



Halden kommune

Nytt administrativt system for oppvekstsektor

Bilag 1: Ytelse- og funksjonsbeskrivelse

Statens standardavtaler for IT anskaffelser **SSA-Sky – Skyavtalen**

Innhold:

Bilag 1: Kundens Ytelse og behovsbeskrivelse	4
1. Innledning	4
2. Bakgrunn.....	4
3. Formål med anskaffelsen	4
4. Omfang	5
5. Skytjenester	5
6. Nøkkeltall for anskaffelsen	5
7. Struktur og strategisk IKT-arkitektur	6
8. Minimumskrav	7
9 FUNKSJONELLE KRAV GENERELT	8
10 FUNKSJONELLER KRAV PPT	9
11 FUNKSJONELLE KRAV BARNEHAGE.....	10
12 FUNKSJONELLE KRAV SFO	10
13 FUNKSJONELLE KRAV SKOLE	10
Bilag 2: Leverandørens løsningsspesifikasjon	12
Bilag 3: Kundens systemlandskap	13
3.1 Dagens fagprogrammer	13
Avtalens punkt 2.2.5 Integrasjoner	13
Bilag 4: Plan for Tilrettelegging og Innføring av Skytjenester mv inkludert plan for eventuelle Godkjenningsprøver	15
Innledende og generell (overordnet) plan for gjennomføring av Avtalen	15
Avtalens punkt 2.1.4 Utarbeidelse av Overordnet Fremdriftsplan for Etableringen.....	15
Avtalens punkt 2.2.4 Tilpasninger	15
Avtalens punkt 2.2.12 Godkjenningsprøve.....	15
Avtalens punkt 2.4.2 Avslutning av Skytjenester	16
Avtalens punkt 2.4.3 Avslutning av hele eller deler av Ytelsen.....	16
Avtalens punkt 4.1.1 Varighet av Avtalen.....	16
Bilag 5: Tjenestenivå for Leverandørens Ytelser i Forvaltningsfasen med standardiserte kompensasjoner.....	17
Økonomisk kompensasjon for brudd på avtalt tjenestenivå (Avtalen punkt 9.5.4)	17
Bilag 6: Administrative bestemmelser.....	19
Kostnader	19
Avtalens punkt 2.1.2 Organisering	19
Avtalens punkt 3.2 Endringshåndtering.....	19
Avtalens punkt 5.2 Krav til Leverandørens ressurser og kompetanse	20
Avtalens punkt 5.4.1 Leverandørens bruk av underleverandør	20
Avtalens punkt 5.4.3 Kundens bruk av tredjepart.....	20
Avtalens punkt 5.5 Møter	21
Gjennomføring av driftsmøtene.....	21

Merkantile forhold	22
Avtalens punkt 5.9 Lønns- og arbeidsvilkår.....	22
Avtalens punkt 12.2 Uavhengig ekspert.....	22
Bilag 7: Pris og prisbestemmelser	24
Oversikt over priser og prismodeller (Avtalen punkt 6.1)	24
Leverandørens pris for Ytelser knyttet til Etablering	24
Leverandørens Timepriser	24
Beskrivelse	25
Timepris.....	25
Senior	25
Junior.....	25
Timepris skal oppgis i norske kroner eks. mva.....	25
Utlegg og reisekostnader mv	25
Særlige prisbestemmelser:	25
Avtalens punkt 2.2.8 Opplæring	25
Avtalens punkt 4.2.2 Avbestilling av Ytelsen	25
Avtalens punkt 6.5.1 Indeksregulering	25
Betalingsplan og betalingsvilkår (Avtalen punkt 6.2)	25
Bilag 8: Endringer i den generelle avtaleteksten.....	26
Bilag 9: Endringer i Avtalen etter avtaleinngåelsen.....	27
Bilag 10: Standardvilkår for Skytjenester	28
Bilag 11: Databehandleravtaler	29
Avtalens punkt 7.3 Databehandleravtaler.....	29
Avtalens punkt 7.3 Overføring av personopplysninger til tredjeland	29
Bilag 12: Begreper som er definert i Avtalen.....	30
Bilag 13: Andre bilag	32
<i>Her inntas eventuelle andre bilag.</i>	32

Bilag 1: Kundens Ytelse og behovsbeskrivelse

1. Innledning

Halden kommune har ca. 31 500 innbyggere og 11 ordinære grunnskoler. I tillegg har vi Halden Montessori skole. Kommunen har 6 offentlige barnehager, 27 private barnehager og PP-Tjeneste for Halden og Aremark kommuner.

2. Bakgrunn

For å kunne gjennomføre våre oppgaver og vår visjon er det viktig for oss at vi har et administrativt system som gjør oss i stand til å utføre vårt oppdrag på best mulig måte både for våre medarbeidere, samarbeidspartnere og for våre innbyggere; de som mottar tjenestene våre.

I dag benyttes IST Extense og IST Hypernet Barnehage til skole og barnehageadministrasjon.

For dialog med skole, elev og hjem benyttes Microsoft 365. For PP-Tjenesten benyttes HK Data. I barnehagene benyttes programmet MyKid for å kommunisere med foresatte.

Halden skal være en moderne kommune som er rustet for den utviklingen samfunnet har. Systemet må være så lettfattelig at alle kan ta det i bruk enten i arbeidet sitt eller i møte med kommunen. Det må oppleves som ett helhetlig system, når man f.eks. skal:

- jobbe med timeplaner
- sjekke barn inn og ut i barnehage som ansatt
- som foresatt skal melde om sykt barn i barnehagen og skole
- underskrive digitalt på elevens IOP, IPS, sakkyndig vurdering og ekspedere denne digitalt
- overføre karakterprotokoller til kommunens sak-/arkivsystem eller ha en egen Noark 5 kjerne.
- Tverrfaglig kommunikasjon mellom sektorene innenfor oppvekst

3. Formål med anskaffelsen

Formålet er å anskaffe et system som ivaretar hele verdikjeden innenfor Oppvekst og undervisning. Programvaren skal ivareta all kommunikasjon og saksbehandling for barnehage, skole, SFO, PPT.

Personmappen til en elev skal inneha all dokumentasjon som er viktig for å gi eleven den best mulige hverdag. Dokumentasjonen i personkortet til eleven skal benyttes av de som skal levere tjenester til eleven.

Formålet med anskaffelsen er å få:

- Tilrettelagt for digital samhandling med brukerne i sikre kanaler.
- Optimalisert, samordnet og forenklet administrasjonen av barnehagene, PPT, skolene med SFO ordningen.
- Ha egen arkivkjerne eller en integrasjon til Elements SaaS
- Effektivisert arbeidet gjennom det mest moderne systemet som vi mener gir den beste brukerdialogen.
- Forenkle arbeidsoppgaver ved blant annet å gjenbruke av data.

- Gjenbruk av kontaktinformasjon slik at innbyggeren ved neste pålogging får tilbud om gjenbruk av tidligere registrerte data.
- Barn registreres én gang i løpet av oppveksten. Registreringen av barnets navn etc. skal hentes fra DSF. Det må også være mulig å registrer manuelt.
- Et system som oppfyller alle krav og lover ved arkivering av alle typer dokumenter uansett grad av sensitivitet.
- Vi ønsker en Leverandør som er innovativ og som vil utvikle systemet inn i framtiden

4. Omfang

Oppdragsgiver ønsker først og fremst et system som ivaretar samtlige oppgaver vi trenger for å administrere alle barn som oppvekst har ansvar for, alderen 0 – 16 år – til de overføres til den videregående skolen.

