikke hevingsgrunn. Mangelen kan ikke anses som vesentlig. Steria hadde både våren 2001 og i henhold til tilleggsavtalene gjort det som NSB hadde bedt om, og som NSB mente var vesentlig. Prosjektleder Framstads uttalelse om at resultatet i januar 2001 var sørgelig dårlig har ingen betydning for risikoplasseringen og spørsmålet om Steria leverte kontraktsmessig.

### Erstatningskravet

Avtalen mellom NSB og Telenor inneholder langt flere ytelser enn den ruteinformasjon som ble gitt fra NSBs kundesenter. Telenor skulle blant drive markedsføring med utdannet salgspersonell. Tilbudene skulle også ligge på Internett.

Erstatningskravet fremkom først i stevningen. Det har formodningen mot seg at det er årsakssammenheng mellom et eventuelt ansvarsgrunnlag og det vederlag NSB har betalt Telenor. Slik årsakssammenheng er ikke dokumentert. Ved en eventuell erstatningsutmåling må det tas hensyn til den besparelse NSB oppnår ved en heving og tilbakebetaling av kjøpesummen. Kjøpesummen må komme til fradrag.

Begrensningen av omfanget av et eventuelt erstatningskrav, jf «nye» pkt 9.4. 3. ledd kommer uansett til anvendelse. Steria har verken handlet forsettlig eller grovt uaktsomt. Når det gjelder henvisningen til Wingull-dommen, anføres blant annet at det ikke er riktig at Steria gjorde en rekke utbedringsforsøk. En gjorde ikke et eneste utbedringsforsøk, blant annet fordi det ikke ble reklamert.

Wingull-dommen gjaldt et meget spesielt tilfelle. Sakene atskiller seg fra hverandre blant annet fordi NSB var med fortløpende under utviklingen av prosjektet. Det vises også til at LH gikk konkurs, og at Steria derfor ikke kunne bruke LHs kompetanse.

Når det gjaldt problemene med dato/tid, var NSB fullstendig klar over situasjonen. Dette spørsmålet ble tatt tidlig opp i prosjektet.

Ved en erstatningsutmåling må det også tas hensyn til fordyrelsen ved en ny anskaffelse, og det må gjøres fradrag for utgifter etter hevingen, dersom en kommer fram til at kjøpet skal heves.

Saksøkte la ned slik

**påstand:**

1. Steria frifinnes.
2. Steria tilkjennes saksomkostninger med tillegg av 12 % forsinkelsesrente fra forfall, 2 uker fra dommens forkynnelse, til betaling skjer.

**Retten skal bemerke:**

Spørsmålet om mangel.

I følge hovedavtalens pkt 9.1 foreligger det «en mangel fra Leverandørens side dersom ytelsen ikke dekker de formål, krav og spesifikasjoner som følger av avtalen med bilag».

Ettersom det her også vises til «formål» ikke bare «krav» og «spesifikasjoner», må formuleringen etter rettens mening innebære at en må foreta en samlet vurdering av kvaliteten på ytelsen. En kan ikke bare se hen til spesifiserte kravsangivelser. En må også se på formålet med leveransen, og hva kunden ut fra avtalen hadde grunn til å forvente.

Retten har oppfattet partene slik at hoveduenigheten gjelder spørsmålet om hva slags avtale de inngikk. NSB mener at de har kjøpt en vare som må tilfredsstillte visse kvalitative minstekrav. NSB hadde ansvaret for å betale kjøpesummen fullt ut. Steria hadde risikoen for å levere varen.

Steria mener at partene inngikk avtale om et utviklingsprosjekt, der begge parter hadde risikoen for resultatet. Steria oppfylte avtalen ved å levere et system som tilfredsstilte de få konkrete spesifikasjonskrav som var stilt i avtalen. Dette var først og fremst at gjenkjenneren kunne tolke 1.500 ord og gjenkjenne 90 % av 350 stasjonsnavn. At systemet ikke fungerte slik NSB hadde ønsket, er av mindre betydning så lenge systemet var utviklet av partene i fellesskap, og fordi begge parter hadde risikoen for resultatet.

Retten har kommet til at avtalen av 14. mars 2000 gjaldt kjøp av en vare. Avtalen er i hovedsak identisk med en av statens standard kjøpsavtaler. Steria var klar over dette. Dersom Steria hadde ønsket å inngå en utviklingsavtale, og ikke en kjøpsavtale, burde Steria fått presisert dette klart i kontrakten.

