

**Telefoniløsning for Helseforvaltningen**

**Saksnr 22/00902**

**SSA-V Bilag 6 Administrative bestemmelser**

Innholdsfortegnelse

1. Innledning 3

2. Avtalens punkt 1.5 Partenes representanter 3

3. Prosjektorganisering 3

4. Prosjektdokumentasjon 3

5. Opplæring 3

6. Samarbeid med tredjepart 4

7. Avtalens punkt 5.3 Bruk av underleverandør og 9.3 Personopplysninger 4

8. Avtalens punkt 5.4 Lønns- og arbeidsvilkår 4

9. Avtalens punkt 2.1.2 Samhandlingsplan 4

10. Avtalens punkt 2.2.2 Rapportering om utført vedlikehold 5

11. Avtalens punkt 2.2.4 Brukerstøtte 5

12. Avtalens punkt 5.2 Nøkkelpersonell 5

13. Avtalens punkt 7.2 Skriftlighet 5

# Innledning

Bilaget brukes til å samle administrative rutiner for avtaleforholdet og samarbeidet mellom partene. Leverandøren skal fylle ut de deler av bilaget hvor det er spesifisert.

# Avtalens punkt 1.5 Partenes representanter

Bemyndiget representant for hver av pratene er angitt på hovedavtalens signaturside. Utskifting av bemyndiget representant skal varsles i så god tid som mulig og oppføres som en endring til avtalen i bilag 9.

# Prosjektorganisering

Leverandøren bes beskrive Prosjektorganisering for prosjektene beskrevet i bilag 4 med definisjon av roller, ansvar og fullmakter, styringsdokumenter, rapportering, møter og møtefrekvens her.

<Leverandørens svar>

# Prosjektdokumentasjon

Leverandøren skal oversende til Kunde og Konsumenten statusrapporter for prosjekter i samsvar med rutinene avtalt her. Leverandøren bes beskrive sine rutiner for dette her.

<Leverandørens svar>

# Opplæring

Leverandøren skal som minimum tilby følgende opplæring på norsk:

* Konsumentopplæring i de ulike deler av Telefoniplattformen slik at konsumentene skal kunne bruke løsningene (inkludert telefonapparat) på en effektiv måte. Opplæringen skal gis både i en oppstartsfase og ved oppgraderinger eller endringer som gir Telefoniløsningen ny funksjonalitet. Denne opplæring skal inngå i tilbudt pris for løsningen.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Konsument kurs/oppl.** | **Beskrivelse av innhold og målgruppe** | **Format (fysisk, digitalt, klasserom etc)** | **Varighet** |
| <Kurs/oppl> | <Innhold i kurs/opplæring> | <Format> | <Varighet> |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

* Annen relevant opplæring leverandøren tilbyr som ikke er omfattet av foregående som Kunde og Konsumenter kan ta ut som opsjon. Denne opplæringen skal prises som fastpris i bilag 7.

| **Annen kurs/oppl.** | **Beskrivelse av innhold og målgruppe** | **Format (fysisk, digitalt, klasserom etc)** | **Varighet** |
| --- | --- | --- | --- |
| <Kurs/oppl> | <Innhold i kurs/opplæring> | <Format> | <Varighet> |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

# Samarbeid med tredjepart

Telefoniløsningen og alle dens komponenter, moduler og integrasjoner skal kunne godkjennes ihht sikkerhetstesting som skal foretas av 3.part utpekt og bekostet av Kunden. Kostnader knyttet til tetting av sikkerhetshull og retting av feil skal bekostes av leverandøren hvor leverandøren har ansvar.

Leverandøren skal bekrefte at denne vil bistå ved uavhengig sårbarhetsskanning av Telefoniplattformen utført av en tredjepart valgt/godkjent og bekostet av Kunden.

<Leverandørens bekreftelse>

# Avtalens punkt 5.3 Bruk av underleverandør og 9.3 Personopplysninger

Godkjente underleverandører skal angis her.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Underleverandør** | **Org.nr** | **Overordnet beskrivelse av leveranse** |
| <Underleverandør AS> | <xxx xxx xxx> | <Beskrivelse av leveranse> |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

# Avtalens punkt 5.4 Lønns- og arbeidsvilkår

Dokumentasjon av Leverandørens oppfyllelse av Leverandørens forpliktelser som nevnt i avtalens punkt 5.4 (Lønns- og arbeidsvilkår) skal fremkomme her. Dokumentasjonen kan bestå av en egenerklæring eller en tredjepartserklæring om at det er samsvar mellom aktuell tariffavtale og faktiske lønns- og arbeidsvilkår for oppfyllelse av Leverandørens og eventuelle underleverandørers forpliktelser.

<Leverandørens bekreftelse på oppfyllelse av avtalens punkt 5.5>

Leverandøren bes vedlegge egenerklæring eller tredjepartserklæring som SSA-V Bilag 6 Vedlegg 2.

# Avtalens punkt 2.1.2 Samhandlingsplan

Leverandøren skal oppgi forslag til samhandlingsplan, inkludert møtearenaer og frekvens på operasjonelt, taktisk og strategisk plan.

<Leverandørens svar>

# Avtalens punkt 2.2.2 Rapportering om utført vedlikehold

Leverandørens skal spesifisere format på rapportering av utført vedlikehold og service. Rapporten skal inneholde informasjon om avvik og brudd på SLA-krav.

<Leverandørens svar>

# Avtalens punkt 2.2.4 Brukerstøtte

Leverandøren skal beskrive sin 2-linje-support til teknisk personell hos Kunden her.

<Leverandørens svar>

Dersom Leverandøren stiller krav om hvilke brukere eller brukergrupper hos Kunden som kan søke bistand, samt eventuelle maksimale årlige volum for henvendelser som inngår i fastprisen mv. skal disse fremgå her.

<Leverandørens svar>

# Avtalens punkt 5.2 Nøkkelpersonell

Leverandøren skal spesifisere sitt nøkkelpersonell.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Rolle** | **Navn** | **Senioritet** | **Tilgjengelighet** | **CV nr\*** |
| <Rolle> | <Navn> |  | <%> | <CV #> |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

\* CV oversikt over nøkkelpersoner føres opp i Bilag 6 vedlegg 1 og CV skal tydelig nummereres.

Kunden forbeholder seg retten til å be om referanser på nøkkelpersonell.

Leverandøren ikke har anledning til å skifte ut nøkkelpersonell uten saklig grunn, og kun dersom det nye personellet har minst tilsvarende kompetanse og senioritet.

# Avtalens punkt 7.2 Skriftlighet

Avtalens punkt 7.2 er gjeldende.