Saksbehandlingsløsning for tilskuddsforvaltning
Anskaffelses ID: 23/00450

Bilag 5: Administrative bestemmelser

Innholdsfortegnelse

1. Administrative bestemmelser 3

1.1 Avtalen punkt 1.5 Partenes representanter 3

1.2 Prosedyrer og varslingsfrister for utskifting av bemyndiget representant, jmf. Avtalens punkt 1.5 3

1.3 Bemanning 3

1.4 Riktig kompetanse og kompetanseutvikling 4

1.5 Leverandørens tilbudte nøkkelressurser 4

1.6 Leveransestyring og informasjon 5

1.6.1 Organisering 5

1.6.2 Leveransestyring 5

1.7 Avtalens punkt 5.2 Avbestilling 5

1.8 Underleverandører 6

1.9 Avtalens punkt 11.2. Lønns- og arbeidsvilkår 6

1.10 Avtalens punkt 11.4 Skriftlighet 6

1. Administrative bestemmelser

Leverandøren skal i dette bilaget besvare som forespurt og når hensiktsmessig, henvise til det aktuelle svar på kravet i Bilag 2.

1.1 Avtalen punkt 1.5 Partenes representanter

Bemyndigede representanter for partene:

Bemyndiget representant for Helsedirektoratet	Bemyndiget representant for Leverandør:
Navn: Elise Husum	Navn:
Stilling: Avdelingsdirektør	Stilling:
E – post: elise.husum@helsedir.no	E – post:
Telefon: +4791340369	Telefon:

1.2 Prosedyrer og varslingsfrister for utskifting av bemyndiget representant, jmf. Avtalens punkt 1.5

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 i sin helhet av Leverandøren.

Bytte av bemyndiget representant skal dokumenteres i SSA-L Bilag 8 som en endring etter avtaleinngåelse.

1.3 Bemanning

Leverandøren skal bemanne tjenesten med nødvendig personell med kvalifisert kompetanse for å oppfylle formålet med kontrakten, både for teknisk drift, support, forvaltning/videreutvikling samt strategisk rådgivning/operativ bistand. Leverandøren bes om å foreslå og identifisere nødvendig personell og deres rolle og ressursinnsats i den løpende leveranse over tid. Tilsvarende som dokumentasjonen av Leverandørens

Kunden foretrekker at Leverandøren utnevner et kompetent og kompakt team som har definerte roller og ansvarsområder knyttet til leveranse av alle deler av tjenesten.

Leverandøren bes om å besvare her i blå skrift.

1.4 Riktig kompetanse og kompetanseutvikling

Leverandøren har et selvstendig ansvar for sikre riktig kompetanse og kompetanseutvikling hos egne medarbeidere, og bes beskrive hvordan Leverandøren forplikter seg til å vedlikeholde og videreutvikle nødvendig kompetanse for den samlede tjenesteleveransen.

Leverandøren bes besvare her i blå skrift.

1.5 Leverandørens tilbudte nøkkelressurser

Leverandøren bes identifisere sine tilbudte ressurser i denne avtalen for følgende leveranseområder:

- Kundeansvarlig for NHN hos Leverandøren
- Leveranseansvarlig/eier internt hos Leverandøren med
- Tjenesteansvarlig/Tjenesteleder som er hovedkontakt for løpende leveranser
- Personell med operativ involvering i drift og vedlikehold av Kundens løsning
- Personell som leverer løpende brukerstøtte og support under denne avtalen
- Personell som kan bistå i forvaltning, praktisk bistand og videreutvikling
- Personell som kan bistå med strategisk rådgivning

Nøkkelressurser beskrives i tabellen nedenfor. CV hvor kompetanse, erfaring og ev. sertifiseringer fremkommer skal vedlegges for nøkkelressurser.

For leveranser som er forankret i team av flere bes Leverandøren allikvel om å identifisere en nøkkelressurs for leveranseområdet under avtalen. Allokering bes da beskrevet for teamet.

Leverandør bes fylle inn og tilpasse blå tekst i tabellen, basert på Kundens forslag. Tabellen bør oppsummere CVer og forplikte tilbudte ressurser med allokering til denne avtalen.