Etter rettens mening har det også formodningen mot seg at NSB skulle være interessert i å avtale et utviklingsprosjekt så lenge NSB skulle betale kjøpesummen fullt ut. NSB hadde vært interessert i å få støtte fra SND. Det fremgår av søknaden av 24.01.00 fra partene til SND at prosjektkostnadene skulle dekkes som følger: NSB 40 %, SND 25 % og Steria 35 %. SND avslo prosjektsøknaden fordi den ikke gjaldt ny teknologi. Partene skrev deretter en kjøpsavtale.

Retten viser videre til at NSB er en bedrift som har til formål å drive transport. NSB synes heller ikke å ha hatt kompetanse på området taleteknologi.

Retten legger videre til grunn at da anbudet ble utlyst av NSB i 1999, var det i flere land talesvarsystemer som fungerte. I sitt tilbud av 30.11.99 blir LHs kompetanse på talesvarsteknologi sterkt fremhevet. Slik tilbudet ble presentert, hadde NSB grunn til å tro at Steria med LH som underleverandør var i stand til å levere et system som kunne brukes.

Steria har sterkt fremhevet at NSB hele veien var med på drøftelser av ulike løsninger, og at dette viser at det dreide seg om et utviklingsprosjekt. Retten er ikke enig i dette. Ved leveranser av større datasystemer er det normale at kunden trekkes inn når det gjelder å tilpasse produktet til den individuelle kunden. Dette kan ikke få den konsekvens at kunden blir ansvarlig for løsningene. Det er den part som sitter med kompetansen, som må bestemme utformingen av produktet. Steria/LH var klar over at NSB ikke hadde kompetanse på området. Dersom NSB kom med forslag som ikke kunne anvendes i systemet, måtte leverandørsiden ha gitt beskjed om dette.

Steria har videre anført at NSBs godkjenning av leveransen den 19.12.00 og inngåelsen av tilleggsavtaler i juli 2001 viste at NSB delte Sterias oppfatning om at det dreide seg om et utviklingsprosjekt. Dersom det hadde

vært et ordinært kjøp, ville NSB stilt strengere krav, og NSB ville ikke ha godtatt å betale for de endringer som skulle utføres etter tilleggsavtalene.

Retten viser her til at NSB i henhold til hovedavtalen fortsatt kunne gjøre mangelsinnsigelser gjeldende, selv om leveransen var godkjent den 19.12.00. Når det gjelder betydningen av tilleggsavtalene, vises til drøftingen nedenfor. Som det fremgår av tilleggsavtalene, gjaldt disse separate og uavhengige leveranser. Disse endringene tok først og fremst sikte på å forbedre forholdet til publikum, ikke å oppfylle kravene i hovedavtalen.

Retten har etter dette kommet til at det dreide seg om et kjøp. Ut fra avtalen, og vanlige kjøpsrettslige normer, hadde kjøperen krav på «alminnelig god vare».

Retten har funnet det utvilsomt at det systemet Steria leverte, ikke kunne brukes til formålet. Systemet hadde vesentlige mangler, og leveransen var ikke kontraktsmessig, verken den 20.10.00 eller på noe senere tidspunkt.

Retten har ved denne vurderingen tatt utgangspunkt i antallet «successful calls» gjengitt i LHs «Improvement Plan» av 29. januar 2001. «Successful calls» ble av LH definert som samtaler der kunden fikk minst en ruteopplysning av talesvareren. I januar 2001 var antallet slike samtaler 31,60 %. Sterias prosjektleder Framstad karakteriserte under hovedforhandlingen dette resultatet som sørgelig dårlig. Retten er enig i det.

Ut fra opplysningene i saken er det ingen grunn til å tro at systemet på noe tidspunkt fungerte bedre enn dette tallet viser. Retten viser til at det ble foretatt en del endringer etter installasjonsdagen 20.10.00. Systemet fungerte neppe bedre pr 20.10.00, sannsynligvis dårligere.

Etter Sterias oppfatning var systemet kontraktsmessig allerede 20.10.00.

Retten vil i denne forbindelse bemerke at selv om gjenkjenneren i oktober 2000 under kontrollerte prøver kunne gjenkjenne 91 % av stasjonsnavnene, er det vanskelig å forstå at leverandøren kunne mene at varen var kontraktsmessig, så lenge systemet var ubrukelig i praksis.

