

SSA-L-2018

**Bilag til avtale om løpende tjenestekjøp over internett**

**Sak- og arkivsystem for Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF (HDO)**



Statens standardavtaler for IT-anskaffelser

bilag til SSA-L - versjon 2018



Bilag til SSA-L – Avtale om løpende tjenestekjøp over internett– versjon 2018

Innhold:

[Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon 3](#_Toc107581292)

[Bilag 2: Leverandørens beskrivelse av tjenesten 4](#_Toc107581293)

[Bilag 3: Plan for etableringsfasen 6](#_Toc107581294)

[Bilag 4: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner 13](#_Toc107581295)

[Bilag 5: Administrative bestemmelser 17](#_Toc107581296)

[Bilag 6: Samlet pris og prisbestemmelser 19](#_Toc107581297)

[Bilag 7: Endringer i den generelle avtaleteksten 20](#_Toc107581298)

[Bilag 8: Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen 21](#_Toc107581299)

[Bilag 9: Vilkår for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveranser 22](#_Toc107581300)

# Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon

**Se eget dokument «Bilag 1 Vedlegg 1 - Kundens kravspesifikasjon» for Kundens krav.**

# Bilag 2: Leverandørens beskrivelse av tjenesten

## Kravtyper og kravbesvarelse

##### Type Krav:

Alle kravene i kravspesifikasjonen vil være av en av følgende to kravtyper:

* **SKAL-krav – «A»:** Minimumskrav til leveransen. Manglende oppfyllelse av et Skal-krav er normalt et vesentlig avvik fra kravspesifikasjonen og vil ofte medføre at tilbudet blir avvist. Hvorvidt eventuelle avvik innebærer et vesentlig avvik som medfører en slik avvisning vil vurderes iht. Forskrift om offentlige anskaffelser (FOA) § 24-8 (1) b.
	+ Skal-krav blir ikke evaluert ut over oppfylt/ikke oppfylt, og tilhører derfor ingen av tildelingskriteriene.
	+ Leverandøren skal besvare kravet med en bekreftelse om at kravet er "Oppfylt / Ja" eller "Ikke oppfylt / Nei".
	+ Leverandøren er ansvarlig for å sikre at Skal-kravet er tilstrekkelig besvart/ dokumentert for at Kunden skal kunne verifisere eller sannsynliggjøre at kravet er oppfylt.
	+ Kunden understreker at det kun er Skal-krav (A) som er minimumskrav i denne konkurransen.
* **BØR-krav – «B»:** Evalueringskrav knyttet til Leverandørens tilbudte løsning/tjeneste. Kunden vil evaluere Leverandørens besvarelse av Bør-krav opp mot tildelingskriteriene angitt i konkurransegrunnlaget. Manglende oppfyllelse av Bør-krav vil ikke medføre avvisning av tilbudet.
	+ Bør-krav tilhører ett av de overordnede tildelingskriteriene, jf. Konkurransegrunnlagets punkt 12.1.
	+ Leverandøren skal besvare kravet med en bekreftelse om at kravet er "Oppfylt / Ja" *(dekkes gjennom løsningen/tjenesten som er tilbudt og er inkludert i tilbudte priser*) eller "Ikke oppfylt / Nei" *(dekkes ikke av tilbudte løsning/tjeneste).*
	+ En besvarelse av et Bør-krav skal inneholde en tilstrekkelig beskrivelse av hvordan kravet oppfylles. Besvarelsen til kravet skal inn i spesifikk svarseksjon til kravet («Leverandørens besvarelse»), eventuelt med henvisning til besvarelse i andre vedlegg der hvor dette er relevant.
	+ Det er Leverandørens ansvar å fremlegge tilstrekkelig relevant dokumentasjon for at Kunden skal kunne vurdere hvor godt tilbudet oppfyller kravet.

##### Besvarelse av Kundens krav i kravtabell:

Benyttet kravtabell har en oppbygging som vist i tabellen nedenfor:

|  |  |
| --- | --- |
| Type krav: | Kundens krav: |
|  | [Krav + hjelpetekst *(Blå tekst i kursiv)*] |
| Leverandørens bekreftelse (Ja/Nei): |  |
| Leverandørens besvarelse: |
|  |

* **Kundens krav:** er Kundens beskrivelse av et behov, en ytelse eller en funksjon, inklusive svarinstruks (Blå tekst i kursiv) til kravet.
* **Leverandørens bekreftelse (Ja / Nei):** Leverandøren skal i slik kolonne markere om Leverandøren mener kravet er oppfylt eller ikke i tilbudet.
* **Leverandørens besvarelse:** er svarseksjon for det enkelte krav.