Vårt anliggende er at systemet skal oppleves som ett sømløst system både for de ansatte og for de som kommuniserer med sektoren utenfra.

Administrative oppgaver gjøres i dag i flere forskjellige systemer og det er begrenset eller ingen utveksling av data mellom dem. I nytt system skal brukerne ha en helhetsopplevelse; med alle de tilgangene som er definert for brukeren. Det skal være et system som effektiviserer arbeidsoppgavene på alle nivåer. Endres informasjon en plass i systemet skal samme informasjon i nåtid, kunne hentes ut fra en annen modul.

Likeledes skal systemet kommunisere digitalt med andre relevante eksterne fagsystemer, samt også offentlige registre/systemer.

Alle brukere, ansatte, elever, foresatte og andre, skal oppleve systemet som en ressurs. Brukergrensesnittet må derfor være selvforklarende og intuitivt.

Tilgangen og oppgavene som brukerne blir møtt med blir definert gjennom brukerens pålogging - om det er fra Feide, Microsoft AD/AAD eller ID porten.

5. Skytjenester

Løsningen skal leveres som SaaS. Halden kommune skal til enhver tid være på den siste versjonen av programmet/løsningen.

Det gjøres spesielt oppmerksom på norske personvernregler. Eventuelle brudd vil bli ansett som mislighold av kontrakten, og kan føre til at kontrakten blir hevet.

Ved inngåelse av kontrakt skal det utarbeides en DPIA og undertegnes databehandleravtale. Den skal være i tråd med norsk regelverk og utformes i et samarbeid mellom leverandør og oppdragsgiver. Ved eventuell motstrid går databehandleravtalen foran de øvrige avtaledokumentene.

6. Nøkkeltall for anskaffelsen

Omfang/størrelse Halden kommune								
Virksomhet	Skole		SFO		Kommunale Barnehager		Private Barnehager	
Funksjon	Ansatte	Elever	Ansatte	Elever	Ansatte	Barn	Ansatte	Barn

	500	3466	108	611	71	242	26 styrere	1099
--	-----	------	-----	-----	----	-----	---------------	------

Alle ansatte bruker PC. Siste installerte Windows versjon er 10. Det forventes at vi i løpet av 2022 tar i bruk Windows 11 på våre klienter/ Deviceer. Halden kommune benytter også nettbrett, i hovedsak iPad som pedagogisk verktøy.

7. Struktur og strategisk IKT-arkitektur

7.1 Systemet leverer til og henter data fra:

- Kommunens sak- og arkivsystem eller eget Noark 5 arkiv.
- Kommunens faktureringssystem Visma Enterprise Pluss
- VIGO
- Udir
 - o PAS
 - o UBAS
 - o PGS +
- KS FIKS (SvarUt/ SvarInn etc)
- FEIDE
- Conexus
- Identum
 - o eAdm Brukeradministrasjon ansatte
 - o eFeide Brukeradministrasjon elever og ansatte
- Folkeregisteret (Fiks)
- Skatteetaten - inntektsopplysninger
- Pålogging via ID-porten for foresatte og andre eksterne

Listen er ikke uttømmende

Alle integrasjoner skal fungere når systemet tas i bruk. Enhver utsettelse / feil som fører til at systemet ikke er 100% operativt på dette tidspunktet vil føre til tilbakeholdelse av resterende faktureringsbeløp.

Halden kommune benytter Elements SaaS som sak- arkivsystem. Leverandøren kan selv leverer et godkjent Noark 5 arkivkjerne.

Kommunens faktureringssystem er Visma Enterprise Plus som levers som en SaaS tjeneste. Alle adekvate opplysninger må kunne synkroniseres.

VIGO: overføring av elever og termin-, standpunkts- og eksamensresultater må kunne gjennomføres.

UDIR: utveksling av informasjon mellom SAS og UDIRS gjeldene system. SvarUt: må kunne levere alle utgående dokumenter til KS SvarUt. Brukerdata må kunne overføres til Conexus Engage.

7.2 Nettlesere og operativsystemer

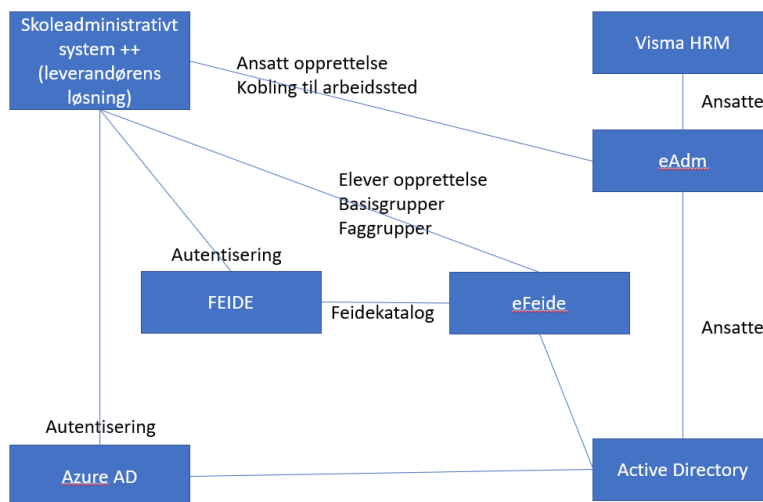
Den tilbudte løsningen skal være uavhengig av 3. parts hjelpeprogramvare/plugin på klientene. Videre må løsningen være kompatibel med gjeldende "klientmiljø" (I dag benyttes Windows 10 klienter), ulike nettbrett og mobiltelefoner med varierende OS, hovedsakelig Android, iOS, MS. Det forventes at vi i løpet av 2022 tar i bruk Windows 11 på våre klienter.

7.3 Pålogging

Systemet må kunne støtte:

- Feide
 - o eFeide
 - o eAdm
- AAD

Figuren viser hvordan integrasjonene ved pålogging skal fungere.



7.4 Tilgjengelighet

Systemet må kunne nås fra hvor som helst i Norden.

7.5 Sanntid

Systemet skal oppdatere all informasjon i alle interne moduler i sanntid. Vi ønsker ikke å vente på synkroniseringer internt i programmet.

8. Minimumskrav

8.1 Generelle

Systemet skal benytte norsk språk i alle deler av systemet. Systemets standardfunksjonalitet skal være ferdig installert innen 01.05.2022, mens tilpasninger og integrasjoner bør være utviklet og installert innen 01.08.2022. Testing og godkjenning skal gjennomføres i henhold til bestemmelsene i SSA-SKY.

Samtlige brukere av systemet skal ha tilgang til e-Læring.

Leverandør må garantere for at programmet vil bli holdt oppdatert i forhold til de endringer som skjer i relevant lovverk, krav om rapportering til SSB, KOSTRA osv. Systemet må kunne aggregere data til overordnet nivå.