Leveranseområde	Nøkkelressurs, rolle	Allokering, funksjon
Kundeansvarlig	Navn, KAM for NHN	n t / måned
Leveranseansvarlig	Navn, rolle	
Tjenesteleder	Navn, rolle	n t / måned
Drift og vedlikehold	Navn, rolle	
Brukerstøtte og Support	Navn, rolle	x FTE
Forvaltning, praktisk bistand	Navn, rolle	Opsjon, funksjonell applikasjons spesialist Opsjon, teknisk applikasjons spesialist
Videreutvikling (koding)	Navn, rolle	Opsjon, utvikler

Strategisk rådgiving, løsningsarkitekt	Navn, rolle	Opsjon,

1.6 Leveransestyring og informasjon

Leverandørens bes beskrive forslag til organisering og styring av den løpende tjeneste leveransen med de ressurser og aktiviteter som Leverandøren basert på sin erfaring mener er tilstrekkelig og som gir nytteverdi for Kunden. Alle aktiviteter som følger av forslaget skal være inkludert i vederlaget for løpende tjenestepris i Bilag 6.

1.6.1 Organisering

Leverandørens forslag til organisering av leveransen bes besvare her i blå skrift

1.6.2 Leveransestyring

Eksempler på aktiviteter som bør inkluderes i beskrivelsen (minimum):

- Rapporter og rapportering om drift, support og vedlikehold
- Møter mellom partene med ulike frekvens og deltakelse i form av roller
    - Strategiske møter om effekter, risiki, endringsbehov ol.
    - Taktiske møter om tilpasninger av tjenesteleveranse og samhandling
    - Merkantilt møte: Minimum et årlig møte for oppfølging av avtalen
    - Operative møter om tjenestenivå, tekniske og funksjonelle forhold
- Kunde-portal med oversikt over tjenestene og annen informasjon
- Andre kommunikasjonstjenester som Kunden kan abonnere på
- Andre kunderettede tjenester Kunden får invitasjon til eller direkte tilgang til
- Eskaleringsrutiner
- Håndtering av hendelser som krever planlegging/omlegging, av midlertidig art

Varslingsrutiner for operative forhold skal beskrives i Bilag 2 (ikke administrativt), eventuelt som svar på Kundens krav til skriftelighet jf. SSA-L Generell avtaletekst punkt 11.4.

Leverandøren bes besvare med sitt forslag til leveransestyring og avtaleforvaltning her i blå skrift.

1.7 Avtalens punkt 5.2 Avbestilling

SSA-L generelle avtaletekst punkt 5.2 gjelder.

1.8 Underleverandører

Bestemmelsene i SSA-L punk 6.2 gjelder og godkjente underleverandører er oppgitt i tabellen nedenfor.

Leverandøren skal opplyse om de underleverandører Leverandører vil benytte seg av i avtaleperioden, deres andel og rolle i leveransekjeden. Leveransekjeden må være komplett i den forstand at underleverandørene er involvert i operative leveranser til Kunden under avtalen.

Underleverandør	Org.nr	Leveranse ansvar	Data behandler
<Organisasjonsnavn>	<xxx xxx xxx>	<Leveransebeskrivelse (kort)>	<Ja/Nei>

1.9 Avtalens punkt 11.2. Lønns- og arbeidsvilkår

Dersom det foreligger allmenngjort tariffavtale eller landsomfattende tariffavtale for den aktuelle bransje kontrakten gjelder skal dokumentasjon av Leverandørens oppfyllelse av forpliktelser som nevnt i avtalens punkt 11.2 (Lønns- og arbeidsvilkår) fremkomme her:

Leverandøren bes bekrefte oppfyllelse i tråd med punkt 11.2 her i blå skrift.

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.

1.10 Avtalens punkt 11.4 Skriftlighet

SSA-L generell avtaletekst punkt 11.4 gjelder for forvaltning av avtalen og for alle meddelelser der det ikke fremgår andre former for sporbar kommunikasjon mellom partene.

Leverandøren bes besvare kravene til skriftlighet i Bilag 1 her i blå skrift.