Retten nevner i denne forbindelse avtalens pkt 1.1 c) hvoretter leverandøren var ansvarlig for at hans ytelse stemte med avtalens formål, krav og spesifikasjoner, og for at leverandørens ytelser passet sammen på en helhetlig måte.

Når det gjelder tiden etter januar 2001, er det vanskelig å måle hvordan systemet fungerte i forhold til avtalens formål. Dette skyldes blant annet at NSB måtte legge om systemet vesentlig i månedsskiftet februar/mars 2001 på grunn av problemene med talesvareren. Etter dette tidspunkt ble bare en mindre del av samtalene besvart av talesvar. Senere ble det også innført tastetrykk for angivelse av data/tid. At bare et mindretall samtaler ble besvart av systemet, og at tastetrykk ble innført, var begge omlegginger som var i strid med hovedavtalens formål. Etter avtalen skulle talesvareren være den prinsipale informasjonskilde, og tjenesten skulle være uavhengig av tastetrykk, jf avtalens bilag 1, punkt 1.3 – Overordnede krav til systemet.

Steria har anført at «successful calls» eller «completed calls» aldri var noen spesifisering etter hovedavtalen. Retten er enig i det, men finner likevel at antallet «successful calls» i betydningen samtaler der kunden får minst en ruteopplysning, er et meget relevant kriterium ved vurderingen av systemets kvalitet.

Steria har også anført at akseptansekravet ikke kan vurderes i forhold til samtlige samtaler. Det er her blant annet vist til E-mail av 23.03.00 der Steria nevner flere typer samtaler som bør utelates fra en akseptansetest.

Retten er enig i at noen typer samtaler bør holdes utenfor. Dette gjelder blant annet samtaler der kunden ringer talesvareren for å tøyse med systemet. Etter at talesvarsystemet var blitt omtalt i pressen, – til dels svært negativt – fikk talesvareren mange oppringninger fra folk som ville leke med systemet.

Når det gjelder samtaler der innringeren legger på røret etter å ha hørt maskinens innledning, er det mer tvilsomt om disse henvendelsene skal utelates. At kunden legger på uten å si noe, kan skyldes at «velkomsthilsenen» er utformet på en mindre heldig måte. Det dreier seg i så fall om en svikt i dialogen. Leverandøren hadde også ansvaret for dialogen, selv om kontrakten forutsatte at innholdet i dialogen ble drøftet partene i mellom. LH bygde dialogen som ble oversatt at NST.

Dersom talesvarsystemets brukelighet hadde ligget betydelig nærmere den ytelse NSB hadde grunn til å forvente, hadde det vært grunn til å gå inn på en nærmere vurdering av de ulike testresultatene. Ettersom de berettigete forventningene lå på ca 90 %, og antallet vellykkete samtaler i januar 2001 var under en tredjedel, er en tolking av de enkelte måleresultater av mindre betydning.

Retten viser videre til at systemet til tross for en rekke endringer, ikke kunne anvendes som avtalt. De endringer som ble gjort, gikk i hovedsak ut på å overføre flere kunder til det manuelle systemet, samt innføre tasting i stedet for tale. Disse endringene ble gjort for at klagen fra publikum skulle bli færre. Systemet som sådan ble ikke forbedret.

Retten har ikke funnet det nødvendig å ta standpunkt til hva som var den vesentligste årsaken til at systemet ikke fungerte. Det er grunn til å tro at flere forhold medvirket til det dårlige resultatet. Den tidligere teknologidirektøren i Nordisk Språkteknologi, Tore Burheim, mente at gjenkjenneren, ARS 1500, var en sentral årsak. Etter hans mening var ASR 1500 ikke god nok til å håndtere tidsangivelser. Retten nevner også at verken Steria eller NSB hadde kompetanse på taleteknologi. Det oppstod uoverensstemmelser mellom LH og Nordisk Språkteknologi. LH kom i en akkordsituasjon vinteren 2000/2001 som begrenset firmaets handlefrihet.

At leveransen ikke var kontraktmessig, kan videre skyldes at Steria hadde misforstått kontrakten med NSB ved å anse leveransekravene som oppfylt i og med at ASR 1500 under kontrollerte tester greide å gjenkjenne 91 % av stasjonsnavnene.