I forbindelse med evalueringen av tilbudet skal oppdragsgiver ha mulighet til å få systemet demonstrert for å vurdere systemets funksjonaliteter, og i hvilken grad de oppfyller våre krav og behov. Demonstrasjonen skal foregå i oppdragsgiver lokaler etter nærmere avtale og uten ekstra kostnader for oppdragsgiver.

8.2 Kompetanse

Leverandøren skal gi en oversikt over nøkkelpersoner med relevante kvalifikasjoner som skal ha ansvar for eventuell oppfølging av kontrakt.

Beskrivelsen skal inneholde navn, tittel og rolle i utførelse av oppdraget. Jf. Bilag 6.

8.3 Opplæring

Leverandøren skal tilby opplæring på norsk. Opplæring av kommunens ansatte som skal jobbe sentralt med løsningen skal foregå i prosjektperioden i oppdragsgivers lokaler. Etter avtale kan opplæringen gis på Teams.

Leverandør skal levere forslag til komplett opplæringsprogram med nødvendig kursmateriell for administrativ bruker, superbruker og generell bruker. Prises i bilag 7

8.4 Support og brukerstøtte

Brukerstøtte / telefonsupport skal være tilgjengelig minimum i tiden 08.00 – 16.00 mandag – fredag for administrator og superbrukere. Dette skal være en del av grunnprisen for oppdragsgiver. Leverandøren bes beskrive sin support/kundeservice og responstider.

Ved innmeldt problem/feil skal leverandør bekrefte mottatt henvendelse – og gi tilbakemelding på status i saken innen 2 timer med ett gitt saksnummer. Oppdragsgiver skal ha ett kontaktpunkt f.eks web, e-post og supporttelefon.

Kursmateriell, system- og brukerdokumentasjon skal fritt kunne kopieres av kunde.

9 FUNKSJONELLE KRAV GENERELT

9.1 Brukeradministrasjon:

Det må håndtere både differensiert og rolle-/ funksjonsbasert pålogging der den ansatte får tilgang til relevant nivå. Rollene må kunne tilpasses av skole- og barnehageeier. Systemet må inneholde et sett standardroller som utgangspunkt.

Skal kunne administrere tilganger for en ansatt som gjør at denne kan arbeide på flere virksomheter.

9.2 Utforming

Systemet skal ha en universell utforming slik at så mange som mulig kan ta i bruk systemet uavhengig av funksjonsevne. Dette ses spesielt opp mot innbyggere. Tilbudet skal inneholde en redegjørelse for at kravet er oppfylt.

9.3 Spesielle grupper

Det skal være mulighet for å registrere råd, styrer og utvalgte grupper knyttet opp til enhetene.

Private barnehager må også ha mulighet til å jobbe i det administrative systemet på lik linje med de kommunale.

9.4 Personkort:

Gjennom et personkort gis det en oversikt over barnet/eleven. Det må ha søkefunksjoner, basert på rolle og tilhørighet, for å finne personer og opplysninger knyttet til dem.

9.5 Søknader, skjema, skriv og elektronisk godkjenning:

Foresatte skal kunne vedlikeholde informasjon, og alt som registreres av dem går direkte inn i fagsystemet. Arkivverdige dokumenter fra foresatte må kunne arkiveres. Det må kunne tas ut lister i standard filformat fra systemet som for eksempel Word, Excel, PowerPoint, PDF. Halden kommune benytter Microsoft 365. Maler skal inneha Halden kommunes logo.

Det skal være ferdig definerte standardrapporter og enkel mulighet for administrator til å bygge egendefinerte rapporter for sin kommune/ virksomhet. Det må være mulig å hente ut brukerstatistikk på ulike nivåer. Systemet må kunne aggregere data til kommunenivå.

Det må håndtere beregning av foreldrebetalingssats ut fra oppholdstid og alder, ut fra familiens inntekt, basert på reglene rundt redusert foreldrebetaling, søskenmoderasjon og gratis kjernetid.

Det må være mulig å ta ut lister over barn som har redusert betalingssats inkl. alder, plassprosent og mulighet til å se differanse mot makspris uansett plass-størrelse. Dette slik at en kan få en oversikt som skal brukes til å refundere mellomlegget mellom betalt sats og makspris til private barnehager.

Det må kunne etableres og redigeres IOP'er og vedtak med mulighet for deling.

Administrere skolevalg- og innskrivingsprosess for nye 1. klassinger.

9.6 Foresatte:

Foresatte skal ha tilgang til en «foresatt side». Der skal de kunne sende søknader, gi tillatelser og ha mulighet til å legge inn tilleggsopplysninger. Foresatte skal ha mulighet for å sjekke at elev er på skolen. Registrering av fravær må være enkelt og raskt gjennomført. Signering og samtykke skal kunne overføres digitalt.

9.7 Funksjonalitet også tilpasset mobile enheter (responsivt design/app):

Enhetene skal ha mulighet til å føre inn-/utsjekk og fravær i systemet. Barnehager og SFO skal i tillegg kunne føre tid for levering, henting og andre rutiner. Det skal være mulighet for toveis kommunikasjon i systemet. Brukere skal kunne utføre de fleste rollebaserte oppgaver på mobile enheter som for eksempel smarttelefon eller nettbrett.

9.8 Kommunikasjon:

Dersom systemet inneholder en SMS-løsning skal oppdragsgiver kunne benytte egen SMS-Gateway, og ikke ha noen knytninger til en bestemt tredjepart.

9.9 Arkivering:

Avlevering av alt som er arkivverdig etter NOARK standarden, systemeier/saksbehandler skal kunne forhåndsdefinere dokumenter som arkivverdig. En logg i systemet skal vise hva som har blitt arkivert.

9.10 Timelister:

Det bør være mulighet til å sende timelister for timebetalte ansatte direkte til Visma HRM.

Leverandøren må i tillegg til en beskrivelse av timeplanen kunne legge fram en god skisse på hvordan dette verktøyet forenkler hverdagen til skolelederen / styrer i barnehage.

10 FUNKSJONELLE KRAV PPT

Halden kommune har til hensikt å oppnå en mer effektiv saksbehandling for PPT gjennom tettere kommunikasjon med brukere og samhandling med skole og barnehage.

Systemet for PPT skal være integrert i det administrative programmet for oppvekst slik at samhandling foregår sømløst mellom enhetene.

Løsningen skal kunne administrere og oppfylle alle lovpålagte krav for PPT. Tilbyder kan selv levere et helhetlig system for oppvekst med PPT inkludert eller samarbeide med en tredjepart.

Systemet skal kunne kjøre ut gode og informative rapporter, som for eksempel skolevis lister over barn med spesialundervisning, inkludert omfang, navn på barn på venteliste på den enkelte skole, henvisende instanser osv. Arkivverdige opplysninger i systemet skal overføres til arkivkjernen.

11 FUNKSJONELLE KRAV BARNEHAGE

Løsningen skal kunne administrere og oppfylle alle lovpålagte krav gitt i for eksempel barnehageloven, forskrift om foreldrebetaling i barnehage og krav til rapportering om kontantstøtte.