##### Generelle retningslinjer for besvarelse av Kundens krav:

* Samtlige av Kundens krav skal besvares i sin helhet i det respektive kravet
* Leverandøren anmodes på generelt grunnlag om å besvare krav poengtert og kortfattet.
* Dersom det benyttes egne vedlegg, skal henvisning til Kundens krav tydelig fremgå i svarseksjonen til kravet («Leverandørens besvarelse»),
* For krav med sidetallsbegrensninger medregnes ikke eventuelle illustrasjoner, bilder og/eller screenshots.

## Leverandørens besvarelse av Kundens kravspesifikasjon

**Leverandørens besvarelse:**

Leverandørens skal besvare Kundens krav fra Bilag 1 Vedlegg 1 – Kundens kravspesifikasjon i følgende dokument: Bilag 2 Vedlegg 1 - Leverandørens beskrivelse av tjenesten.

# Bilag 3: Plan for etableringsfasen

## Milepælsplan for etablering av tjenesten

Tabellen under viser milepæler for etableringsprosjektet. Forutsetning for milepælsdatoene nedenfor er at dato for signert avtale er 15.11.2022.

Ved endring i dato for Kontraktsignering, jf. ID 0, og/eller oppstartsdag for etableringsprosjektet, jf. ID 1, vil dato for oppstart av godkjenningsprøven, jf. ID 7, forskyves tilsvarende.

**Leverandørens besvarelse:**

Leverandøren skal (eventuelt) komplettere nedenstående tabell med ytterligere milepæler (MP) Leverandøren anser som nødvendig for gjennomføring av etableringsprosjektet og sikre kontroll på fremdriften. Dato/tidsperiode for de ulike milepælene skal legges inn av Leverandøren.

For leverandørens detaljerte plan for etableringsfasen (som komplementerer milepælsplanen) se krav under punkt Avtalens pkt. 3.1 Plan for etableringsfasen.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Milepæler (MP)** | **Referanse til avtalen** | **Dato/tidsperiode** |
| 0 | Kontraktsignering |  | Tentativt 15.11.2022  |
| 1 | Oppstart av etableringsprosjektet |  | [Leverandørens besvarelse] |
| 2 | Kunden har godkjent plan for etableringsfasen | Punkt 3.1 | [Leverandørens besvarelse] |
| 3 | Leverandøren har etablert løsning klar for test og opplæring |  | [Leverandørens besvarelse] |
| 4 | Opplæring gjennomført som kravstilt i punktet om Opplæring under Avtalens pkt. 3.1 Plan for etableringsfasen | Punkt 3.4 | [Leverandørens besvarelse] |
| 5 | Test gjennomført iht. testplan |  | [Leverandørens besvarelse] |
| 6 | Kunden har mottatt skriftlig melding (Leveransemelding) om at løsningen er tilgjengelig for Kundens godkjenningsprøve**\*** | Punkt 3.2 | [Leverandørens besvarelse] |
| 7 | Oppstart og gjennomføring av godkjenningsprøven *(periode på 30 virkedager fra første virkedag etter at Leverandøren har sendt Leveransemelding)*  | Punkt 3.3 | [Leverandørens besvarelse] |
| 8 | Godkjenningsperioden er utløpt og Kunden har sendt melding om at leveransen er godkjent (Leveringsdag)\*\* | Punkt 3.3 | [Leverandørens besvarelse] |

\*Milepælen er dagbotbelagt. Dato bør være innen utgangen av 31.03.2023.

\*\*Milepælen er dagbotbelagt

## Avtalens punkt 3.1 Plan for etableringsfasen

Leverandørens plan for etableringsfasen fremgår av det nedenstående.

**Leverandørens besvarelse:**

Leverandøren skal besvare kravene til Plan for etableringsfasen under.

Kolonnen «Leverandørens besvarelse» kan utvides.

##### Prosjektmetodikk i etableringsfasen

|  |  |
| --- | --- |
| Type krav: | Kundens krav: |
| **B** | Leverandøren skal basere seg på en anerkjent metodikk for prosjektgjennomføring i etableringsfasen.***Dokumentasjon:*** *En kort beskrivelse av hvilken prosjektmetodikk Leverandøren vil benytte i gjennomføringen. Besvarelsen skal være på maks 1 side.* |
| Leverandørens bekreftelse (Ja/Nei): |  |
| Leverandørens besvarelse: |
|  |

