

Bilag til SSA-D – Driftsavtalen – versjon 2018

Innhold:

Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon	2
Bilag 2: Leverandørens løsningsspesifikasjon	3
Bilag 3: Beskrivelse av det som skal driftes	4
Bilag 4: Prosjekt- og fremdriftsplan for etableringsfasen	5
Bilag 5: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner	7
Bilag 6: Administrative bestemmelser	9
Bilag 7: Samlet pris og prisbestemmelser	10
Bilag 8: Endringer i den generelle avtaleteksten	11
Bilag 9: Endringer av driftstjenesten etter avtaleinngåelsen	12
Bilag 10: Standardvilkår for tredjepartsleveranser	13

Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon

Fylles ut av Kunden. Kunden skal i bilag 1 spesifisere det Leverandøren skal fylle ut i øvrige bilag.

Avtalens punkt 9.2 Informasjonssikkerhet

Dersom Kunden har nærmere krav til hvorledes informasjonssikkerheten skal ivaretas fra Leverandørens side, samt nærmere krav atskillelse av data skal Kunden angi dette her.

Informasjonssikkerhet/atskillelse av data handler om å redusere risikoen for at informasjon/data skal komme på avveie. Det vil være særlig aktuelt for Kunden å angi nærmere krav til hvorledes informasjonssikkerheten/sikker atskillelse av data skal ivaretas fra Leverandørens side dersom Leverandøren skal håndtere sensitiv informasjon i tjenesteleveransen. Dette kan være forretningshemmeligheter, særlige kategorier av personopplysninger eller liknende.

Dersom Kunden har nærmere krav til hvorledes Leverandøren skal påse at leverandør(er) av tredjepartsleveranser foretar tilstrekkelig og nødvendig sikring av Kundens data, skal Kunden angi dette her.

Dette kan for eksempel være krav til at Leverandøren må fremvise avtale med tredjeparter som dokumenterer sikringstiltakene.

Bilag 2: Leverandørens løsningsspesifikasjon

Dette bilaget skal svares ut av Leverandøren.

–

Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

Hvis det etter Leverandørens mening er åpenbare feil, mangler eller uklarheter i Kundens kravspesifikasjon skal Leverandøren påpeke dette her.

Avtalens punkt 2.1.2.6 Leverandørens overtakelse av Kundens infrastruktur – verifisering mv.

Leverandøren skal beskrive de forutsetningene som ligger til grunn for sin løsningsspesifikasjon her.

Avtalens punkt 9.3 Personopplysninger

Dersom Leverandøren ved utførelsen av tjenesten skal behandle personopplysninger, skal Leverandøren beskrive hvordan tilfredsstillende behandling i tråd med personopplysningsregelverket skal oppnås og gjennomføres her.

Dersom personopplysninger i forbindelse med utførelsen av oppdraget skal overføres til land utenfor EØS-området, skal Leverandøren vise til aktuelt overføringsgrunnlag (hjemmel som tillater overføring til utlandet) og til dokumentasjon som påviser at vilkårene for å benytte overføringsgrunnlaget er oppfylt.

Aktuelle overføringsgrunnlag kan være EUs standardkontrakter/EUs modellavtaler, Privacy Shield-avtalen (overføringer til USA) eller bindende konsernregler.

Dersom Kunden ikke har utarbeidet et utkast til databehandleravtale, skal Leverandøren legge ved et utkast som vedlegg til bilag 2. Databehandleravtale må være inngått før behandlingen av personopplysninger påbegynnes. Databehandleravtalen må være skriftlig, herunder i elektronisk utgave.

Etter den nye personopplysningsloven av 2018, stilles det en rekke nye krav til innholdet i databehandleravtalen. Avtalen skal fastsette hensikten med og varigheten av behandlingen, behandlingens formål og art, typen personopplysninger og kategorier av registrerte samt den behandlingsansvarliges rettigheter og plikter. I tillegg skal databehandleravtalen omfatte forholdene i bokstavene a til h i personvernforordningens artikkel 28 nr. 3.

Bilag 3: Beskrivelse av det som skal driftes

Bilag 3 skal fylles ut av Kunden.

Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

Leverandør skal drift av bredbåndslinjer med tilhørende tjenester til Møre og Romsdal fylkeskommune.

Leveransen omfatter:

1. Tilgang til kostnadseffektive, pålitelige og integrerte tjenester i samsvar med Oppdragsgiveres behov
2. Tilgang til samband som fungerer uavhengig av Oppdragsgivers tekniske infrastruktur
3. Tilgang til tjenestene som ivaretar høy oppetid og god sikkerhet i nettverket og rask feilretting ved feil.
4. Tilgang til kompetanse innen nettverkssikkerhet

Oppdragsgivere behov er å dekke et omfattende samhandlingsbehov for våre avdelinger/virksomheter jf. vedlegg 4 via bredbåndslinjer. Dette gjelder for eksempel:

- Tale- og videotjenester for elever og ansatte på et høyt kvalitetsnivå.
- Drift av ressurskrevende applikasjoner med sentral lagring

Liste over lokasjonene finnes i vedlegg 4 – prisskjemaet.

Bilag 4: Prosjekt- og fremdriftsplan for etableringsfasen

Overordnet fremdriftsplan for etablering av driftstjenesten skal fremkomme her.

Avtalens punkt 2.1.1.2 Delleveranser

Dersom det benyttes delleveranser skal dette beskrives nærmere her.

Dersom det ikke skal gjennomføres en felles test før oppstartsdag og godkjenningsperiode for delleveranser som skal tas i bruk samlet, skal dette fremkomme her.

Dersom det skal avtales annen godkjenningsperiode for delleveranser enn det som fremgår av avtalens punkt 2.1.1.2, skal dette fremkomme her.

Dersom en eller flere delleveranser skal unntas fra samlet testing skal dette fremkomme her.

Avtalens punkt 2.1.2.3 Testplaner

Frister for utarbeidelse av en plan for test av driftstjenesten før oppstartsdag, skal fremkomme her.

Dersom Kunden har krav til akseptansekriterier og andre rammer for testplanen, herunder om Kunden ønsker å delta i arbeidet med testplanen, skal dette fremkomme her.

Dersom Leverandørens forslag til testplan ikke skal forelegges Kunden for godkjenning eller det skal avtales en annen frist for Kundens godkjenning enn det som fremkommer av avtalens punkt 2.1.2.3, skal dette fremkomme her.

Avtalens punkt 2.1.2.6 Leverandørens overtakelse av Kundens infrastruktur – verifisering mv

Dersom Leverandøren skal overta hele eller deler av Kundens eksisterende utstyr, programvare og infrastruktur (aktiva), skal innholdet i, omfanget av og tidspunktet for Leverandørens undersøkelser, beskrives her.

Avtalens punkt 2.1.6.1 Varighet

Dersom Kunden annen varighet på godkjenningsperiodens lengde enn det som fremkommer av avtalens punkt 2.1.6.1, skal dette fremkomme her.

Avtalens punkt 2.1.6.4 Håndtering av feil

Dersom fristen for utbedring av feil skal være noe annet enn innen utgangen av godkjenningsperioden, skal dette fremkomme her.

Avtalens punkt 4.1 Varighet (avtalens varighet)

Etableringsfasen skal beskrives her.

Oppstartsdag for ordinær drift skal fremkomme her.

Dersom det skal avtales annen varighet på avtalen enn 3 år regnet fra oppstartsdag for ordinær drift, skal Kunden spesifisere dette her. Vær klar over at dette er en type kontrakt hvor anskaffelsesregelverket legger begrensninger på hvor lang løpetid den kan ha. Som utgangspunkt bør det vurderes om avtalen kan konkurranseutsettes etter 4-5 år, men dette er en konkret vurdering der teknisk kompleksitet, rettighetsproblematikk og byttekostnader er relevante momenter å vurdere.

Bilag 5: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner

Dette er et svært viktig bilag i en SSA-D.

Dersom Kunden har krav til (rammene for) tjenestenivå, skal dette fremkomme her.