Oppdragsgiver har et stort mangfold av ulike barnehager. Hver enkelt barnehage må presenteres i portalen for foresatte slik at disse får et godt beslutningsgrunnlag når de skal velge barnehage. Barnehagene har ulike tilbudstyper, foresatte må ha mulighet til å søke tilbudene som er tilgjengelige ved den enkelte barnehage.

Det må kunne gjennomføre et sikkert og effektivt samordnet barnehageopptak.

Det må være mulig for foresatte å besvare tilbud om plass, søke om redusert foreldrebetaling, si opp en plass, og for barnehagen å behandle en oppsigelse selv om oppsigelsen skjer før barnet har begynt i barnehagen.

Systemet må kunne gjennomføre lovpålagte rapporteringsoppgaver.

Betalingssats skal beregnes ut fra inntekten til foreldre og eventuelt steforeldre som har samme folkeregisteradresse som barnet. Det må være mulig å registrere tillegg og fradrag til faktura.

Systemet må kunne håndtere forvaltning av refusjon til private barnehager i henhold til forskrift om foreldrebetaling.

12 FUNKSJONELLE KRAV SFO

Enhetene må kunne gjennomføre, behandle og tildele SFO-plass elektronisk. Det må være mulig å registrere forskjellige typer SFO-tilbud.

Mulighet til å hente ut oversikt over personalet for å kunne drive ressurs- og bemanningsplanlegging. I tillegg må man kunne administrere elevene i grupper og avdelinger og kunne ta ut en enkel oversikt over når elevene skal komme og når de skal sendes hjem. Mulighet til å få full oversikt over hvilke barn som er tilstede til enhver tid.

Kunne gi opplysninger til kommunens faktureringsystem som skal rapportere til

ligningsmyndighetene om opphold i SFO. Halden kommune benytter Visma Enterprise Pluss.

Håndtere inntektsgradert foreldrebetaling for SFO. Det må kunne være mulig å overstyre hvem og hvor mange som er fakturamottaker, både i prosent og beløp.

13 FUNKSJONELLE KRAV SKOLE

Systemet må kunne forvalte klasser, grupper og faggrupper. Faggruppene skal kunne kobles mot en eller flere elever som skal delta i faget. Skolen skal kunne opprette manuelle grupper av elever.

Leverandøren plikter å oppdatere fagkodene og tilhørende innhold mot gjeldende standard og kode gitt av UDIR. Dette skal automatisk oppdateres på den enkelte skole uten manuell administrasjon.

13.1 Karakter og vitnemål:

Systemet skal kunne administrere karaktersetting for videre eksport og utskrift.

Administrere oppmelding av eksamen og henting av eksamensresultater/data fra UDIR og andre prøver i deres regi. Bør kunne gjennomføre trekk av eksamen i grunnskolen, og tildele elevene på 10. trinn eksamen i utvalgte fag. Administrere utskrift av vitnemål til gjeldende standard, gitt av

Utdanningsdirektoratet, på norsk bokmål og engelsk. Må være mulighet til å foreta en karakterkorleksjon etter en eventuell klage.

13.2 Timeplanlegging:

Timeplanleggingen skal være en del av den helhetlige løsningen, både gjennom grensesnitt og integrasjon. Løsningen skal gi informasjon om den enkelte ansatte har fylt opp stillingsstørrelsen. Det skal være mulighet for å legge inn andre oppgaver (eksempelvis administrasjon, kontaktlærer, tillitsvalgt, funksjonstillegg, etc.) Ved oppstart av timeplanleggingsprosessen skal det være mulig å velge å ta utgangspunkt i tidligere års timeplaner/-oppsett. Det skal være mulig å registrere tilgjengelig/utilgjengelig tid for undervisning på den enkelte ansatte og av undervisningsrom.

13.3 Fravær:

Det skal kunne registreres fravær og permisjoner, og administrere etter gjeldende lovverk. Det skal være mulig å sende automatisk varsel til foresatte ved føring av fravær.

13.4 Avvik:

Oppdragsgiver vil innlemme administrasjon av individuell opplæringsplan, vurderinger og vedtak på barn.

Dette må kunne skrives og behandles i systemet og arkivverdig informasjon overføres elektronisk sikkert og etter gjeldende norske lover og regler til arkivsystem.

Bilag 2: Leverandørens løsningsspesifikasjon

Ytelse og funksjonsbeskrivelsen skal besvares i dette bilaget.

Bilag 3: Kundens systemlandskap

3.1 Dagens fagprogrammer

I dag benytter Halden kommune følgende fagprogrammer:

Skoleadministrativt fagprogram IST hypernet i SaaS

SFO: IST Hypernet i SaaS

Barnehage benytter IST barnehage og Mykid i SaaS

PPT: HK Data.

Avtalens punkt 2.2.5 Integrasjoner

Det skal etableres integrasjoner med blant annet:

- Kommunens sak- og arkivsystem eller eget Noark 5 arkiv.
- Kommunens faktureringsystem Visma Enterprise Pluss
- VIGO
- Udir
 - o PAS
 - o UBAS
 - o PGS +
- KS FIKS (SvarUt/ SvarInn etc)
- FEIDE
- Conexus
- Identum
 - o eAdm Brukeradministrasjon ansatte
 - o eFeide Brukeradministrasjon elever og ansatte
- Folkeregisteret
- Skatteetaten - inntektsopplysninger
- Pålogging via ID-porten for foresatte og andre eksterne

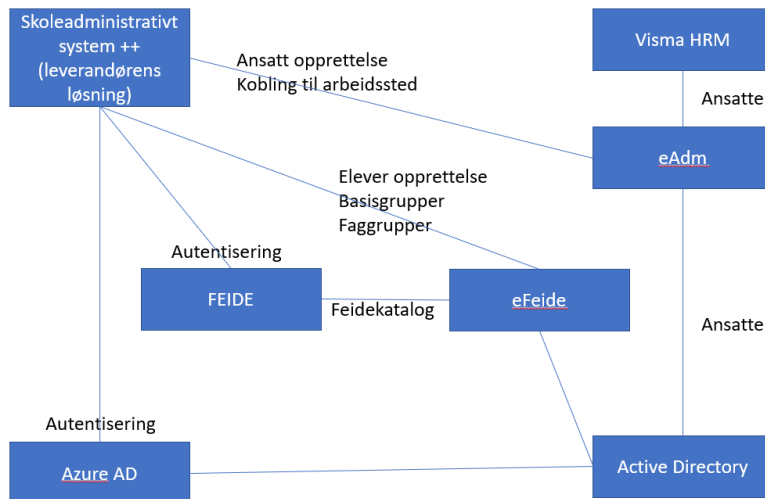
Nettlesere og operativsystemer

Halden kommune benytter Edge og Chrome.

Pålogging

Systemet støtter i dag:

- Feide
 - o eFeide
 - o eAdm
- AAD



Bilag 4: Plan for Tilrettelegging og Innføring av Skytjenester mv inkludert plan for eventuelle Godkjenningsprøver

Innledende og generell (overordnet) plan for gjennomføring av Avtalen

En innledende og generell (overordnet) plan for Tilrettelegging og Innføring av Skytjenester mv inkludert plan for eventuelle Godkjenningsprøver skal fremgå her. Planen skal utarbeides av Leverandøren i henhold til de overordnede føringer som er gitt av Kunden.