##### Detaljert plan for etableringsfasen, inklusive angivelse av Kundens medvirkning

|  |  |
| --- | --- |
| Type krav: | Kundens krav: |
| **B** | Leverandøren skal skissere en detaljert plan for gjennomføring av etableringsfasen med beskrivelse av prosjektets ulike faser, med tilhørende aktiviteter og oppgavebeskrivelser. Planen skal tydelig knyttes opp mot etableringsfasens milepæler (jf. punkt *Milepælsplan for Etablering av tjenesten*).I planen skal hver fase (med tilhørende aktiviteter og oppgavebeskrivelser) vise/skissere ansvarsfordeling (eksempelvis gjennom en ansvarsmatrise), hvilket omfang som kreves av både Leverandøren og Kunden, samt nødvendige roller og kompetanser fra hver av Partene. Se også krav om detaljert plan for etableringsfasen, inklusive Kundens medvirkning, i Avtalens pkt. 3.1 Plan for etableringsfasen.Tilgjengeliggjøring av ressurser:Kunden vil tilgjengeliggjøre nødvendige interne ressurser i forbindelse med implementeringen av nytt sak- og arkivsystem, herunder arkivar, intern koordinator, nødvendig bistand fra driftsavdeling/intern IT, fagansvarlig for informasjonssikkerhet og relevante brukergrupper. De opplistede ressurser har vært involvert i prosjektet helt fra kartleggingsfasen.Gjennomføring:Etableringsfasen ønskes påbegynt så snart som mulig etter kontraktsignering. Dersom Leverandøren har et forbehold mot ferdigstillelse av etableringsfasen innen senest 31.03.2023, skal dette tydelig fremgå av planen.***Dokumentasjon:*** *Detaljert beskrivelse av plan for etableringsfasen iht. krav.*  |
| Leverandørens bekreftelse (Ja/Nei): |  |
| Leverandørens besvarelse: |
|  |

##### Kundens eventuelle forarbeid

|  |  |
| --- | --- |
| Type krav: | Kundens krav: |
| **B** | Leverandøren skal beskrive hvilket forarbeid som Kunden eventuelt må gjøre, eller hva Kunden må ha klart, før arbeidet med etablering og test av tjenesten kan påbegynne.***Dokumentasjon:*** *Beskriv eventuelt behov for Kundens forarbeid. Besvarelsen skal være på maks 1 side.* |
| Leverandørens bekreftelse (Ja/Nei): |  |
| Leverandørens besvarelse: |
|  |

##### Intern sikkerhet ved oppsett og etablering av løsningen

|  |  |
| --- | --- |
| Type krav: | Kundens krav: |
| **B** | Ivaretakelse av nødvendig intern sikkerhet (roller, tilganger o.l.) ved oppsett og etablering av løsningen er svært viktig.***Dokumentasjon:*** *Beskrivelse av hvordan Leverandøren sikrer at nødvendig intern sikkerhet (roller, tilganger o.l.) blir ivaretatt ved oppsett og etablering av løsningen.* |
| Leverandørens bekreftelse (Ja/Nei): |  |
| Leverandørens besvarelse: |
|  |

##### Test og testplan

|  |  |
| --- | --- |
| Type krav: | Kundens krav: |
| **B** | Leverandøren skal gjennomføre test av tjenesten i forkant av oversendt Leveransemelding til Kunden om at løsningen er tilgjengelig for Kundens godkjenningsprøve. Leverandørens test skal sørge for at tjenesten dekker det totale omfanget som er definert i kontrakten, samt verifisere kvaliteten av tjenesten (inklusive samtlige integrasjoner) på en systematisk og forsvarlig måte. Leverandøren skal gjennomføre sine tester iht. omforent testplan mellom Kunden og Leverandøren. Leverandøren er ansvarlig for utformingen av testplanen. Leverandøren skal i samarbeid med Kunden (arkivleder i HDO) verifisere at løsningen inkl. alle integrasjoner og grensesnitt fungerer og er iht. avtalt løsning før gjennomført test godkjennes.***Dokumentasjon:*** *Beskrivelse av hvordan Leverandøren vil tilnærme seg arbeidet med utarbeidelse av testplan, gjennomføring av test og godkjenning av test.*  |
| Leverandørens bekreftelse (Ja/Nei): |  |
| Leverandørens besvarelse: |
|  |

##### Opplæring (jf. Avtalens punkt 3.4 Dokumentasjon og opplæring)

|  |  |
| --- | --- |
| Type krav: | Kundens krav: |
| **B** | Kunden har behov for nødvendig opplæring av Kundens personell i sak- og arkivsystemet i løpet av etableringsfasen.Som en del av etableringsfasen, ønsker HDO følgende opplæring:* Superbrukerkurs for 2 personer
* Arkivansvarligkurs for 2 personer
* Malkurs for 1 person
* Systemansvarligkurs for 1 person
* Opplæring for samtlige saksbehandlere/aktive brukere. Som et minimum må disse gjennomgå grunnopplæring som kan suppleres med kurs via internett og/eller med andre opplæringstiltak.

