



SSA-V Bilag 6 Administrative bestemmelser

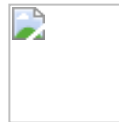


KYSTVERKET



Table of contents

- 1 Innledning
- 2 Partenes representanter
- 3 Samhandlingsplan
- 4 Rapportering
- 5 Brukerstøtte
- 6 Nøkkelpersonell
- 7 Skriftlighet



1 Innledning

I dette bilaget fremkommer de administrative bestemmelsene for vedlikeholdsavtalen.

2 Partenes representanter

Kontraktsforvalter for Kunde:

Navn
Stilling
Telefon
e-post

Kontraktsforvalter for Leverandør

Navn
Stilling
Telefon
e-post

3 Samhandlingsplan

Leverandør skal foreslå :

- prosedyrer for feilhåndtering,
- prosedyrer for endringshåndtering for henholdsvis programvaren som vedlikeholdes, og endringer i plattformen,
- eventuelle rutiner og planer for møter, og
- samhandling med Kundens øvrige leverandører.

Det skal holdes minimum månedlige statusmøter. Hyppigere møter avtales ved behov.

Partene skal holde halvårslige kontraktoppfølgingsmøter. Kunde avtaler møte med leverandør. Partene dekker egne utgifter i forbindelse med møtene.

4 Rapportering

Leverandørens besvarelse av Kundens krav til rapportering om utført vedlikehold ref. SSA-V Bilag 1 Kundens kravspesifikasjon

5 Brukerstøtte

Med brukerstøtte menes bistand fra Leverandøren som ikke har tilknytning til feil i programvaren. Dette kan eksempelvis være forhold som:

- Kunden trenger forklaring på funksjoner og prosesser i systemet.
- Kunden ber om råd for å optimalisere bruken av systemet.
- Kunden trenger hjelp til å verifisere tall i rapporter fra Leverandøren
- Kunden har et rapportbehov og trenger hjelp til å finne ut hvilke rapporter de kan bruke i den sammenheng.



- Kunden har enkle spørsmål knyttet til oppdatering, oppgradering eller tilpasning av databasen.
- Kunden har enkle spørsmål i bruk av back-up rutiner og back-up system.

6 Nøkkelpersonell

Fylles ut med leverandørs besvarelse av nøkkelpersonell.

7 Skriftlighet

Alle varsler, krav eller andre meddelelser knyttet til denne avtalen skal gis skriftlig til kontraktsforvalter, med mindre partene har avtalt noe annet som fremgår av dette punkt.