Kundens overordnede føringer er at nytt system standardfunksjonalitet skal være ferdig installert innen **01.05.2022**. Tilpasninger og integrasjoner skal være utviklet og installert innen **01.08.2022**.

Avtalens punkt 2.1.4 Utarbeidelse av Overordnet Fremdriftsplan for Etableringen

[Orienteringspunkt: Ved oppstart av Avtalen skal partene samarbeide om å konkretisere den innledende og generelle planen for gjennomføring av Avtalen i en Overordnet Fremdriftsplan for Etableringen, se avtalen punkt 2.1.4.]

Avtalens punkt 2.2.4 Tilpasninger

Metoder og prosesser for utvikling av Tilpasningene kan fremgå her (bilag 4).

[Fyll inn eventuelle krav til metoder og prosesser for utvikling av tilpasningene (hvis det ikke er tatt inn i bilag 1 og 2).]

Andre frister for tilpasningsarbeidet enn de som fremkommer i Avtalen punkt 2.2.4 kan inntas her.

[Fyll inn eventuelle avvikende frister for tilpasningsarbeidet her.]

Avtalens punkt 2.2.12 Godkjenningsprøve

Med mindre annet er avtalt her eller i Etableringsplanen, varer Godkjenningsprøven i en periode på 10 (ti) Virkedager fra første Virkedag etter at Leverandøren har sendt skriftlig melding til Kunden om at Ytelse og Skytjeneste er klar til Godkjenningsprøve.

Leverandøren skal sette opp en godkjenningsplan for gjennomføring av tester på hvert system.

Partene har i tillegg avtalt følgende andre frister for Kundens undersøkelse av Ytelse og Skytjeneste:

Godkjenningskriterier:

Partene har avtalt at følgende godkjenningskriterier skal supplere eller erstatte godkjenningskriteriene i Avtalen punkt 2.2.12:

[Fyll inn eventuelle andre godkjenningskriterier og presiser om de supplerer eller erstatter det som fremgår av Avtalen.]

Kategorisering av feil:

Tabellen for kategorisering av feil i avtalen punkt 2.2.12 erstattes med:

[Sett inn ny tabell hvis tabellen i Avtalen ikke skal gjelde.]

Øvrige forhold knyttet til godkjenningssprøven:

[Fylles inn hvis partene har andre endringer eller tillegg til Avtalens regulering av Godkjenningssprøven.]

Avtalens punkt 2.4.2 Avslutning av Skytjenester

En overordnet plan for avslutning av Skytjenestene (en eller flere) skal utarbeides i forbindelse med Etablering og skal gjøres tilgjengelig for Kunden før Leveringsdag og inntas i bilag 4.

Avtalens punkt 2.4.3 Avslutning av hele eller deler av Ytelsen

Avtalen (SaaS løsningene) med alle tjenester kan sies opp med 6 mnd. arsel. Oppsigelsen gjelder fra den datoen SaaS løsningen sies opp fra, uavhengig av fornyelsestidspunktet.

Avtalens punkt 4.1.1 Varighet av Avtalen

Avtalen gjelder fra signering av kontrakt og løper i 3 år. Deretter kan Halden kommune fornye kontrakten automatisk for 1 år av gangen. Avtalens totale lengde er 8 år.

Avtalen med alle tjenester kan sies opp med 6 mnd varsel, uavhengig av fornyelsestidspunktet.

Ved opphør eller ved avslutning av avtalen på grunn av vesentlig mislighold skal Leverandøren:

1. Legge til rette for at følgende blir overført til Halden kommune, eller til den Halden kommune ønsker dataene overført til.
2. Halden kommunes data inkludert de sikkerhetskopier av kommunens data som Halden kommune ønsker, herunder datastrukturer og tilhørende metadata for at kommunen enkelt skal kunne nyttiggjøre seg dataene videre.
3. Lisenser (disposisjonsrett) som Leverandøren administrerer for Halden kommunes vegne når Halden kommune er lisenstaker.
4. Andre kontrakter som administreres av Leverandøren på vegne av Halden kommune.
5. Eventuell oversikt over eksterne og interne brukere knyttet til Halden kommunes løsning, som Leverandøren har vedlikeholdt for Halden kommune.
6. Alle andre data og materiale som tilhører Halden kommune.

Bilag 5: Tjenestenivå for Leverandørens Ytelser i Forvaltningsfasen med standardiserte kompensasjoner

Leverandør skal gi garantier på ytelser for drift og support.

Tilbudet på SLA skal som minimum inneholde løsninger/garantier for:

- Oppetid på tilbudt løsning
- Tilgjengelighet – minimalt med driftsforstyrrelser
- System for kundemottak / support

Leverandør skal legge ved komplett SLA i tilbudet for alle tjenesteområder/løsninger som tilbys.

Leverandør skal redegjøre for hvordan SLA skal kunne måles og rapporteres, og hvilke økonomiske kompensasjonsmodeller som tilbys dersom leverandør ikke overholder SLA kravene.

Leverandør skal opplyse hvilke underleverandører som eventuelt brukes og hvilke avtaler/responstid som er avtalt.

Leverandør skal beskrive løsning for feilmottak og tilby norsktalende support. Mottak av feilmeldinger skal bekreftes etter avtalt rutine.

Både IT driftsenhet og systemforvaltere selv skal kunne melde inn feil.

Leverandør skal beskrive komplette betingelser relatert til garantier, service, support og responstider, eksempler på servicerapporter etc. for hele avtaleperioden.

Leverandøren skal i hele avtaleperioden umiddelbart utføre den service som er nødvendig for at leveransen skal kunne fungere som avtalt. Alt dette uten kostnader for Kunden utover det som er avtalt for drift og vedlikehold.

Leverandør skal ha dedikert/navngitt kundeansvarlig som er ansvarlig for leverandørens leveranser, dersom ordinære support ikke løser saker etter avtalt kvalitet.

Alle kostnader med service og oppgradering av software skal for hele leveransen være inkludert i kontraktsprisen.

Bilaget fylles ut av Leverandøren basert på de overordnede føringer eller krav Kunden har satt til tjenestenivå.

Økonomisk kompensasjon for brudd på avtalt tjenestenivå (Avtalen punkt 9.5.4)

Ved ikke levert tjenestenivå kan kunden holde hele eller deler av faktura tilbake til tjenesten/ feilen er rettet.

Dersom driftsløsningen eller en eller flere moduler er utilgjengelige, skal følgende kompensasjon gis jfr bilag 7 Avtalens punkt 6.1 vederlag:

Mindre enn	6 timer	Ingen komp
Mellom	6 timer og 12 timer	10 %
Mellom	12 timer og 24 timer	20 %

Mellom	24 timer og 48 timer	50 %
Mer enn	48 timer	Full kompensasjon

Bilag 6: Administrative bestemmelser

Organisasjon for etablering av driftstjenestene og gjennomføring av etableringsprosjektet er beskrevet av Leverandøren i Bilag 4.

All kommunikasjon mellom kunde og leverandør skal være på norsk; både skriftlig og muntlig.

Kostnader

Alle kostnader som leverandøren har ved gjennomføring av sine forpliktelser etter Bilag 6 skal være en del av pris for SaaS løsningen og skal legges inn i Bilag 7 Pris og Prisbestemmelser.