Etter rettens mening hadde Steria som selger risikoen for alle disse forholdene. Det følger av avtalens pkt 14 at Steria hadde det fulle ansvaret for underleverandørene.

Retten har videre kommet til at mangelen måtte anses som vesentlig på hevingstidspunktet. Retten viser til at systemet var ubrukelig, og at det selskap som satt med kompetansen på leverandørsiden, LH, var gått konkurs. Det var ikke grunnlag for å gjøre flere forsøk på endringer.

#### Godkjenningen den 19.12.00.

Steria har subsidiært anført at selv om leveransen ikke var kontraktmessig den 20.10.00, ble leveransen godkjent av NSB i brev av 19.12.00.

Slik dette brevet er formet, fremstår det i utgangspunktet både som en godkjenning av leveransens kvalitet og et løfte om ikke å påberope seg forsinkelsen.

Det har derfor vært stilt spørsmål om hva daværende prosjektleder Bjørn Vestly mente med brevet. NSB har opplyst at Vestlys godkjenning gjaldt at systemet var operativt rent teknisk, ikke at kvaliteten på innholdet var godkjent. Vestlys vurderinger er imidlertid av mindre betydning ettersom kjøpekontrakten inneholdt bestemmelser som medførte at kunden også etter godkjenningsperioden kunne påberope mangler, selv om manglene burde ha vært påberopt tidligere.

Kundens relativt sterke stilling vedrørende mangelsinnsigelser går fram av «Statens standard for edb-kontrakter – Veiledning om EDB-anskaffelser (utarbeidet av Statskonsult 1990) side 31-32:

«Unnlater kunden å foreta noen form for undersøkelse, og dermed først oppdager feil og/eller mangler på et senere tidspunkt, kan det få følgende konsekvenser:

- Kunden kan tape retten til å gjøre eventuell forsinkelse gjeldende mot leverandøren, se pkt 10.3 første avsnitt
- Dersom leverandørens ytelse godkjennes fordi feil ikke er oppdaget, kan ikke kunden senere påberope seg at kontraktmessig levering ikke har skjedd til rett tid. Kunden må da isteden påberope seg kontraktens kapittel om mangler. Dette vil i praksis si at kunden ikke kan kreve dagbot, og at heving av kontrakten forutsetter at mangelen er vesentlig.
- Leverandøren kan kreve vederlag for meromkostninger, se pkt. 1.3 bokstav d.»

Steria har anført at disse bestemmelser ikke kan gjelde mangler som kjøperen var klar over da leveransen ble godkjent.

Etter rettens mening kan det ikke legges til grunn at Vestly den 19.12.00 var kjent med at systemet inneholdt vesentlige mangler, eller at han var klar over spesifikke mangler som han ikke påberopte. Dersom han hadde vært det, og allikevel godkjent leveransen, ville han kunnet komme i ansvar til sin arbeidsgiver. En avtale til 3 millioner kroner uten resultatkrav ville neppe ha vært forankret i NSBs ledelse.

Det er mest nærliggende å tolke brevet slik at Vestly var innforstått med kontraktens bestemmelser om at mangler ville kunne påberopes også etter godkjenningsperioden, eventuelt også slik at han regnet med at

systemet ville fungere etter at Steria hadde gjennomført de tiltak som var nevnt nederst på side 1 i Sterias brev av 13.12.00, og som Vestly tok forbehold om i sitt godkjenningsbrev.

Konklusjonen blir derfor at NSB, til tross for godkjenningen av leveransen 19.12.00, fortsatt kunne påberope seg mangler selv om disse burde vært oppdaget tidligere.

### Reklamasjon

Retten har kommet til at NSB reklamerte i tide. NSB hadde i brev av 03.11.00 gitt uttrykk for at NSB på det daværende tidspunkt ikke kunne akseptere løsningen. Denne reklamasjonen ble på en ganske freidig måte besvart av Steria med at en ikke oppfattet at NSB påberopte seg at ytelsen ikke var i samsvar med det avtalte.

Improvement Plan av 29.01.01 viste at leverandøren var kjent med de svake resultatene i januar 2001. At kunden i henhold til kontrakten også senere kunne påberope seg feil, har også betydning i relasjon til spørsmålet om reklamasjonen var rettidig.