***Dokumentasjon:*** *Beskrivelse og plan for gjennomføring av opplæring i etableringsfasen iht. Kundens krav. Angivelse av tidspunkter for gjennomføring av opplæringen skal fremgå av planen.* |
| Leverandørens bekreftelse (Ja / Nei): |  |
| Leverandørens besvarelse: |
|  |

##### Dokumentasjon (jf. Avtalens punkt 3.4 Dokumentasjon og opplæring)

|  |  |
| --- | --- |
| Type krav: | Kundens krav: |
| **A** | Leverandøren skal overlevere nødvendig dokumentasjon (standard produktbeskrivelse, brukerveiledning o.l.) av tjenesteni løpet av etableringsfasen (før godkjenningsprøven starter). ***Dokumentasjon:*** *Leverandøren skal liste opp hvilken dokumentasjon som Kunden vil gis tilgang til, når dokumentasjonen vil tilgjengeliggjøres (senest når Kundens godkjenningsprøve starter), samt hvordan dokumentasjonen vil tilgjengeliggjøres.* |
| Leverandørens bekreftelse (Ja/Nei): |  |
| Leverandørens besvarelse: |
|  |

## Avtalens punkt 3.3 Godkjenningsprøve og leveringsdag

**Leverandørens besvarelse:**

Leverandøren skal besvare kravene til godkjenningsprøve og leveringsdag under.

##### Gjennomføring av godkjenningsprøven

|  |  |
| --- | --- |
| Type krav: | Kundens krav: |
| **B** | Leverandøren skal legge til rette for at Kunden skal få gjennomført sine undersøkelser og test av tjenesten, sikre at nødvendig dokumentasjon og underlag er tilgjengeliggjort og komplett, samt rette eventuelle avdekkende feil og/eller mangler i løpet av godkjenningsprøven.***Dokumentasjon:*** *Beskrivelse av hvordan Leverandøren tilnærmer seg dette. Besvarelsen skal være på maks 1 side.* |
| Leverandørens bekreftelse (Ja/Nei): |  |
| Leverandørens besvarelse: |
|  |

##### Godkjenningskriterier

|  |  |
| --- | --- |
| Type krav: | Kundens krav: |
| **B** | Leverandøren skal levere et konkret forslag til godkjenningskriterier for godkjenningsprøven ut fra Kundens beskrevne behov og krav. Godkjenningskriteriene skal inkludere kriterier knyttet til antall feil per feilkategori som kan aksepteres i løpet av godkjenningsprøven.***Dokumentasjon:*** *Forslag til godkjenningskriterier. Besvarelsen skal være på maks 1 side.* |
| Leverandørens bekreftelse (Ja / Nei): |  |
| Leverandørens besvarelse: |
|  |

## Leverandørens prosjektorganisering – Sentrale ressurser/nøkkelpersonell i etableringsprosjektet

Leverandørens bes kort beskrive de 3 (tre) mest sentrale ressursene som skal ha ansvaret for gjennomføringen av etableringsprosjektet, fra kontraktsignering og helt frem til leveringsdag. Utfylt CV med fokus på relevant kompetanse og erfaring for oppdraget skal vedlegges for de 3 ressursene.

|  |
| --- |
| Leverandørens besvarelse: |
| **Beskrivelse av Leverandørens ressurs nr. 1 – Prosjektleder:**

|  |
| --- |
| **Kontaktinformasjon:** |
| Navn: |  |
| Stilling: |  |
| Kompetansekategori (jf. Bilag 6): |  |
| Telefon: |  |
| E-post: |  |
| Kategori: |  |

[Leverandørens beskrivelse av ressurs]* For CV, se dokument […]
 |
| **Beskrivelse av Leverandørens ressurs nr. 2 – *[Skriv inn rolle]*:**

|  |
| --- |
| **Kontaktinformasjon:** |
| Navn: |  |
| Stilling: |  |
| Kompetansekategori (jf. Bilag 6): |  |
| Telefon: |  |
| E-post: |  |

[Leverandørens beskrivelse av ressurs]* For CV, se dokument […]
 |
| **Beskrivelse av Leverandørens ressurs nr. 3 – *[Skriv inn rolle]*:**

|  |
| --- |
| **Kontaktinformasjon:** |
| Navn: |  |
| Stilling: |  |
| Kompetansekategori (jf. Bilag 6): |  |
| Telefon: |  |
| E-post: |  |

[Leverandørens beskrivelse av ressurs]* For CV, se dokument […]
 |

Etableringsprosjektet skal gjennomføres av Leverandørens oppgitte nøkkelpersonell over. Eventuelt erstatningspersonell skal ha samme nivå av kompetanse og kunnskap som det avtroppende personell.

Eventuell utskiftning av nøkkelpersonell skal varsles skriftlig av Leverandøren, hvis mulig med minimum 2 ukers skriftlig varsel. Leverandøren skal sørge for at erstatningspersonellet får nødvendig opplæring og at avtroppende nøkkelpersonell overfører kunnskap og oppgaver til erstatningspersonellet. Utskiftning av nøkkelpersonell skal gjennomføres på en måte som sikrer minimal innvirkning på etableringsprosjektet. Eventuelle kostnader knyttet til utskiftning av Leverandørens nøkkelpersonell dekkes av Leverandøren.

