

SSA-V: Vedlikeholdsavtalen

Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon (krav til vedlikeholdstjenesten)

Innhold

1 Innledning	3
1.1 Besvarelse i bilaget	3
2 Omfanget av vedlikeholdstjenesten	3
3 Krav til vedlikeholdstjenesten	3
3.1 Krav til vedlikeholdstjenesten (fastpris)	3
3.2 Kjøp av tilleggssytelser (timepris)	4

1 Innledning

I dette bilaget beskrives de krav Kunden stiller til opsjonen for vedlikehold av Aktør-, Tilskudds- og Bookingbasen.

1.1 Besvarelse i bilaget

Bilaget skal besvares i henhold til de krav som er stilt i konkurransegrunnlaget og de krav som er stilt direkte i dette bilaget. I bilagets kapittel 3 er minimumskravene til vedlikeholdstjenesten som Leverandør skal levere angitt. For enkelte av disse kravene er leverandør bedt om å gi en kortfattet beskrivelse i «SSA-V Bilag 2 Leverandørens løsningsspesifikasjon».

2 Omfanget av vedlikeholdstjenesten

Gjennom vedlikeholdsavtalen ønsker Kunden å sikre at Aktør-, Tilskudds- og Bookingbasen blir vedlikeholdt. Vedlikeholdstjenesten skal omfatte feilretting slik at feil og sårbarheter i Aktør-, Tilskudds- og Bookingbasen blir rettet. Dette omfatter både korrigerende av innrapporterte feil (korrektivt vedlikehold), samt at leverandør utfører arbeid som relaterer seg til å finne og rette potensielle feil før de oppstår (preventivt vedlikehold).

I tillegg til det vedlikeholdet som omfattes av vedlikeholdstjenesten, ønsker Kunden mulighet for å benytte seg av tilleggsytelser til eventuell videreutvikling av Aktør-, Tilskudds- og Bookingbasen selv etter at Oppdraget i henhold til SSA-O er utført. Dette innebærer at videreutvikling etter 2018 skal kunne gjøres på bestilling av Kunden. Kravene i «SSA-O Bilag 1 – Vedlegg A Kravtabell» som ikke er innfridd som en del av Oppdraget vil det være naturlig å ta som en del av denne videreutviklingen.

3 Krav til vedlikeholdstjenesten

3.1 Krav til vedlikeholdstjenesten (fastpris)

Leverandøren skal tilby en vedlikeholdstjeneste til en årlig fastpris som omfatter følgende:

- Preventivt vedlikehold
- Korrektivt vedlikehold

Dette innebærer at Leverandøren skal drive kontinuerlig vedlikehold Aktør-, Tilskudds- og Bookingbasen slik at Kunden bl.a. ikke blir hindret i å installere sikkerhetspatcher til operativsystem, databaser, terminalservere, applikasjonsservere eller andre relevante komponenter, ettersom Kunden har ansvaret for drift selv. I tillegg skal Leverandøren sikre at tjenestegrensesnitt holdes oppdatert i tråd med endringer i tilgrensende systemer slik at feil unngås.

Leverandør er ansvarlig for å oppdatere API-dokumentasjon som påvirkes av endringer som utføres (tilsvarende som krav A-002, T-002 og B-001 i «SSA-O Bilag 1 – Vedlegg A Kravtabell»).

Leverandørens tilbakemelding på status for retting av A- og B-feil skal inneholde informasjon om videre arbeid med saken, inklusiv tidspunkt/frister for avtalte aktiviteter.

Leverandør skal rette alle følgefeil etter planlagte endringer uten ugrunnet opphold og uten kostnad for Kunden.

For å imøtekomme kravene til vedlikeholdstjenesten kreves følgende:

- Leverandør skal ha nødvendig applikasjonsspesifikk kompetanse
- Leverandør må ha rutiner for å håndtere innmelding, oppfølging og retting av feil
- Leverandøren skal levere vedlikeholdstjeneste som beskrevet i bilag 5 med det tjenestenivå som er angitt i bilag 5
- Overordnede prinsipper og føringer skal i størst mulig grad ivaretas (ref. SSA-O bilag 1 kap. 1.3)

Leverandør bes om å gi en kortfattet beskrivelse av sin vedlikeholdstjeneste (herunder sine rutiner for innmelding, oppfølging og retting av feil, samt rutiner for preventivt vedlikehold) i «SSA-V Bilag 2 Leverandørens løsningsspesifikasjon».

3.2 Kjøp av tilleggsytelser (timepris)

I tillegg til vedlikeholdet som inngår i vedlikeholdstjenesten, ønsker Kunden mulighet til å bestille tilleggsytelser ved behov. Følgende bestillinger¹ kan være aktuelle for Aktør-, Tilskudds- og Bookingbasen:

- Videreutvikling av eksisterende og ny funksjonalitet
- Generelle forbedringer (perfektivt vedlikehold)
- Videreutvikling for som følge av endringer i lovverk og/eller forskrifter
- Tilpasning som følge av nye integrasjoner

¹ Listen er ikke uttømmende eller forpliktende, men angir eksempler på aktuelle bestillinger