Dersom Kunden ønsker å legge Leverandørens standard tjenestenivåavtale til grunn for tjenesten, skal dette fremkomme her. Leverandøren skal i et slikt tilfelle innta sin standard tjenesteavtale her. For denne type driftstjenester kan det ofte være fordelaktig for begge parter. Et skreddersydd tjenestenivå for Kunden kan bli fordyrende.

Dersom det er Leverandøren selv som definerer tjenestenivå/kompensasjon, bør Kunden benytte tjenestenivå/kompensasjon som et tildelingskriterium/underkriterium, slik at Kunden kan evaluere tjenestenivå og kompensasjoner for brudd. Avtalens punkt 2.2.2 Uønskede hendelser

Kunden kan selv angi frister for håndtering av ulike kategorier uønskede hendelser, eller be Leverandøren fylle ut de fristene de tilbyr her i bilag 5. Fristene kan alternativt fremgå av Leverandørens standard tjenestenivåavtale som kan tas inn som et vedlegg til dette bilag 5.

Dersom Kunden ønsker en annen klassifisering av uønskede hendelser enn det som fremgår av avtalens punkt 2.2.2, skal det spesifiseres i dette bilaget.

Nivå	Kategori	Beskrivelse

Avtalens punkt 2.2.5 Rapportering

Dersom Kunden ønsker å stille krav om hvordan tjenestenivået skal måles og om hvor ofte Leverandøren skal rapportere, skal dette fremkomme her.

Ytelser det skal beregnes tjenestenivå for:

Tilgjengelighet på driftstjenesten

Kunden vil vanligvis ønske høyere tilgjengelighet i produksjonsmiljøet enn eksempelvis i test og kursmiljøet. Eventuelt vil Kunden ha mulighet for å øke kravet til tilgjengelighet i test- og kursmiljøet i spesielle perioder (når det kjøres akseptansetest, når det kjøres kurs etc.). Også i produksjonsmiljøet kan Kunden ønske å differensiere krav til tilgjengelighet hvis det eksempelvis er perioder som er spesielt kritiske eller hvor det forventes stor pågang.

Eksempel på måling og beregning av tjenestenivå, krav det kan være aktuelt å stille, rutiner mm.

Det er vanlig å måle tilgjengelighet etter følgende formel:

$$\text{Tilgjengelighet} = (1 - (N - P) / D) * 100$$

- P: Nedetid i forbindelse med planlagt arbeid i henhold til plan for vedlikehold av løsningen (vedlikeholdsvindu)
- D: Driftstid i minutter – totalt antall minutter i angitte tjenesteperiode
- N: Nedetid i minutter – tiden løsningen har vært utilgjengelig og dette skyldes forhold Leverandøren er ansvarlig for, dvs. ikke force majeure eller andre forhold utenfor Leverandørens kontroll og ikke forhold som skyldes Kunden.

Kundes krav til tilgjengelighet angis i prosent. Det er ikke sikkert det er behov for like strenge krav til tilgjengelighet hele døgnet, og kanskje heller ikke i helger og på helligdager.

Det kan være aktuelt å spesifisere ulike krav til tilgjengelighet for ulike miljøer, f.eks. for produksjonsmiljø, ulike testmiljøer, miljøer som brukes til opplæring etc.

Det kan også være aktuelt å stille krav til antall driftsstans i måleperioden, og maksimal lengde på driftsstansen.

Kunden kan stille krav til Leverandøren om at tjenestene skal overvåkes og at avvik fra avtalt tjenestenivå skal rapporteres til Kunden. Kunden kan også stille krav om å bli varslet ved alvorlige avvik. Rutiner for dette kan beskrives i bilag 6.

Leverandørens reaksjonstid

Kunden kan ønske å stille krav til hvor raskt Leverandøren skal svare på henvendelser ved rapportering av hendelser, problemløsning eller anmodninger om endringer i driftstjenesten. Dersom brukerstøtte er inkludert i driftstjenesten vil det kunne være aktuelt å stille krav til reaksjonstid for denne tjenesten

Krav til reaksjonstid kan deles opp i reaksjonstid (svar på henvendelsen) og påbegynt hendelseshåndtering. Det er ikke vanlig å stille krav til hvor raskt problemet skal være løst, men for alvorlige hendelser stilles det vanligvis krav om at Leverandøren skal jobbe kontinuerlig inntil feilen er rettet.