## Møtestruktur og prosjektrapportering i Etableringsprosjektet

|  |  |
| --- | --- |
| Type krav: | Kundens krav: |
| **B** | Leverandøren skal etablere hensiktsmessig møtestruktur og prosjektrapportering i etableringsprosjektet.***Dokumentasjon:*** *Beskrivelse av hensiktsmessig møtestruktur og prosjektrapportering. Besvarelsen skal være på maks 1,5 sider.* |
| Leverandørens bekreftelse (Ja/Nei): |  |
| Leverandørens besvarelse: |
|  |

## Etableringsprosjektets risikoer med risikoreduserende tiltak

|  |  |
| --- | --- |
| Type krav: | Kundens krav: |
| **B** | Leverandøren skal liste opp de 5 største risikoene Leverandøren ser i forbindelse med etablering, samt konkrete forslag til risikoreduserende tiltak.**Dokumentasjon:** Risikomatrise kategorisert med grønn, gul, rød med tilhørende tiltak. Besvarelsen skal være på maks 1 side. |
| Leverandørens bekreftelse (Ja/Nei): |  |
| Leverandørens besvarelse: |
|  |

## Avtalens punkt 9.2.3 Dagbot ved forsinkelse

Dagboten påløper automatisk. Dagboten utgjør 0,50 % av avtalt vederlag for de seks første månedene ekskl. merverdiavgift for hver kalenderdag forsinkelsen varer, men begrenset til maksimalt 100 (hundre) kalenderdager.

# Bilag 4: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner

 **Leverandørens besvarelse:**

Kunden har i dette bilaget lagt inn forslag til tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner iht. Kundens minimumsnivåer for tjenesten. Kunden ønsker at Leverandøren skal kunne tilby sin standardiserte tjenestenivåavtale. Dette forutsetter at Leverandørens tilbudte tjenestenivåavtale er minst like hensiktsmessig for Kunden som det som fremkommer i herværende Bilag 4.

Leverandøren skal fylle ut Bilag 4 som del av sitt tilbud.

## Avtalens punkt 2.1 Leverandørens ansvar for tjenesten

Avtalte krav til tjenestens tjenestenivå fremgår av det nedenstående.

### Relevante definisjoner

|  |  |
| --- | --- |
| **Begrep:** | **Definisjon:** |
| Tjenestens oppetid | Den tidsperioden hvor tjenesten normalt skal være tilgjengelig, og hvor måling og rapportering av tjenestekvalitet foregår. |
| Tilgjengelighet  | Tjenesten regnes som tilgjengelig dersom det ikke er registrert en A- eller B-feil for tjenesten (se punkt 2.2 for definisjon av nivå for Kundens tjenester). |
| Løsningstid | Den tid, i Tjenestens oppetid, det tar fra en sak er registrert til Leverandøren har rapportert den som utført. Tid fra status «utført» til status «lukket» inngår ikke. |
| Tjenesteperiode | 1 (én) kalendermåned |

## Krav til SLA

### Tilgjengelighet

Leverandøren er ansvarlig for å levere sikre og stabile tjenester til Kunden. De avtalte tjenestene skal være tilgjengelige i tjenestens fastsatte oppetid, med mindre det utføres planlagt vedlikehold i samsvar med avtalens bestemmelser.

Leverandøren tilbyr følgende tilgjengelighet på sine tilbudte tjenester:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Beskrivelse av tjenesten:** | **Tjenestens oppetid:** | **Tilgjengelighet:** |
| [Leverandørens besvarelse] | 24/7 eksklusive planlagt vedlikehold | Minimum [Leverandørens besvarelse, minimum 98,5%] % tilgjengelighet innenfor Tjenestens oppetid |

Ved måling av tilgjengelighet måles gjennomsnittlig tilgjengelighet på tjenesten pr. tjenesteperiode.

Måling av tilgjengelighet følger formelen:

 Tilgjengelighet = (1-(N-P)/O) x 100

* **P:** Nedetid i forbindelse med planlagt arbeid iht. plan for vedlikehold
* **O:** Tjenestens oppetid i minutter – totalt antall minutter i angitte tjenesteperiode.
* **N:** Nedetid i minutter – tiden tjenestene 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.

##### Varsling om vedlikehold

Leverandøren kan ha et vedlikeholdsvindu i tjenesteperioden som kan benyttes til vedlikeholdsoppgaver tilknyttet tjenestene uten forutgående varsling. Slikt vedlikeholdsvindu er fastsatt til [Leverandørens besvarelse].

Varsling om annet planlagt vedlikehold som medfører nedetid eller risiko for dette, skal varsles Kunden senest [Leverandørens besvarelse] ([Leverandørens besvarelse (dager)]) arbeidsdager før vedlikeholdet inntreffer.

Leverandøren skal alltid tilstrebe å gjennomføre vedlikehold på en slik måte at normalt vedlikehold ikke medfører nedetid. Leverandøren skal alltid tilstrebe å gjennomføre vedlikehold utenfor normal arbeidstid (08:00 – 16:00).