Avtalens punkt 2.1.2 Organisering

Bemyndiget representant (person eller rolle)

Bemyndiget representant for Partene (person eller rolle) og prosedyrer og varslingsfrister for eventuell utskiftning av disse spesifiseres her.

Hos Kunden:

Direktør Kent-Arne Andreassen kent.arne.andreassen@halden.kommune.no

Systemforvalter skole og SFO Karin Fredh Eliassen,

karin.fredh.eliassen@halden.kommune.no

Systemforvalter Barnehage Wenche [Tysse-Hostad wenche.merete.tysse-](mailto:Tysse-Hostad.wenche.merete.tysse-hostad@halden.kommune.no)

hostad@halden.kommune.no

Systemforvalter PPT Victoria Støa Victoria.stoa@halden.kommune.no

Hos Leverandøren: *[Sett inn navn/rolle og kontaktopplysninger for bemyndiget representant]*

Avtalens punkt 3.2 Endringshåndtering

A. Kundens anmodning om endringsavtale

Hvis Kunden ønsker å endre Ytelsen, skal Kunden utarbeide en skriftlig anmodning om endringsavtale. Anmodningen skal inneholde en beskrivelse av Kundens behov for endringen.

Leverandøren skal beskrive sin rutine for håndtering av endringsanmodninger, herunder leverandørens verktøy for registrering og oppfølging av endringsanmodninger og endringsavtaler.

Med mindre annet er avtalt i det enkelte tilfellet, skal Leverandøren innen 10 virkedager fra mottak av anmodning om endringsavtale utrede aktuelle risiko- og endringskonsekvenser og gi et prisestimat.

Utredningen skal som minimum omfatte følgende punkter:

- a) Beskrivelse av endringen
- b) Beskrivelse av det arbeidet som må gjøres for å levere endringen

- c) Virkning på Ytelsen og Skytjenestene
- d) Virkning på tidsplaner
- e) Virkning på vederlag (for å utføre endringen og virkning på forvaltningskostnaden)
- f) Tidsplan for gjennomføring av endringen
- g) Eventuelle virkninger på ansvarsfordeling mellom Kunde og Leverandør eller overfor Skytjenesteleverandører og andre tjenesteleverandører (tredjeparter)
- h) Test og eventuell godkjenning av endringen

Leverandøren vil informere Kunden om planlagte endringer i driftsmøtene. Endringer utføres i avtalt vedlikeholdsvindu.

Dersom Leverandøren må utføre endringer umiddelbart for å beskytte Kunden mot trusler, skal Kunden kontaktes før endringen gjennomføres. Lykkes det ikke å få kontakt med Kunden vil Kunden bli informert så raskt som mulig.

Leverandøren benytter en elektronisk endringslogg hvor alle endringer registres. Kunden har full tilgang til endringsloggen, via Leverandørens verktøy (partner tilgang).

C. Kundens aksept av Leverandørens utredning - endringsavtalen

Hvis Kunden aksepterer Leverandørens beskrivelse av endringen, pris og øvrige konsekvenser angitt i utredningen, skal Kunden gi Leverandøren beskjed om at Kunden ønsker endringen utført ved å utstede en endringsavtale.

Leverandøren skal iverksette endringen i henhold til de frister som fremgår av endringsavtalen og orienterer Kunden når endringen er utført.

Avtalens punkt 5.2 Krav til Leverandørens ressurser og kompetanse

Leverandørens nøkkelpersonell (se Avtalen punkt 5.2.1.1) skal angis her.

Leverandørens nøkkelpersonell:

Navn	Kategori	Kompetanseområde

Avtalens punkt 5.4.1 Leverandørens bruk av underleverandør

Leverandørens godkjente underleverandører skal angis her.

Underleverandør	Hvilke tjenester underleverandøren bidrar med mv

Avtalens punkt 5.4.3 Kundens bruk av tredjepart

Dersom Kunden finner det nødvendig for utførelsen av arbeidsoppgavene i denne avtalen at Leverandøren samarbeider med tredjepart, skal Kunden angi de aktuelle tredjepartene her.

Tredjepart	Omfang av samarbeid
Identum	Feide og integrasjon til AD og AAD

Avtalens punkt 5.5 Møter

I avtaleperioden skal det gjennomføres regelmessige møter mellom kontaktpersonene hos Kunden og hos Leverandøren. Type møter, frekvens, innkalling samt partenes deltakere skal fremkomme her.

Det skal avholdes jevnlig møter mellom kunde og leverandør for oppfølging av SaaS-tjenesten. Leverandøren er forpliktet til å stille på slike møter med Kunden minimum hvert halvår i Kundens lokaler eller avholde møtet digitalt. Dersom Leverandøren ikke innkaller til slikt møte, kan Kunden likevel kreve at det skal avholdes.

Partene skal holde hverandre løpende informert om utførelsen av Driftstjenestene gjennom følgende møtestruktur:

Møte	Hyppighet	Ansvarlig	Deltagere
Ordinært statusmøte Gjennomgang av status på alle inngåtte tjenester; driftsproblemer, oppfyllelse av krav, planer etc.	Halvårlig	Leverandør	Deltagere fra begge parter

Partene møter med representanter som er autorisert i forbindelse med administrasjon og oppfølging av leveransen.

Gjennomføring av driftsmøtene

Statusmøtene skal avholdes hvert halvår i Kundens lokaler eller digitalt. Leverandøren er ansvarlig for å innkalle til møtet. Leverandøren er ansvarlig for å sette opp og få godkjent møteplan.

Statusmøtene skal være basert på Leverandørens rapporter og Kundens vurdering av de utførte Driftstjenester.

Om ikke annet er avtalt, skal Leverandøren skrive referater fra statusmøter og sende dette til medlemmene i møtet senest 1 uke etter at møtet er avholdt.

Om ikke annet er avtalt mellom partene, skal agenda for møtene være:

- Gjennomgang og godkjenning av møtereferat fra forrige møte
- Driftstatus
- Endringsstatus
- Oppfølging av servicenivå og eventuelle refusjoner
- Arbeidsoppgaver i neste arbeidsperiode (med ansvarlig person og tidsfrist)
- Eventuelt

Møtereferatet skal inneholde:

- Distribusjonsliste
- Deltagere med angivelse av referent
- Møtetidspunkt
- Agenda
- Ansvarlig for arbeidsoppgaver og tidsfrister
- Beslutninger tatt i møtet
- Godkjenning av referat

Merkantile forhold

Kundens Systemforvaltere og Leverandørens KAM har ansvar for godkjenning av fakturagrunnlag.

Avtalens punkt 5.9 Lønns- og arbeidsvilkår

[Merknad: Dette punktet bør ikke slettes uten å erstattes av annen tilsvarende tekst.]