Etter at det var gjort flere omlegginger og endringer, reklamerte NSB i brev av 22.05.01. Steria har anført at brevet ikke var relevant fordi brevskriveren ikke syntes å kjenne faktum. Retten vil her vise til at godkjenningsbrevet av 19.12.00 ikke var til hinder for at NSB senere kunne påberope mangler som ble oppdaget.

Når NSB i løpet av det første halvåret 2001 ikke i større grad konfronterte Steria med selgerens ansvar for leveransen, skyldtes dette blant annet at NSB selv var i en vanskelig situasjon på grunn av kritikk fra publikum og presse. Dersom det skulle være håp om å forbedre systemet, måtte en samarbeide med Steria og LH.

Etter rettens mening var reklamasjonen av 22.05.01 både rettidig og relevant.

### Betydningen av tilleggsavtalene.

Steria har anført subsidiært at leveransen må anses som akseptert ved signeringen av tilleggsavtale 2, den 06.07.01, og atter subsidiært ved at kravene i tilleggsavtalen ble oppfylt.

Når det gjelder betydningen av tilleggsavtalene, vil retten peke på at de begge innledningsvis fastslår at avtalen er en separat og uavhengig leveranse. Etter rettens mening må dette forhold ses i sammenheng med at hensikten med avtalene var å forbedre NSBs forhold til sine kunder, ikke å utbedre systemet slik det var ment å fungere.

At det var slik, fremgår etter rettens mening av de kvalitetskrav som ble inntatt i pkt 3.3 i tilleggsavtale 2. Kvalitetskravet var minimum 65 % gjennomførte samtaler. Det fremgår av tillegg (annex) 8 til tilleggsavtalen at også «transferred calls» – samtaler der brukeren ba om å bli satt over til manuell betjening, skulle tas med i disse 65 %.

Tilleggsavtalene kan derfor ikke tillegges noen avgjørende betydning for spørsmålet om hovedleveransen var kontraktsmessig. Formålet med hovedavtalen var å redusere manuelle samtaler til et minimum.

Etter rettens mening sier det noe om denne sørgelige affære at det etter tilleggsavtalen skulle anses som et tegn på kvalitet at systemet overførte samtaler til manuell behandling.

Retten er heller ikke enig i anførselen om at mangelen ved hovedleveransen ikke var vesentlig fordi de forhold som NSB anså som vesentlige var behandlet i forhandlingene om tilleggsavtalen og ordnet opp i gjennom de tiltak som ble utført i henhold til tilleggsavtalene.

Retten viser også her til at tiltakene i tilleggsavtalene hadde karakter av brannslukking i forhold til publikum, og at systemet som sådan ikke ble noe bedre. NSB ønsket ikke å legge seg ut med Steria på dette tidspunkt. NSB håpet fortsatt på at systemet kunne forbedres.

Konklusjonen blir etter dette, og under henvisning til det som er sagt foran om at mangelen måtte anses som vesentlig på hevingstidspunktet, at NSB hadde rett til å heve kjøpet. Kjøpesummen på kr 3.084.00,- skal dermed tilbakebetales med 12 % rente fra de respektive betalingstidspunkter.

### Heving av tilleggsavtalene ?

NSB har også hevet de to tilleggsavtalene.

Retten har komme til at Steria ikke misligholdt disse avtalene på en måte som ga grunnlag for heving.

Som retten ovenfor har pekt på, må tilleggsavtalene anses som selvstendige avtaler i forhold til hovedavtalen. Hensikten med tilleggsavtalene var å bedre forholdet til publikum.

Avtalene, særlig nummer 2 inneholder kriterier for hva som skal anses som rett oppfyllelse. Ut fra ordlyden i avtalene, sammenholdt med bilag/annex 8, finner ikke retten det godtgjort at det foreligger vesentlig mislighold. Når det gjelder motstrid mellom formuleringene i pkt 3.3 og i annex 8, mener retten at det er ordlyden i annex 8 som må legges til grunn. De mer generelle krav i pkt 3.3 er spesifisert i annex 8. Dette fremgår også av pkt 3.3. Kravet om heving tas derfor ikke til følge.

### Erstatningskravet.

NSB har krevd erstatning oppad begrenset til kr 15.182.792,-. Beløpet gjelder vederlag som NSB har betalt Telenor for kundeservice.

Retten vil først ta standpunkt til om begrensingsregelen i avtalens pkt 9.4, 3. ledd skal anvendes.