##### Kritisk vedlikehold

Kritisk vedlikehold som må utføres for å opprettholde tjenestenivå eller gjenopprette tjenestenivå, kan utføres uten forvarsel. Kritisk vedlikehold skal som hovedregel unngås, men kan være nødvendig for eksempel ved omfattende virusangrep eller kritiske sikkerhetshull.

## Nivå på Kundens tjenester

Ved feil/uønskede hendelser skal saker prioriteres i henhold til omfang av tjenesten som er berørt og/eller hvor stor andel av Kundens brukermasse som er berørt av feilen/den uønskede hendelsen. Prioritet på en feilmelding settes av Kunden, og er førende for Leverandørens håndtering av saken.

Kunden vil benytte følgende klassifisering av feil/uønskede hendelser (jf. SSA-L Generell avtaletekst pkt. 3.3):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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 enkeltfunksjoner ikke virker som avtalt, men som Kunden relativt lett kan omgå. - Dokumentasjonen er mangelfull eller upresis. |

##### Respons- og løsningstid

Håndtering av feil/uønskede hendelser skal alltid ha prioritet og utføres iht. retningslinjene i punkt «Nivå på Kundens tjenester» og måltall i dette punktet. Det er Leverandørens ansvar å sikre at eventuelle underleverandører som Leverandøren har ansvaret for trekkes inn i feilrettingsarbeidet slik at avtalte måltall overholdes.

Definisjonen på **løsningstid** er den medgåtte tiden (innenfor Tjenestens oppetid) fra en sak er komplett registrert, til saken er løst (men ikke nødvendigvis lukket). Løsningstidpå feil/uønskede hendelser henger tett sammen med Kundens klassifisering av feil/uønskede hendelser (ref. tabell over). Leverandørens respons- og løsningstid ved feil/uønskede hendelser fremkommer av tabellen under:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nivå: | Krav til respons- og løsningstid: | Responstid: (innenfor Tjenestens oppetid) | Løsningstid:(innenfor Tjenestens oppetid) |
| A - Kritisk | Respons- og løsningstiden for A-feil skal i gjennomsnitt for en tjenesteperiode være: | [Leverandørens besvarelse] | [Leverandørens besvarelse] |
| B - Alvorlig | Respons- og løsningstiden for B-feil skal i gjennomsnitt for en tjenesteperiode være: | [Leverandørens besvarelse] | [Leverandørens besvarelse] |
| C – Mindre alvorlig | Respons- og løsningstiden for C-feil skal i gjennomsnitt for en tjenesteperiode være: | [Leverandørens besvarelse] | [Leverandørens besvarelse] |

##### Leverandørens rutiner for håndtering av feil/uønskede hendelser

## Leverandøren bes om å kort beskrive sine rutiner for håndtering av feil/uønskede hendelser som understøtter tilbudt respons- og løsningstid.

|  |
| --- |
| [Leverandørens besvarelse] |

## Måling og rapportering av SLA

Leverandøren har ansvar for måling og rapportering av SLA. Leverandøren er ansvarlig for å melde fra til Kunden om leveransen ikke er i tråd med avtalte tjenestenivå.

Leverandøren skal rapportere SLA måloppnåelse pr. tjenesteperiode iht. Leverandørens forpliktelser. Rapporteringen skal som minimum inneholde:

* Fremstilling av aktuell måling av SLA måloppnåelse, eksempelvis statistikk på tjenestens tilgjengelighet i tjenesteperioden.
* Kommentarer til eventuelle avvik med forbedringstiltak i tjenesteperioden.
* Oversikt over eventuelle kompensasjoner i tjenesteperioden.

## Henvendelser til Leverandøren

Samtlige henvendelser tilknyttet omfanget spesifisert i dette bilag skal rettes Leverandøren ved:

**Support:**

* Epost: […]
* Telefon: […]
* Portal/nettside: […]

**Eventuell ytterligere relevant kontaktinformasjon:**

|  |
| --- |
| [Leverandørens besvarelse] |

## Avtalens punkt 9.2.4 Økonomisk kompensasjon for brudd på avtalt tjenestenivå

Ved brudd på avtalt tjenestenivå, kan Kunden kreve økonomisk kompensasjon fra Leverandøren. Leverandøren er ansvarlig for å beregne og yte kompensasjon til Kunden pr. tjenesteperiode, uten at Kunden må påberope seg brudd på avtalt tjenestenivå.

**Leverandørens besvarelse:**

Kunden er mer opptatt av at avvik/brudd på avtalt tjenestenivå rettes enn selve kompensasjonene som avviket utløser. Like fullt må kompensasjonene til Kunden være på et nivå som bidrar til at Leverandøren har egnede systemer og nødvendig fokus for raskt å korrigere/rette avvik når de oppstår.

Kunden ber Leverandøren beskriver sitt tilbud om standardisert økonomiske kompensasjoner ved avvik fra avtalt tjenestenivå (SLA) oppgitt i dette Bilag 4.

