



# Bilag 05 Administrative Bestemmelser



**KYSTVERKET**



---

## Table of contents

- 1 Partenes representanter
- 2 Samhandlingsplan
- 3 Brukerstøtte
- 4 Fakturering
- 5 Endring av personell
- 6 Skriftlighet



# 1 Partenes representanter

Kontraktsforvalter hos Kystverket er

xx xxx  
Seniorrådgiver  
Kystverket RFS  
xxx.xx@Kystverket.no  
mob:

Kontraktsforvalter hos (XXX) AS

Ola Normann  
Stilling:  
e-mail:  
tlf:

## 2 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.

Partene skal minimum holde halvårlige kontraktoppfølgingsmøter, hyppigere møter avtales ved behov.

Kunde avtaler møte med leverandør. Partene dekker egne utgifter i forbindelse med møtene.

## 3 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.

## 4 Fakturering

Elektronisk fakturaadresse / aksesspunkt til Kystverket er 874783242

Faktura skal merkes med:

- Bestillerreferanse



- Navn på bestiller

Leveranse av elektroniske fakturaer skal skje på den av Direktoratet for økonomistyring (DFØ) sin til enhver tid valgte kommunikasjonsmetode. Ved endring av kommunikasjonsmetode vil Leverandøren bli varslet seks måneder før nødvendig endring finner sted.

Leverandøren må selv bære eventuelle kostnader som leveranse av elektronisk faktura måtte medføre.

## 5 Endring av personell

Ved endring av personell plikter leverandør å varsle Kystverket samt sikre at nødvendig kompetanse ivaretas av leverandør i kontraktens varighet.

## 6 Skriftlighet

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