For avtaler som omfattes av forskrift 8. februar 2008 nr. 112 om lønns- og arbeidsvilkår i offentlige kontrakter, gjelder følgende:

A. Generelt

Leverandøren skal på områder dekket av forskrift om allmenngjort tariffavtale sørge for at egne og eventuelle underleverandørers ansatte som direkte medvirker til å oppfylle Leverandørens forpliktelser under denne avtalen, ikke har dårligere lønns- og arbeidsvilkår enn det som følger av forskriften som allmenngjør tariffavtalen. På områder som ikke er dekket av allmenngjort tariffavtale, skal Leverandøren sørge for at de samme ansatte ikke har dårligere lønns- og arbeidsvilkår enn det som følger av gjeldende landsomfattende tariffavtale for den aktuelle bransje. Dette gjelder for arbeid utført i Norge.

Alle avtaler Leverandøren inngår, og som innebærer utførelse av arbeid som direkte medvirker til å oppfylle Leverandørens forpliktelser under denne avtalen, skal inneholde tilsvarende betingelser.

B. Manglende oppfyllelse

Oppfyller Leverandøren ikke denne forpliktelsen, har Kunden rett til å holde tilbake deler av vederlaget for Leverandørens tjenester, tilsvarende ca. 2 (to) ganger innsparingen for Leverandøren, inntil det er dokumentert at forholdet er bragt i orden.

Oppfyllelse av Leverandørens forpliktelser som nevnt ovenfor skal dokumenteres i bilag 6 ved enten en egenerklæring eller tredjepartserklæring om at det er samsvar mellom aktuell tariffavtale og faktiske lønns- og arbeidsvilkår for oppfyllelse av Leverandørens og eventuelle underleverandørers forpliktelser.

C. Dokumentasjon

Leverandøren skal på forespørsel fra Kunden legge frem dokumentasjon om de lønns- og arbeidsvilkår som blir benyttet. Kunden og Leverandøren kan hver for seg kreve at opplysningene skal legges frem for en uavhengig tredjepart som Kunden har gitt i oppdrag å undersøke om kravene i denne bestemmelsen er oppfylt. Leverandøren kan kreve at tredjeparten skal ha undertegnet en erklæring om at opplysningene ikke vil bli benyttet for andre formål enn å sikre oppfyllelse av Leverandørens forpliktelse etter denne bestemmelsen. Dokumentasjonsplikten gjelder også underleverandører.

Nærmere presiseringer om gjennomføring av dette kan avtales som en del av dette punkt.

Avtalens punkt 12.2 Uavhengig ekspert

Partene kan i forbindelse med inngåelsen av Avtalen oppnevne en uavhengig ekspert som angis her, med den kompetansen Partene mener passer best for Avtalen. Dette kan gjerne

være en liten liste av ulike personer, der det for eksempel både angis teknologer og jurister. Eksperten(e) og deres kompetanseområder skal angis her.

Bilag 7: Pris og prisbestemmelser

Oversikt over priser og prismodeller (Avtalen punkt 6.1)

Alle priser og nærmere betingelser for det vederlaget Kunden skal betale for Leverandørens Ytelse skal komme frem av bilag 7.

Alle kostnader relatert til anskaffelsen skal fremkomme i Prisskjemaet.

Drift og forvaltning av SaaS-løsning pr. mnd.

Moduler	Antall brukere (Ansatte)	Pr. bruker (Ansatte)	Totalpris eks. mva
Skole	500		
SFO	108		
Barnehage	71		
PPT	16		
Private barnehager	26		
Totalpris pr. Mnd. eks. mva. (overføres til Mercell)			

Pris pr. bruker skal være inkludert lagring, backup, support og vedlikehold.

Eksterne og elever som logger seg på for å registrer, hente og revidere informasjon skal ikke være en del av kostnaden pr. bruker.

Omfang/størrelse Halden kommune								
Virksomhet	Skole		SFO		Kommunale Barnehager		Private Barnehager	
Funksjon	Ansatte	Elever	Ansatte	Elever	Ansatte	Barn	Ansatte	Barn
	500	3466	108	611	71	242	26 styrere	1099

Modulene skal alltid være på siste versjon.

Leverandørens pris for Ytelser knyttet til Etablering

Beskrivelse	Enhetspris	Totalpris eks. mva.
Etablering av løsningen inkl. konfigurering etc.		
Integrasjoner		
Opplæring		
Migrering		
Total pris for etablering (overføres til Mercell)		

Leverandørens Timepriser

Beskrivelse	Timepris
Senior	
Junior	

Timepris skal oppgis i norske kroner eks. mva.

Utlegg og reisekostnader mv

Utlegg og reisekostnader skal følge statens gjeldende satser.

Reisetid skal faktureres med halvparten av reisekostnaden etter Statens reiseregulativ.

Særlige prisbestemmelser:

Avtalens punkt 2.2.8 Opplæring

Priser for opplæring skal presiseres her. Priser for standardopplæring skal fremgå av Tjenestekatalogen.

Avtalens punkt 4.2.2 Avbestilling av Ytelsen

Ved avbestilling av Ytelsen skal Kunden betale:

- Oppdragsgiver/kunde skal ikke betale for ytelser utover det som er utført frem til avbestillingstidspunktet.
- Et avbestillingsgebyr som tilsvarer 10 % av det vederlaget Kunden faktisk er fakturert for Ytelsen de siste tre måneder før avbestillingen.

Avtalens punkt 6.5.1 Indeksregulering

Priser for driftstjenesten og timepriser endres hvert årsskifte tilsvarende økningen i Statistisk sentralbyrå sin konsumprisindeks (hovedindeksen).

Betalingsplan og betalingsvilkår (Avtalen punkt 6.2)

Betalingsplan og betalingsvilkår skal beskrives her.

- 10% av etableringskostnad ved signering av kontrakt
- 60% av etableringskostnad når Halden kommunes systemforvaltere/prosjektdeltagere får tilgang til SaaS løsningen og kan ta løsningen i bruk
- 30% av etableringskostnad når leveransen er godkjent av Halden kommune

Fakturaen skal leveres Elektronisk Handelsformat (EHF).

Bilag 8: Endringer i den generelle avtaleteksten

Endringer til den generelle avtaleteksten skal samles her med mindre den generelle avtaleteksten henviser slike endringer til andre bilag.

Det er mulig å gjøre endringer til alle punkter i Avtalen, også der hvor det ikke klart henvises til at endringer kan avtales. Endringene til avtaleteksten skal fremkomme her, slik at teksten i den generelle avtaleteksten forblir uendret. Det må fremkomme klart og utvetydig hvilke bestemmelser i Avtalen det er gjort endringer til og resultatet av endringen.

Leverandøren bør imidlertid være oppmerksom på at avvik, forbehold og endringer i Avtalen ved tilbudsinnlevering kan medføre at tilbudet blir avvist av Kunden.

Punkt	Erstattes med

Bilag 9: Endringer i Avtalen etter avtaleinngåelsen

Endringer som Partene er blitt enige om etter avtaleinngåelse skal fremgå av bilag 9.

Partene velger selv om de enkelte bilag som endringene gjelder også skal oppdateres med endrede tekster eller om bilag 9 skal utgjøre en komplett endringsoversikt (og ikke bare et register over hvilke endringer som er gjort).

Bilag 10: Standardvilkår for Skytjenester

Her inntas kopi av eller referanse til Standardvilkår for Skytjenester som er relevante for Leverandørens Ytelse.

Skytjenestene kan:

- Være anskaffet av Kunden uavhengig av denne Avtalen. Dette skal fremgå av bilag 3.
- Være anbefalt eller tilbudt av Leverandøren. Dette skal være beskrevet i bilag 2.
- Fremgå av Leverandørens Tjenestekatalog i bilag 7 slik at Kunden kan kjøpe tilgang til nye Skytjenester fra eller via Leverandøren i løpet av avtaleperioden.

Hvis Leverandøren som del av Ytelsen skal Overvåke Skytjenester på vegne av Kunden, skal Leverandøren sørge for at kopier av eller referanser til Standardvilkårene til enhver tid er oppdatert.

Bilag 11: Databehandleravtaler

Avtalens punkt 7.3 Databehandleravtaler

Databehandleravtale se vedlegg 1

Avtalens punkt 7.3 Overføring av personopplysninger til tredjeland

Hvis Kunden har akseptert at personopplysninger kan overføres til land utenfor EØS-området, skal Leverandøren dokumentere overføringsgrunnlaget her, se Avtalen punkt 7.3.3.1.

Bilag 12: Begreper som er definert i Avtalen

NB! Begrepsforklaringene skal ikke endres av Partene.

Begrepene benyttes i Avtalen i bestemt og ubestemt form entall og/eller flertall.

Begrep	Definisjon/forklaring	Referanse til Avtalen
Avtalen	Den generelle avtaleteksten med bilag.	1.1.2
Avslutning	Tiltak som kommer til anvendelse når en Skytjeneste skal avsluttes eller Leverandørens Ytelse i henhold til denne Avtalen helt eller delvis termineres i henhold til denne Avtalens bestemmelser om oppsigelse, avbestilling eller heving.	2.4.1
Avslutningsplan	Detaljert plan for avslutning av avtalen	2.4
DevOps	Sammensatt av Development (utvikling) and Operations (drift); en smidig systemutviklingsmetode kjennetegnet ved at driftskompetanse inngår i utviklingsteamet.	2.2.10
Etablering	Leverandørens tjenester knyttet til å gjøre Leverandørens Ytelse og en eller flere Skytjenester klare for bruk for Kunden. Etablering kan omfatte Tilrettelegging, Innføring og Godkjenningsprøve.	2.1.1 og kapittel 2.2
Etableringsplan	Detaljert plan over alle aktiviteter som inngår i Etablering av Ytelsen og en eller flere Skytjenester.	2.2.3
Forvaltning	Leverandørens Ytelser knyttet til oppfølging av en tjeneste etter Etablering. Forvaltning kan omfatte bl.a. Overvåking.	2.3
Forvaltningsfasen	Perioden fra Leveringsdag for første Etablering og til Avtalen avsluttes.	2.3.1
Forvaltningsdokument	Dokument som inneholder oversikt over alle tjenester som er under Forvaltning, og oversikt over Leverandørens Ytelser knyttet til tjenestene, med lenker til dokumentasjon og annen informasjon Kunden skal ha tilgang til i henhold til Avtalen.	2.3.2
Godkjenningsprøve	Kundens undersøkelse av at Ytelsen og en eller flere Skytjenester fungerer i overensstemmelse med det som er avtalt før de tas i bruk av Kunden.	2.2.12
Innledende og generell plan	Plan som inneholder aktiviteter og sammenhenger mellom aktiviteter på et overordnet nivå og som foreligger på kontraktsinngåelsestidspunktet.	Bilag 4
Innføring	Aktiviteter for å forberede Kunden på å ta i bruk Skytjenesten. Innføring kan omfatte opplæring, rutineutvikling, organisasjonsutvikling mm	2.2.2
Kunde	Part i Avtalen som skal mottar Leverandørens Ytelse og benytte Skytjenestene.	Forsiden
Leverandør	Part i Avtalen som leverer Ytelser knyttet til Etablering og Forvaltning av Skytjenester og i noen tilfeller også selve Skytjenestene.	Forsiden
Leveringsdag	Den dagen en Skytjeneste er godkjent og klar til å tas i bruk av Kunden.	2.2.11
Leveringsfrist	Det avtalte tidspunktet for ferdigstilling av Ytelsen til Kundens Godkjenningsprøve og eventuelle andre frister for levering av Ytelsen som Partene har avtalt i bilag 4 eller i Etableringsplanen.	9.5.3.1
Overordnet Fremdriftsplan	Overordnet plan hvor aktivitetene i planen er blitt lagt ut i tid, slik at det er mulig å styre fremdrift ut fra planen.	2.1.4
Overvåke eller Overvåking	Tjeneste som inngår i Forvaltning som innebærer at Leverandøren ved hjelp av release-notes, forretningsplaner og annen informasjon som han har tilgang til gjennom sitt avtaleforhold til Skytjenesteleverandøren holder seg oppdatert på Skytjenesteleverandørens planer om endringer i funksjonalitet, Standardvilkår og annet som kan få betydning for Kundens bruk av Skytjenesten og varsler Kunden om endringer som er av betydning for Kunden	2.3.5
Part	Leverandøren eller Kunden	Forsiden
Samhandlingsplan	Prosedyrer for hvordan partene skal samarbeide i avtaleperioden, herunder prosedyrer for bestilling fra Tjenestekatalogen.	2.3.3

Skytjeneste	Programvare, infrastruktur og dataressurser levert på Standardvilkår som en tjeneste (as a Service) levert over nett, vanligvis internett.	1.1.2
Skytjenesteleverandør	Den som produserer Skytjenestene og som har fastsatt Standardvilkårene.	1.1.2
Standardvilkår	De vilkår som en Skytjenesteleverandør eller en leverandør av standardløsninger legger til grunn for bruken av sin tjeneste. Standardvilkårene omfatter alle vilkår knyttet til Kundens bruk av tjenesten. Standardvilkårene skal fremgå av bilag 10.	1.1.2
Systemlandskap (Kundens)	Infrastruktur og systemer som det som anskaffes skal inngå i og fungere sammen med.	1.1.2 og bilag 3
Særskilt sikkerhetsløsning	Teknisk løsning som har som formål å øke informasjonssikkerheten, som er fysisk adskilt fra Skytjenesten og ikke kan nås fra denne.	2.2.7
Tilrettelegging	Aktivitet for å etablere Skytjenesten (gjøre den klar til bruk for Kunden). Tilrettelegging kan bl.a. omfatte tilpasninger og/eller integrasjoner, tilleggsfunksjonalitet og konvertering av data.	2.2.1
Tjenestekatalog	Oversikt over tjenester som Kunden kan bestille fra Leverandøren, med priser og eventuelle betingelser. Tjenestekatalogen er en del av bilag 7.	Bilag 7
Tjenestenivå	Krav til tilgjengelighet, kapasitet osv som en tjeneste skal oppfylle. Hvis kravene ikke er oppfylt, skal Kunden få kompensasjon.	2.3.1 og 9.5.4 og bilag 5
Virkedager	De dagene som ikke er lørdager, søndager og offentlige høytids- og helligdager, og heller ikke jule- og nyttårsaften.	Flere steder ifm frister
Ytelse	Den eller de ytelser som Leverandøren er ansvarlig for og skal levere i henhold til Avtalen.	1.1.1

Bilag 13: Andre bilag

Her inntas eventuelle andre bilag.