## Supporthenvendelser og brukerstøtte

Kunden kan løpende kontakte Leverandøren ved behov for support/brukerstøtte tilknyttet Leverandørens leverte tjenester. Slike supporthenvendelser skal rettes leverandøren pr. telefon og/eller e-post i henhold til punkt *Henvendelser til Leverandøren* om leverandørens kontaktinformasjon. Kundens supporthenvendelser vil fortløpende bli besvart av Leverandøren, senest innen [Leverandørens besvarelse] timer fra mottatt henvendelse\*.

\*Merknad: Supporthenvendelser vil kun bli besvart på virkedager. Med virkedager menes de dager som ikke er lørdager, søndager, offentlige høytids- og helligdager, julaften og nyttårsaften.

# Bilag 5: Administrative bestemmelser

Hensikten med dette bilaget er å samle administrative rutiner og bestemmelser for avtaleforholdet og samarbeidet mellom partene.

**Leverandørens besvarelse:**

Leverandøren skal komplettere bilaget ved å fylle ut de punktene der det fremgår at Leverandøren skal angi sin besvarelse.

## Avtalens punkt 1.5 Partenes representanter

Bemyndiget representant for partene i avtaleperioden:

|  |  |
| --- | --- |
| **For Kunden** | **For Leverandøren** |
| Navn: |  | Navn: | […] |
| Stilling: |  | Stilling: | […] |
| Telefon: |  | Telefon: | […] |
| E-post: |  | E-post: | […] |

Alle henvendelser tilknyttet Avtalen skal rettes til Partenes oppgitte representanter i dette punkt. Alle varsler, krav eller andre meddelelser tilknyttet denne Avtalen skal gis skriftlig.

Ved behov for bytte av bemyndiget representant, skal Partene varsle hverandre skriftlig med minimum 1 måneds varsel, med mindre kortere varslingsperiode er nødvendig som følge av forhold utenfor Partenes kontroll. Hvis Leverandøren endrer sin bemyndigede representant, er Leverandøren ansvarlig for at den avtroppende representanten overfører sin erfaring og kunnskap til den nye representanten. Eventuelle kostnader knyttet til bytte av bemyndiget representant dekkes av Leverandøren.

### Løpende bistand/rådgivning - Leverandørens ressurser og kompetanse

Kunden skal til enhver tid gjennom Avtalens varighet kunne bestille løpende bistand / rådgivning fra Leverandøren innenfor Avtalens omfang.

Alle ressurser fra Leverandøren som skal utføre oppgaver under Avtalen, skal klassifiseres i henhold til følgende kategorier:

| **Kompetansekategori**  | **Kompetansekrav** |
| --- | --- |
| Konsulent | Konsulenten skal ha kompetanse innenfor det området han/hun tilbys. Dette må være dokumenterbart gjennom minimum 3 års nyere, relevant rolleerfaring i tillegg til relevant formell kompetanse, herunder relevante kurs, sertifiseringer og utdannelse. Manglende formell kompetanse kan kompenseres ved lengre arbeidserfaring. |
| Seniorkonsulent | Konsulenten skal ha dybdekompetanse innenfor det området han/hun tilbys. Dette må være dokumenterbart gjennom minimum 6 års nyere, relevant rolleerfaring i tillegg til relevant formell kompetanse, herunder relevante kurs, sertifiseringer og utdannelse. Manglende formell kompetanse kan kompenseres ved lengre arbeidserfaring. |
| Ekspert  | Konsulenten skal ha dybdekompetanse innenfor det området han/hun tilbys. Dette må være dokumenterbart gjennom minimum 10 års nyere, relevant rolleerfaring i tillegg til relevant formell kompetanse, herunder relevante kurs, sertifiseringer og utdannelse. Manglende formell kompetanse kan kompenseres ved lengre arbeidserfaring. |

## Avtalens punkt 5.1 Varighet

Avtalen trer i kraft den dato den er undertegnet av partene.

Avtalens varighet er 4 (fire) år regnet fra Leveringsdag. Avtalen fornyes deretter automatisk for 1 (ett) år om gangen. Kunden har rett til å si opp avtalen med 6 måneders skriftlig varsel, tidligst 6 måneder før utløpet av 4-års perioden. Leverandøren kan ikke si opp avtalen.

## Avtalens punkt 5.2 Avbestilling

Kunden skal ved avbestilling ikke betale et avbestillingsgebyr i henhold til Avtalens pkt. 5.2 Avbestillingandre avsnitt bokstav d).

## Avtalens punkt 6.2 Personopplysninger

Leverandørens underleverandører som er godkjent av Kunden fremgår her:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Navn: | Organisasjonsnummer: | Leveranse: |
| […] | […] | […] |
| […] | […] | […] |

Hva gjelder underleverandører og behandling av personopplysninger, se også Bilag 10 med Vedlegg 1: Databehandleravtale.