Ut fra bevisførselen legger retten til grunn at da avtalen ble inngått, hadde en på leverandørsiden, i alle fall hos LH, kunnskap om problemene knyttet til angivelse av dato/tid som ikke fullt ut ble videreformidlet til NSB. Det var først på et senere tidspunkt at NSB ble klar over at det leverte systemet ikke greide å oppfatte dato/tid på en tilfredsstillende måte, og at en derfor i stor grad måtte basere seg på tasting.

Retten legger videre til grunn at leverandørsiden hadde kunnskap om gjenkjennerens begrensninger som NSB hadde mistanke om, men som først senere ble trukket fram, blant annet av Nordisk Språkteknologi.

Retten finner likevel ikke at leverandøren kan anses for å ha handlet forsettlig eller grovt uaktsomt. For at det skal foreligge grov uaktsomhet etter norsk rett må det være grunnlag for sterkere kritikk enn i dette tilfellet.

Selv om en også trekker inn prinsippene i den såkalte Wingull-dommen, er det ikke grunnlag for å fjerne taket på erstatningen.

Wingull-saken var en meget spesiell sak. Under voldgiftsrettens bemerkninger, pkt 5 (3) Ansvarsfraskrivelsene, uttales:

«Dermed er det imidlertid ikke sagt at fraskrivelsene kan tillegges virkning i ekstreme tilfelle som det foreliggende.»

Dommen omtales av Olav Torvund i «Kontraksreguleringer IT-kontrakter» (1997) side 70-71. Det heter her:

«Resonnementet var at kunden hadde fraskrevet seg hevningsrett og erstatningskrav, og kunne bare kreve utbedring. Men dette forutsatte at utbedring faktisk ble foretatt.»

I nærværende tilfelle hadde NSB både rett til heving og erstatning, selv om det var satt et tak på erstatningen. Retten vil også i relasjon til følgene av forgjeves utbedringsforsøk peke på at NSB kunne vært tydeligere når det gjaldt å fremheve overfor Steria at leveransen ikke holdt mål. Selv om NSB var i en presset situasjon, kunne en vært klarere når det gjaldt kravet om utbedringer, og hvem som var ansvarlig for disse.

Ansvarsbegrensningen i pkt 9.4, 3. ledd kommer derfor til anvendelse. Dette medfører at det maksimale erstatningsansvaret blir kr 3.084.444,-.

Steria har anført flere grunner til at erstatningsbeløpet må settes vesentlig lavere enn kravet på ca 15 millioner kr. Ettersom ansvarsbegrensningen gjelder, har retten ikke funnet det nødvendig å ta standpunkt til de enkelte innsigelser. Retten finner at det uansett er sannsynliggjort at NSB har hatt et tap på minst kr 3.084.444,- som følge av Sterias mislighold. Når systemet ikke virket, var det en adekvat og påregnelig følge at NSB ble påført betydelige utgifter til manuell kundeinformasjon.

Steria må etter dette betale NSB erstatning med kr 3.084.444,- med tillegg av 12 % rente fra 16.01.03, en måned etter at stevning ble uttatt.

### **Saksomkostninger.**

Etter det resultat retten er kommet til, må saken for begge parters vedkommende anses dels tapt dels vunnet. Hovedregelen er da, jf tvistemålslovens § 174, 1. ledd, at partene bærer sine egne saksomkostninger.

Retten har vurdert om det bør gjøres unntak, jf § 174, 2.ledd, men har kommet til omkostningsspørsmålet bør avgjøres etter hovedregelen. Det vises blant annet til at NSBs samlede krav var på ca 18 millioner kr. Sterias påsto seg frifunnet. Etter dommen skal Steria betale ca 6 millioner kr med tillegg av renter.

Saksomkostninger blir derfor ikke å idømme.

*Domsslutning:*

- 1. Steria AS dømmes til å tilbakebetale NSB AS' erlagte kontraktsvederlag stort kr 3.084.444 – tremillioneråttifiretusenfihundreogførtifire – med tillegg av 12 % forsinkelsesrente fra de respektive betalingstidspunkter og til betaling skjer. Eventuell merverdiavgift som er betalt, kommer i tillegg.*
- 2. Steria AS dømmes til å betale NSB AS erstatning med kr 3.084.444 – tremillioneråttifiretusenfihundreogførtifire – med tillegg av 12 % forsinkelsesrente fra 16. januar 2003 og til betaling skjer.*
- 3. Saksomkostninger idømmes ikke.*