Kunden kan stille krav til hvordan, og hvor ofte Leverandøren skal rapportere.

Avtalens punkt 11.5.3 Økonomisk kompensasjon for brudd på avtalt tjenestenivå

Ved brudd på avtalt tjenestenivå kan Kunden kreve økonomisk kompensasjon i henhold til standardiserte satser som avtalt her.

Kunden kan stille krav til hvordan den økonomiske kompensasjonen skal beregnes. Det er vanlig å benytte en form for prosentsats. Det kan være aktuelt å ha ulike prosentsatser på ulike miljøer (kursmiljø, testmiljø etc.).

Bilag 6: Administrative bestemmelser

Bilag 7: Samlet pris og prisbestemmelser

Alle priser og nærmere betingelser for det vederlaget Kunden skal betale for Leverandørens ytelser skal fremgå av bilag 7. Kunden må tenke igjennom hvilke prisformat (timepris, enhetspris, fastpris, målpris mv.) det er relevant å benytte og utforme tabeller og maler som Leverandøren skal fylle ut, i henhold til dette.

Avtalens punkt 2.2.4 Bestilling av tilleggstjenester

Leverandøren skal beskrive sine tjenester med tilhørende vederlag i en tjenestekatalog. Tjenestekatalogen skal inngå her.

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
<i>Punkt 4 – Varlighet. Nytt punkt 4.1</i>	"Hvis ikke annen varighet er avtalt i bilag 4, gjelder avtalen i 4 (fire) år regnet fra oppstartsdag for ordinær drift. Avtalen fornyes deretter automatisk for 1 (ett) år om gangen med mindre den sies opp av Kunden med 6 (seks) måneders varsel, eller av Leverandøren med 12 (tolv) måneders varsel, før fornyelsestidspunktet. Avtalens maksimale lengde er 8 år."

Bilag 9: Endringer av driftstjenesten etter avtaleinngåelsen

Avtalens punkt 2.2.4 Bestilling av tilleggstjenester

Kunden har anledning til å bestille tilleggstjenester i forbindelse med ordinær drift. Tjenestene og vederlaget for disse er beskrevet i Leverandørens tjenestekatalog som inngår i bilag 7.

Tilleggstjenestene som bestilles skal registreres i endringskatalogen her i bilag 9.

Eksempel på endringskatalog:

Endringsnr.	Beskrivelse	Ikraftsettelsesdato	Arkivreferanse

Kunden er ansvarlig for at endringene det er anmodet om ikke er i strid med regelverket for offentlige anskaffelser. Endringer som anses som vesentlige vil kunne bli betraktet som en ulovlig direkte anskaffelse. Ulovlig direkteanskaffelser er sanksjonsbelagt med et overtredelsesgebyr på inntil 15 % av den ulovlige anskaffelsens verdi. Kontrakten kan også kjennes «uten virkning» av domstolen. Enhver som mener at det er foretatt en direkteanskaffelse.

Avtalens punkt 3.4 Dokumentasjon av endringen

Leverandøren skal føre en fortløpende katalog over endringene som utgjør bilag 9, og uten ugrunnet opphold gi Kunden en oppdatert kopi. Kunden må selv holde oversikt over hvilke endringsanmodninger de har sendt, hvilke endringsoverslag de har mottatt og hvilke endringsordre de har gitt.

Bilag 10: Standardvilkår for tredjepartsleveranser

Her inntas eventuelle standardvilkår knyttet til:

1. tredjepartsleveranser som Leverandøren administrerer på vegne av Kunden som en del av driftstjenesten, og

2. andre standard tredjepartsleveranser der Kunden uttrykkelig har akseptert at Leverandørens ansvar er begrenset

Avtalens punkt 5.1 Leverandørens ansvar for sine ytelser

Kunden skal legge ved standardvilkår i tredjepartsleveranser som Leverandøren skal administrere på vegne av Kunden her.

Leverandøren skal legge ved Standard tredjepartslisenser der Kunden har akseptert at Leverandørens ansvar er begrenset her.