



Bilag 3 Plan for etableringsfasen



Table of contents

- 1 Generelt
- 2 Plan for etableringsfasen/implementeringsfasen (Avtalens punkt 4.1)
- 3 Leveransefrist og leveransemelding (Avtalens punkt 4.2)
- 4 Godkjenningssprøve og leveringsdag (Avtalens punkt 4.3)
 - 4.1 Godkjenning av del-leveranser
- 5 Dokumentasjon og opplæring (Avtalens punkt 4.4)
 - 5.1 Brukerdokumentasjon
 - 5.2 Opplæring
- 6 Ytterligere utvikling etter leveringsdag (Avtalens punkt 4.6)
- 7 Dagbot ved forsinkelse (Avtalens punkt 10.2.3)



1 Generelt

Partene skal før kontraktssignering gjennomgå og kvalitetskontrollere Leverandørens prosjekt- og fremdriftsplan i fellesskap.

Det er ikke mulig å gjennomføre endringer som tilsammen utgjør en vesentlig endring av Leverandørens prosjekt- og fremdriftsplan.

2 Plan for etableringsfasen/implementeringsfasen (Avtalens punkt 4.1)

Avtalens plan for etablering er oppgitt i vedlegget	Fylles inn av Kunden før kontraktssignering
Leverandørens nøkkelpersoner knyttet til etableringen/implementeringen er oppgitt i vedleggene	

Nøkkelpersonell skal ikke skiftes ut uten Kundens skriftlige samtykke.

Dersom personell hos Leverandøren opptrer klanderverdig, eller Kunden er av den oppfatning at personell ikke er egnet til å utføre tildelt arbeid, kan Kunden etter skriftlig begrunnelse kreve at vedkommende blir fjernet fra oppdraget. Kostnader knyttet til en slik utskifting skal bæres av Leverandøren.

3 Leveransefrist og leveransemelding (Avtalens punkt 4.2)

Leveransefrist hentes av Kunden fra plan for etablering før kontraktssignering.

4 Godkjenningssprøve og leveringsdag (Avtalens punkt 4.3)

Kunden undersøke tjenesten i en periode på 30 (tretti) virkedager fra første virkedag etter at Leverandøren har sendt leveransemelding til Kunden (godkjenningssprøven).

Dersom Kunden godkjenner tjenesten, skal Kunden sende Leverandøren skriftlig melding om det. Leveringsdag anses inntruffet første virkedag etter at melding er sendt. Dersom Kunden underkjenner tjenesten, må melding om dette være sendt Leverandøren innen utløpet av godkjenningssprøven. Dersom melding om underkjenning ikke er sendt innen godkjenningsperiodens avslutning, anses leveringsdag som inntruffet første virkedag etter godkjenningssprøvens avslutning.

Kunden kan ikke underkjenne tjenesten dersom feilen(e) er uvesentlige for Kundens bruk. A- og B-feil anses hver for seg som vesentlige. C-feil anses som uvesentlige, hvis ikke flere C-feil samlet sett medfører at godkjenning vil være klart urimelig.

Feil i tredjepartsleveranser gir tilsvarende adgang til å underkjenne tjenesten som øvrige feil. Kunden kan alternativt godkjenne tjenesten med feil i tredjepartsleveranser. Kunden vil i et slikt tilfelle kunne ha krav på



prisavslag i henhold til avtalens punkt 13.2.3.

Nivå	Kategori	Beskrivelse
A	Kritisk feil	- Feil som medfører at tjenesten stopper, at data går tapt eller at andre funksjoner, som ut fra en objektiv vurdering er kritiske for Kunden, ikke er levert eller ikke virker som avtalt. - Dokumentasjonen er så ufullstendig eller misvisende at Kunden ikke kan bruke tjenesten eller vesentlige deler av tjenesten.
B	Alvorlig feil	- Feil som fører til at funksjoner, som ut fra en objektiv vurdering er viktige for Kunden, ikke virker som beskrevet i avtalen og som det er tids- og ressurskrevende å omgå. - Dokumentasjonen er så ufullstendig eller misvisende at Kunden ikke kan benytte funksjoner som ut fra en objektiv vurdering er viktige for Kunden.
C	Mindre alvorlig feil	- Feil som fører til at en enkeltfunksjon ikke virker som avtalt, men som Kunden relativt lett kan omgå.

4.1 Godkjenning av del-leveranser

I de tilfeller leverandøren presenterer systemløsningene for godkjenning som del-leveranser, skal det gjennomføres en samlet godkjenning etter at de ulike delleveransene er godkjent for å avdekke om feil i en tidligere delleveranse har oppstått som følge av samvirke med andre delleveranser.

5 Dokumentasjon og opplæring (Avtalens punkt 4.4)

5.1 Brukerdokumentasjon

Systemene skal inneholde komplett brukerdokumentasjonen med dynamisk oppslag til hjelptekst/dokumentasjon for relevant brukergrensesnitt/funksjon.

5.2 Opplæring

Opplæring av Kundens ansatte skal utføres profesjonelt og med god faglig og pedagogisk standard innenfor den tidsplanen som følger av bilag 3. Opplæringen skal være tilpasset de enkelte involverte parter i løsningen.

6 Ytterligere utvikling etter leveringsdag (Avtalens punkt 4.6)

Leverandør skal kontinuerlig videreutvikle tjenestene som skal leveres på denne Avtalen.

Løsningen må holde seg moderne og relevant gjennom hele avtaleperioden. Kunden ønsker at leverandøren kontinuerlig videreutvikler løsningen basert på brukerbehov og teknologisk utvikling.

Naturlig utvikling av systemløsningene, herunder ny funksjonalitet knyttet til kommunikasjon med/til statlige/offentlige etater, skal gjøres tilgjengelig for Kunden uten ugrunnet opphold og være inkludert i årlig



kostnad for tjenesten.

Leverandøren skal ha et system for å informere Kunden om endringer som påvirker brukeropplevelsen.

Systemløsningene skal være blant de tre mest foretrukne innen avtaleområdet system i Norge.

Leverandør må ved leverandørsamtaler dokumentere oppfyllelsen av utviklingsplanene og fremlegge fremtidige utviklingsplaner, samt dokumentere markedsandelen innen avtaleområdet.

7 Dagbot ved forsinkelse (Avtalens punkt 10.2.3)

Dagbotsatsen er 0,15 % av kontraktens samlede vederlag ekskl. mva. per kalenderdag som forsinkelsen varer, beregnet med utgangspunkt i leverandørens faktureringsgrunnlag for de første 12 månedene etter planlagt idriftsettelse.

For forsinkelse knyttet til idriftsettelse av responsentertjenesten gjelder en forhøyet sats på 0,25 % per kalenderdag, begrunnet i tjenestens helsekritiske karakter.

Den samlede dagboten er begrenset til 15 % av kontraktens samlede vederlag. Når maksimalt dagbøtebeløp er nådd, kan Ringsaker kommune heve kontrakten som vesentlig mislighold. Dagbøtene forfaller til betaling senest 30 dager etter kommunens skriftlige krav.

Følgende milepæler i plan for etableringen/implementeringen er det knyttet dagbot til