## Avtalens punkt 11.2. Lønns- og arbeidsvilkår

Dokumentasjon på Leverandørens oppfyllelse av Leverandørens forpliktelser som nevnt i avtalens 11.2 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 besvarelse:**

Leverandøren bes fylle ut «Bilag 5 - Vedlegg 1 - Egenerklæringsskjema for lønns- og arbeidsvilkår» eller en tredjepartserklæring.

# Bilag 6: Samlet pris og prisbestemmelser

## Avtalens punkt 4.1 Vederlag

Alle priser og nærmere betingelser for det vederlaget Kunden skal betale for Leverandørens ytelser fremkommer av Bilag 6 Vedlegg 1 – Prisskjema. Leverandørens oppgitte priser inkluderer alle kostnader tilknyttet oppfyllelse av Avtalen.

**Leverandørens besvarelse:**

Leverandøren bes fylle ut «Bilag 6 Vedlegg 1 – Prisskjema». Dersom Leverandøren oppgir avvikende prisoppsett eller betalingsvilkår, vil dette kunne føre til at tilbudet må avvises.

## Avtalens punkt 3.4. Dokumentasjon og opplæring

Priser for dokumentasjon og opplæring framgår av Bilag 6 Vedlegg 1 - Prisskjema.

## Avtalens punkt 3.6 Ytterligere utvikling etter Leveringsdag

Kunden kan bestille videreutvikling av de tjenester som er levert av Leverandøren, innenfor rammene beskrevet i bilag 1 og bilag 2. Vederlaget for slik videreutvikling skal betales etter enten:

* Medgått tid i henhold til timesatser som fremgår av Bilag 6 Vedlegg 1 – Prisskjema
* Avtalt fastpris mellom Partene.

## Avtalens punkt 4.2 Faktureringstidspunkt og betalingsbetingelser

Kunden skal bli fakturert en gang per halvår for Sak- og arkivtjenesten. Fakturaen skal inneholde alle relevante kostnadselementer for komplett løsning/tjeneste som kravstilt i de ulike bilagene i SSA-L. Se arkfane «Årlig kostnad for tjenesten» i Bilag 6 Vedlegg 1 – Prisskjema.

Eventuell variabel kostnad/bistand Kunden mottar skal faktureres løpende etter faktisk bruk.

Faktura fra Leverandøren skal alltid inneholde en tydelig fakturaspesifikasjon.

## Avtalens punkt 5.3 Partenes plikter i avslutningsperioden

Se Bilag 6 Vedlegg 1 - Prisskjema.

# Bilag 7: Endringer i den generelle avtaleteksten

## Avtalens punkt 1.3 Tolkning – rangordning

Eventuelle endringer til Generell avtaletekst framgår her:

|  |  |
| --- | --- |
| **Henvisning til avtalens punkt og evt. avsnitt:** | **Erstattes med:** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

# Bilag 8: Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen

## Avtalens punkt 1.4 Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen

Dersom Kunden og Leverandøren har kommet til enighet om en endringsavtale (både i forhold til innhold, eventuelt endring i vederlag og endring i tidsplan), skal endringen (innhold, justert vederlag og justert tidsplan) fremkomme her.

Hver endring skal være underskrevet av bemyndiget representant for partene.

Det er Leverandøren som er ansvarlig for at det føres en fortløpende katalog over endringene som utgjør bilag 8. Leverandøren er også ansvarlig for at Kunden uten ugrunnet opphold gis en oppdatert kopi. Kunden må selv holde oversikt over hvilke endringsanmodninger de har sendt og hvilke endringsoverslag de har mottatt.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Endringsnummer:** | **Beskrivelse av endringen samt eventuell vederlagsjustering og justering av tidsplan:** | **Ikraftsettelsesdato:** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

# Bilag 9: Vilkår for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveranser

## Avtalens punkt 2.2 Leverandørens ansvar for tredjepartsleveranser

I den grad tredjepartsleveranser er inkludert i tjenestene fra Leverandøren, skal kopi av vilkårene for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveransene være vedlagt her. Alternativt kan Leverandøren angi en lenke til vilkårene. Vilkårene er bindende for Kunden.

Leverandøren skal beskrive hvilke forpliktelser vilkårene pålegger Kunden og hvilke ansvarsbegrensninger tredjepart forbeholder seg. Leverandøren skal spesielt påpeke i hvilken grad og i hvilke situasjoner tredjepart vil foreta feilretting, samt hvilke garantier og SLA-krav som gjelder. Det er også viktig å påpeke eventuelle uvanlige eller byrdefulle reguleringer.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tredjepart:** | **Kort beskrivelse av tjenesten som leveres fra tredjepart:** | **Referanse til vilkår som er bindende for kunden*(vedlegg eller lenke)*** | **Forpliktelser vilkårene pålegger Kunden:** | **Eventuelle ansvars-begrensninger tredjepart forbeholder seg:** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |