



Type avtale (sett kryss)

Avtale: ☒ X
Rammeavtale: ☐

Saksnummer: 2018/114661	Tittel: Avtale for IT Service Desk
-----------------------------------	--

Leverandør:	Oppdragsgiver: Innovasjon Norge
Kontaktperson for avtalen: Navn: Stilling: Epost: Telefon: Mobil:	Kontaktperson for avtalen: Navn: Maria Hermansen Samstad Stilling: Avdelingsleder IT drift og support Epost: maria.hermansen.samstad@innovasjon norge.no Telefon: +47 976 29 252
Avtalen gjelder fra dato:	Avtalen løper til dato:

Avtalen kan forlenges med 1 + 1 + 1 år.

Avtalen signeres elektronisk i Mercell

Avtale for kjøp av IT Service Desk

Er inngått mellom:

(heretter benevnt Leverandør)

og

Innovasjon Norge
(heretter benevnt Oppdragsgiver eller kunde)

Sted og dato:

Innhold

1.	Formål og bakgrunn for avtalen	5
2.	Oppdraget.....	5
2.1	Innhold	5
2.2	Nærhet til brukere	9
2.2.1	God og relevant kompetanse.....	9
2.2.2	Implementering og gevinstrealisering	9
2.2.3	Eierskap til data, dokumentasjon, og arbeidsverktøy	10
2.3	Varighet	10
2.4	Gjennomføring.....	10
3.	Tilgang til systemer m.v.	10
	Leverandør skal ikke ha tilgang til Oppdragsgivers datasystemer eller andre systemer, med mindre annet er skriftlig avtalt.	10
	Alle praktiske forhold i tilknytning til Oppdraget avtales skriftlig med Oppdragsgiver.	10
4.	Vederlag.....	10
5.	Fakturering	11
6.	Rettigheter	11
7.	Lojalitet.....	12
8.	Taushetsplikt og taushetserklæring	12
9.	Etikk og samfunnsansvar	12
9.1	Bærekraft og samfunnsansvar	12
9.2	Anti-korrupsjon.....	13
9.3	Konsekvenser	13
10.	Behandling av personopplysninger	13
11.	Leverandørens mislighold.....	13
11.1	Hva som anses som mislighold.....	13
11.2	Plikt til å avhjelpe mislighold	13
12.	Oppdragsgivers misligholdsbeføyelser.....	13
12.1	Prisavslag	13
12.2	Erstatning for mislighold	14
12.3	Heving.....	14
12.4	Oppdragsgivers mislighold	14
13.	Avtalens oppbygging og rangordning	14
14.	Lovvalg. Tvisteløsning.....	14
	VEDLEGG 1 LØNN OG ARBEIDSVILKÅR	16
	VEDLEGG 2 TAUSHETSERKLÆRING.....	17
	VEDLEGG 3 ETISKE RETNINGSLINJER	18
	VEDLEGG 4 EGENERKLÆRING OM ANTIKORRUPSJON	20
	VEDLEGG 5 DATABASEHANDLERAVTALEN.....	22
	VEDLEGG 6 YTELSESINDIKATORER OG AVTALTE GRENSEVERDIER	23

1. FORMÅL OG BAKGRUNN FOR AVTALEN

Avtalens hovedformål er å dekke Innovasjon Norges behov for et internt IT service desk, der også enklere drifts- og overvåkingsoppgaver ivaretas. Service desken skal fungere som single point of contact (SPOC) og supportintegrator for Innovasjon Norges interne kunder/ansatte, IT-divisjonen, den øvrige forretningen (hovedkontor, distriktskontor og utenlandskontorer), tredjeparter og andre samarbeidspartnere.

I 2017 kom det noe over 15 000 henvendelser fra rundt 750 sluttbrukere, spredt på kontorer i alle landets fylker og i ca. tretti land. Rundt regnet kom 7000 av henvendelsene via telefon, hvorav under 5% var fra land utenfor europeisk tidssone (dekket av 24/7 tjeneste), resten kom via epost eller skjema-innmeldinger. Omtrent 200 ansatte er lokalisert på hovedkontoret i Oslo, rundt 350 holder til på distriktskontorene i Norge, mens den resterende gruppen er spredt utenlands i Amerika, Asia, Afrika, Midtøsten og Europa.

2. OPPDRAGET

2.1 INNHOLD

Oppdragsgiver har følgende målbilde for leveransen:

	Målbilde
Nærhet til brukere	Hovedkontaktpunkt (teamleder) og supportressurser hos leverandør skal sitte samlet i Innovasjon Norges lokaler, sammen med Innovasjon Norges egne faste ressurser. Unntak vil være supportressurser som skal jobbe 24/7/365 for å dekke brukere som sitter i andre tidssoner, samt følge opp sikkerhetshendelser. Disse skal sitte i leverandørs lokaler.
God og relevant kompetanse	Supportressursene som bemanner service desk i tidsrommet 8-16 norsk tid alle virkedager, skal jobbe med Innovasjon Norge som eneste kunde, og kjenne oss dertil godt. Supportressursene som dekker resterende tidsrom 16-08, samt helg og norske helligdager (det tidsrom som kjerneteamet beskrevet over ikke dekker) skal sitte i leverandørs lokaler, og skal kunne håndtere andre kunder enn Innovasjon Norge. Ressursene skal ha nok kjennskap til Innovasjon Norge til at de kan yte normale Service Desk tjenester overfor de som henvender seg. Metodikken til leverandør skal legge til rette for systematisk opplæring og kvalifisering av ressurser, med avtalt oppdrag og beskjeftigelse. Kommunikasjonen mellom Innovasjon Norge og leverandør skal systematisk avklare forventninger og innfrielse

	av disse. Innovasjon Norge skal godkjenne alle tilbudte ressurser.
Kapasitet og fleksibilitet	Proaktiv, planlagt og budsjettert oppskalering av supportkapasitet, med avklarte gjensidige krav til forutsigbarhet, kompetanse, osv., når Innovasjon Norge har behov for dette.
Implementering og gevinstrealisering	Delt ansvar med utgangspunkt i at felles suksess henger sammen med tilfredsstillende brukeropplevelser. Nærhet og fleksibilitet mellom kunde og leverandør. Tjenestens kvalitet skal ikke måles utelukkende kvantitativt etter antall løste saker, men det skal utvikles ytelsesindikatorer som ivaretar kundeopplevelsen i et helhetlig perspektiv. En viktig del av indikatorer og suksesskriterier skal være basert på tilbakemelding fra bruker, for eksempel brukerundersøkelse eller umiddelbar tilbakemelding. En vellykket IT service desk kan dokumentere nedgang i antall kundesvevende, ved hjelp av proaktiv problemløsning, automatisering og innføring av selvbetjente løsninger. Leverandør tar initiativ til forbedringer, og driver proaktiv risikostyring.
Eierskap til løsninger og dokumentasjon	Innovasjon Norge eier alle data og all dokumentasjon som leverandør produserer i oppdragsperioden. Leverandør skal arbeide i Innovasjon Norges løsninger, og som SPOC bidra proaktivt til et økosystem som understøtter kundevennlig support og en effektiv hverdag for supportressursene.

Ved inngåelse av ny avtale for Service Desk endrer Innovasjon Norge på eksisterende modell for bedre å imøtekomme sluttbrukerens behov og opplevelse.

Modellen vil være todelt.

1. Én service desk som skal betjene hovedmassen av brukere i norsk tidssone, det vil si kl. 08-16 alle virkedager.
2. Én service desk som skal være tilgjengelig i norsk tidssone kl. 16-08 alle virkedager, samt 24/7 alle helger og norske helligdager for å dekke øvrige tidssoner for brukere globalt.

Ressursene under pkt. 1 skal jobbe med Innovasjon Norge som eneste kunde.

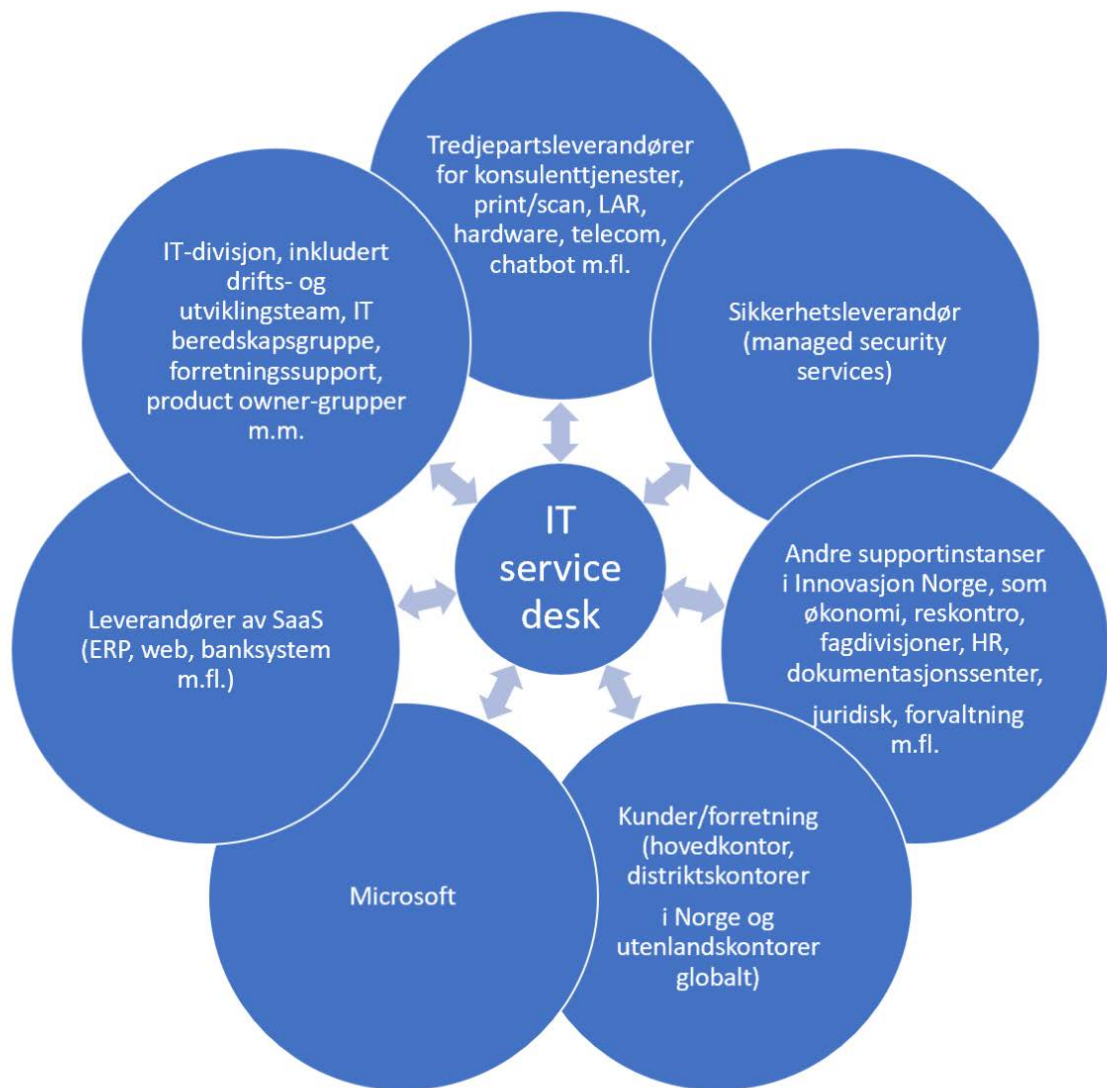
Ressurs(ene) under pkt. 2 kan jobbe med Innovasjon Norge og andre kunder parallelt.

Innovasjon Norge utfordrer den tradisjonelle 1., 2. og 3. linjemodellen i henhold til klassisk ITIL, ved å søke en mer fleksibel og pragmatisk tilnærming. I stedet for en tradisjonell fordeling mellom 1. og 2. linje, ønsker vi å etablere en Service Desk der 1. linje blir bredere og sammensatt av ressurser som dekker både 1. og 2. linjesupport. Enklere drifts- og forvaltningsoppgaver kan forekomme.

Service Desk skal fungere som SPOC (Single Point of Contact) og supportintegrator, det vil si sørge for at økosystemet (koordinering, samhandel og integrasjon) rundt Innovasjon Norges IT-organisasjon, forretning, samt eksterne tredjeparter og samarbeidspartnere fungerer bra og til kundens beste. Kommunikasjon og samarbeid skal være tett, og målsetningen er å samordne en distribuert supportprosess i Innovasjon Norge, som i dag forvaltes spredt (HR, økonomiavdeling, eiendomsforvaltning, kantine, dokumentasjonssenter/arkiv og så videre.) Supportsaken skal følge kunden/den ansatte, og det skal være enkelt å få hjelp uavhengig av sak/problemstilling.

Leverandør skal ta initiativ til, og implementere løsninger som tilbyr en økt grad av selvbetjening og automatisering. Innovasjon Norge implementerer i disse dager en chatbot-plattform, og kommende service desk-ressurser er forventet å bistå med opplæring av denne. Målet er å skape en FAQ for enkle og repetitive spørsmål med stort volum, og bruke menneskelige ressurser til mer komplekse oppgaver. En leverandør av service desk forventes også å bistå med implementering av digitale handlinger gjennomført av chatboten.

Bildet under er en forenklet visualisering og framstilling av IT service desk sin rolle som SPOC og supportintegrator:



Tjenesten skal inneholde følgende:

2.2 NÆRHET TIL BRUKERE

Leverandørens teamleder skal fungere som hovedkontaktpunkt mot Innovasjon Norge i den daglige samhandlingen som understøtter oppfyllelse av avtalens innhold og vilkår. Funksjonen skal ha fast tilholdssted i våre kontorer i Oslo, med 100 % stilling og 1650 t/år.

Servicedeskmodellen deles i to: én for den delen av service desk som skal betjene hovedmassen av brukere i norsk tidssone, og én for den delen av service desk som skal være tilgjengelig i alle tidssoner, helger og norske helligdager.

Service desk - norsk tidssone:

- Bemanning kl. 08-16 alle virkedager
- Skal jobbe med Innovasjon Norge som eneste kunde
- Skal sitte samlet i Innovasjon Norges lokaler i Oslo, der brukerne enkelt har tilgang til bistand.

Service desk for alle tidssoner:

- Bemanning kl. 16-08 alle virkedager, samt 24/7/365 alle helger og norske helligdager.
- Kan jobbe med andre kunder samtidig som Innovasjon Norge blir betjent.
- Kan sitte i leverandørs egne lokaler

Supportressurser skal også kunne påta seg reiseoppdrag, gi IT-støtte og bistå teknisk på Innovasjon Norges forskjellige lokasjoner i Norge og internasjonalt ved behov. Vederlag for ad-hoc oppdrag er beskrevet under timepriser under punkt 4 i denne avtalen.

2.2.1 God og relevant kompetanse

Supportressurser skal jobbe med Innovasjon Norge som eneste kunde i tidsrommet 08-16 alle virkedager, og med det erverve seg kunnskap om selskapets virke og målsetninger.

Alle supportressurser skal godkjennes av Innovasjon Norge før de blir en del av kjerneteam for service desk.

Supportressursene skal ha tilfredsstillende teknisk ekspertise, inkludert hybride og offentlige skyløsninger, mobile enheter, PC-er, print/scan, møte- og videoroms-løsninger, samt teknisk tilleggsutstyr.

Supportressursene skal beherske norsk og engelsk på nivå C1, både muntlig og skriftlig, for å kunne understøtte brukere globalt.

2.2.2 Implementering og gevinstrealisering

Leverandør har ansvar for koordinering og daglig oppfølging av ressurser, og dermed sikring av at leveranser er i henhold til definerte ytelsesindikatorer, som definert i vedlegg 6.

Leverandør skal være proaktiv i forhold til innføring av automatisering og selvbetjening, for på den måten bedre ytelsesindikatorene, og redusere antall henvendelser som krever manuell eller personlig involvering.

2.2.3 Eierskap til data, dokumentasjon, og arbeidsverktøy

Innovasjon Norge eier all data og all dokumentasjon som leverandør produserer i forbindelse med oppdraget.

Leverandør skal jobbe i Innovasjon Norges løsninger og systemer.

2.3 VARIGHET

Avtaleperioden er fra signaturodato og 2 år.

Oppdragsgiver har opsjon på å forlenge avtalen med de samme betingelser med 1 + 1 + 1 år slik at total mulig avtalelengde blir 5 år. En eventuell forlengelse av avtalen må utløses senest 3 måneder før avtalens utløp.

2.4 GJENNOMFØRING

Prosjektleder for Leverandør skal rapportere til [xxx], Innovasjon Norge

Leverandør plikter å rette seg etter alle instruksjoner og pålegg som gis av Oppdragsgiver.

3. TILGANG TIL SYSTEMER M.V.

Leverandør skal ikke ha tilgang til Oppdragsgivers datasystemer eller andre systemer, med mindre annet er skriftlig avtalt.

Alle praktiske forhold i tilknytning til Oppdraget avtales skriftlig med Oppdragsgiver.

4. VEDERLAG

Følgende vederlag er avtalt:

Beskrivelse	Fastpris NOK ekskl. mva.
Årsavgift for år 1	
Årsavgift for år 2	
Årsavgift for år 3	
Årsavgift for år 4	
Årsavgift for år 5	
SUM for 5 år	

Timepriser for ad-hoc oppdrag utenfor scope for fastprisavtalen.

Timeprisen er flat rate (ingen overtidsrate eller helligdagstillegg).

Rolle	Timepris NOK (ekskl. mva.)
Prosjektleder / teamleder	
Seniorressurs IT support	
Juniorressurs IT support	
Juniorressurs field service	

Pålagt reisetid utenfor normal arbeidstid godtgjøres med 60% av ressursens timepris. Kostnader i forbindelse med oppdrag utenfor Innovasjon Norges kontor i Akersgata 13 dekkes etter regning, basert på faktiske kostnader og statens satser for kostgodtgjørelse.

Alle Leverandørs kostnader i forbindelse med utførelsen av Oppdraget i Innovasjon Norges lokaler i Akersgata 13 og i Leverandørens egne lokaler dekkes av Leverandør. Oppdragsgiver har intet ansvar for kostnader av noen art, med mindre annet er skriftlig avtalt.

5.FAKTURERING

Leverandørens fakturaer skal spesifiseres og dokumenteres, slik at Oppdragsgiveren enkelt kan kontrollere fakturaene i forhold til det avtalte vederlag.

Alle fakturaer for løpende timer skal være vedlagt detaljert spesifikasjon over påløpte timer. Utlegg skal angis særskilt. Oppdragsgiveren skal betale fakturaer fra Leverandøren i henhold til Oppdragsgiverens gjeldende betalingsrutiner. Fakturaer betales pr. 30 dager etter godkjent faktura.

Leverandøren skal levere fakturaer og kreditnotaer i henhold til det fastsatte formatet Elektronisk handelsformat (EHF). Leverandøren skal bruke det ressursnummeret som til enhver tid angis av Oppdragsgiverens kontaktperson som referanse på fakturaene ('vår ref'). Leverandøren må selv bære eventuelle kostnader som leveranse av elektronisk faktura måtte medføre for denne.

Det er en forutsetning for betaling at eventuell avtalt/forutsatt rapport/dokumentasjon foreligger.

6. RETTIGHETER

Leverandøren er ansvarlig for at eiendomsrett, opphavsrett og andre materielle og immaterielle rettigheter ikke krenkes overfor tredjemann ved utførelse av sine plikter under rammeavtalen.

Oppdragsgiver forutsetter at resultatet er i henhold til åndsverkloven og annen immateriell lovgivning, herunder at eventuelt samtykke fra andre rettighetshavere er innhentet og foreligger skriftlig, og at det ikke er andre som har rettigheter til materialet.

Oppdragsgiver har full opphavs- og eiendomsrett til ethvert resultat av Oppdraget.

Leverandør kan ikke uten skriftlig samtykke fra Oppdragsgiver utnytte resultatene av Oppdraget.

Grunnlagsmateriale som Oppdragsgiver har stilt til disposisjon for Oppdragstaker i forbindelse med Oppdraget, forblir Oppdragsgivers eiendom. Leverandør har ikke uten skriftlig samtykke fra Oppdragsgiver rett til videre bruk av slikt materiale.

Leverandør beholder rettighetene til egne verktøy og metodegrunnlag. Begge parter kan også utnytte generell kunnskap (know-how) som ikke er taushetsbelagt og som de har tilegnet seg i forbindelse med oppdraget.

7. LOJALITET

Leverandør er innforstått med Oppdragsgivers behov for utstrakt tillit både hos kunder, eier og ellers i samfunnet. Oppdragstaker er videre innforstått med at det av disse grunner må gjelde særlige forpliktelser for innleide konsulenter hos Oppdragsgiver.

Oppdragstaker forplikter seg etter dette til å utvise lojalitet i forholdet til Oppdragsgiver i avtaleperioden og senere, herunder aldri å misbruke informasjon eller relasjoner man har fått gjennom utførelsen av oppdrag for Oppdragsgiver.

8.TAUSHETSPLIKT OG TAUSHETSERKLÆRING

Leverandør / Leverandørs personale har taushetsplikt om konfidensiell informasjon som man får tilgang til i forbindelse med Oppdraget. Særskilt taushetserklæring forutsettes undertegnet av samtlige involverte personer.

9. ETIKK OG SAMFUNNSANSVAR

9.1 BÆREKRAFT OG SAMFUNNSANSVAR

Oppdragsgiver skal bidra til en bærekraftig utvikling, herunder til økt samfunnsansvar i norsk næringsliv. Det er partenes felles forutsetning at virksomheten skal være basert på høye krav til etiske holdninger, unngå å medvirke til korrupsjon, krenkelse av menneskerettigheter, dårlige arbeidsforhold eller skadevirkninger for lokalsamfunn og

miljø. Oppdragsgiver forventer at kunder og samarbeidspartnere har retningslinjer for etikk og samfunnsansvar i virksomheten.

9.2 ANTI-KORRUPSJON

Innovasjon Norge har nulltoleranse for korrupsjon og har en anti-korrupsjonspolicy som gjelder for alle innleide konsulenter og for leverandører til selskapet. Korrupsjon omfatter et bredt spekter av aktiviteter der formålet er å skaffe seg ulovlige fordeler. Eksempler på korrupsjon er bestikkelser, smøring og favorisering, tilbakeføring av vederlag (kickbacks), tilretteleggingsbetalinger.

9.3 KONSEKVENSER

Dersom det blir avdekket alvorlige forhold i strid med pkt. 10.1 og 10.2, kan Innovasjon Norge avslutte avtaleforholdet med umiddelbar virkning.

10. BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Dersom leveransen forutsetter at Leverandøren må behandle personopplysninger på vegne av IN skal dette skje i henhold til Lov om behandling av personopplysninger 15.06.2018 nr. 3814 (personopplysningsloven) på en slik måte at regelverkets krav blir ivarettatt. Leverandøren skal ha rollen som databehandler og oppdragsgiveren skal være behandlingsansvarlig. Dersom påkrevet skal det inngås en databehandleravtale.

11. LEVERANDØRENS MISLIGHOLD

11.1 HVA SOM ANSES SOM MISLIGHOLD

Det foreligger mislighold fra Leverandørens side dersom Leverandøren ikke overholder sine plikter etter rammeavtalen og det ikke skyldes Oppdragsgiver eller force majeure.

11.2 PLIKT TIL Å AVHJELPE MISLIGHOLD

Leverandøren er forpliktet til snarest mulig å avhjelpe mislighold slik at avtalte betingelser og plikter oppfylles.

12. OPPDRAGSGIVERS MISLIGHOLDSBEFØYELSER

12.1 PRISAVSLAG

Oppdragsgiver kan kreve forholdsmessig prisavslag av avtalevederlaget dersom Leverandøren har utvist mislighold overfor enkelte eller flere av sine plikter under rammeavtalen. Prisavslag kommer i tillegg til andre beføyelser.

12.2 ERSTATNING FOR MISLIGHOLD

Oppdragsgiver kan kreve erstattet tap som med rimelighet kan tilbakeføres til misligholdet med mindre Leverandøren kan godtgjøre at misligholdet eller årsaken til misligholdet ikke kan tilskrives vedkommende. Dette inkluderer blant annet tap ved merarbeid forårsaket av misligholdet.

Indirekte tap kan bare kreves erstattet dersom Leverandøren, eller noen denne er ansvarlig for, har utvist forsett eller grov uaktsomhet.

12.3 HEVING

Dersom Leverandøren ikke innen rimelig tid foretar de nødvendige tiltak for å avhjelpe misligholdet, har Oppdragsgiver rett til å heve hele eller deler av rammeavtalen, dersom misligholdet er vesentlig og det ikke kan avhjelpes uten at Oppdragsgiver eller noen Oppdragsgiver representerer påføres vesentlig kostnad eller ulempe.

Gjentatte mislighold/mangler under rammeavtalen vil etter forholdene kunne utgjøre vesentlig mislighold som berettiger heving av rammeavtalen fra Oppdragsgivers side.

12.4 OPPDRAGSGIVERS MISLIGHOLD

Ved betalingsforsinkelse kan Leverandøren kreve forsinkelsesrente etter lov av 17. desember 1976 nr. 100.

13. AVTALENS OPPBYGGING OG RANGORDNING

Avtalen består av:

1. Denne avtalen med vedlegg
2. Oppdragsgivers konkurransegrunnlag
3. Leverandørens tilbud

Ved motstrid gjelder rekkefølgen nevnt over.

14. LOVVALG. TVISTELØSNING

Denne avtale reguleres av norsk rett. Tvister i forbindelse med avtalen skal søkes løst ved forhandlinger. Fører ikke forhandlingene frem, skal tvisten avgjøres ved de ordinære norske domstoler med mindre partene blir enige om å bringe saken inn til avgjørelse ved voldgift.

Oslo tingrett vedtas som vernetting.

Denne avtale er undertegnet i 2 –to- eksemplarer, ett til Oppdragsgiver, ett til Leverandør.

VEDLEGG:

Vedlegg 1 – Lønn og arbeidsvilkår

Vedlegg 2 – Taushetserklæring

Vedlegg 3 – Etiske retningslinjer

Vedlegg 4 – Egenerklæring om antikorrupsjon

Vedlegg 5 – Databehandleravtale

Vedlegg 6 – Ytelsesindikatorer og avtalte grenseverdier

Vedlegg 7 – Endringer etter avtaleinngåelse

VEDLEGG 1 LØNN OG ARBEIDSVILKÅR

I samsvar med bestemmelsene i forskrift av 2008-02-08 nr 112 om lønns- og arbeidsvilkår i offentlige kontrakter ved utlysning av tjenestekontrakter og bygg- og anleggskontrakter vil følgende plikter pålegges leverandøren:

- Leverandøren skal i sine kontrakter stille krav om at ansatte hos leverandøren og eventuelle underleverandører som direkte medvirker til å oppfylle kontrakten, har lønns- og arbeidsvilkår som ikke er dårligere enn det som følger av gjeldende landsomfattende tariffavtale, eller det som ellers er normalt for vedkommende sted og yrke. Dette gjelder også for arbeid som skal utføres i utlandet.
- Leverandøren er kjent med at Oppdragsgiver skal kreve at leverandøren og eventuelle underleverandører på forespørsel må dokumentere lønns- og arbeidsvilkårene til ansatte som medvirker til å oppfylle kontrakten.
- Leverandøren er kjent med at Oppdragsgiver skal forbeholde seg retten til å gjennomføre nødvendige sanksjoner, dersom leverandøren eller eventuelle underleverandører ikke etterlever kontraktsklausulen om lønns- og arbeidsvilkår. Sanksjonen skal være egnet til å påvirke leverandøren eller underleverandøren til å oppfylle kontraktsklausulen.
- Leverandøren er kjent med at Oppdragsgiver skal gjennomføre nødvendig kontroll av om kravene til lønns- og arbeidsvilkår overholdes.

Undertegnede leverandør erklærer med dette at nevnte forpliktelser vil bli overholdt.

Sted: _____ Dato: _____

Underskrift: : _____

VEDLEGG 2 TAUSHETSERKLÆRING

Bekreftelse

Ved å signere dette dokumentet bekrefter jeg at jeg har lest bestemmelsene inntatt i lov om Innovasjon Norge § 27 og straffeloven § 121 og forstår at:
min tjeneste eller arbeid for Innovasjon Norge krever ansvarsfølelse og lojalitet;
jeg på de vilkår som fremgår av lov om Innovasjon Norge § 27 har taushetsplikt om det jeg i forbindelse med tjenesten eller arbeidet får kjennskap til om andres forretningsmessige eller private forhold;
jeg plikter å behandle all informasjon på en betryggende og for uvedkommende utilgjengelig måte og forøvrig i samsvar med Innovasjon Norges til enhver tid gjeldende retningslinjer;
taushetsplikten også gjelder overfor ansatte i Innovasjon Norge som ikke har behov for opplysningene i sitt arbeid;
taushetsplikten også gjelder etter at jeg har avsluttet tjenesten eller arbeidet for Innovasjon Norge; og
brudd på taushetsplikten kan medføre straffeansvar, erstatningsansvar og/eller opphør av min tjeneste eller arbeid for Innovasjon Norge.

Relevant rolle

Jeg har følgende rolle i min tjeneste eller arbeid for Innovasjon Norge (sett kryss):

- | | | | | | |
|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|-------------|--------------------------|------------|
| ☐ | Ansatt | ☐ | Tillitsvern | ☐ | Observatør |
| ☐ | Konsulent i følgende selskap: | | | | |
| ☐ | Annen rolle: | | | | |

Signatur

Sted og dato:	
Navn i BLOKKBOKSTAVER:	
Adresse:	
Fødselsdato (DD.MM.ÅÅÅÅ):	
Signatur:	

VEDLEGG 3 ETISKE RETNINGSLINJER

Innovasjon Norges leverandører og avtalepartnere skal respektere grunnleggende sosiale og etiske krav i sin virksomhet. Leveranser til Innovasjon Norge skal være fremstilt under forhold som er forenlig med kravene angitt nedenfor. Retningslinjene bygger på sentrale FN- og ILO-konvensjoner. Kravene angir minimums- og ikke maksimumsstandarder. Nasjonal lovgivning på produksjonssted skal etterleves. Der hvor retningslinjene og nasjonal lover eller reguleringer omhandler samme tema, skal den høyeste standarden alltid gjelde.

- ILOs åtte kjernekonvensjoner; nummer 29, 87, 98, 100, 105, 111, 138 og 182
- FNs barnekonvensjon, artikkel 32
- Arbeidstakeres rettigheter og den arbeidsmiljølovgivningen som gjelder i produsentlandet, inklusive regler om minimumslønn og sosiale velferdsordninger i produsentlandet

Menneskerettigheter

Leverandøren skal respektere FNs menneskerettigheter.

Prinsipper og ansattes rettigheter

Nasjonal lovgivning

Nasjonal lovgivning i produsentlandet skal etterleves og utgjør alltid et minimumsnivå for de ansattes rettigheter. Der hvor retningslinjene og nasjonal lover eller reguleringer omhandler samme tema, skal den høyeste standarden alltid gjelde.

Forbud mot barnearbeid (FNs barnekonvensjon, ILO konvensjon nr 138 og 182)

Barnearbeid, i henhold til definisjonen i ILO konvensjon nr 138 og 182, er forbudt. Dersom det foregår slikt barnearbeid, skal det arbeides for snarlig utfasing. Det skal samtidig legges til rette for at barna gis mulighet til livsopphold og utdanning inntil barnet ikke lenger er i skolepliktig alder.

Tvangsarbeid/slavearbeid (ILO konvensjon nr 29 og 105)

Det skal ikke foregå noen form for tvangsarbeid, slavearbeid eller ufrivillig arbeid. Arbeiderne må ikke levere depositum eller identitetspapirer til arbeidsgiver, og skal være fri til å avslutte arbeidsforholdet med rimelig oppsigelsestid.

Diskriminering (ILO konvensjoner nr 100 og 111)

Det skal ikke foregå noen diskriminering i arbeidslivet basert på etnisk tilhørighet, religion, alder, uførhet, kjønn, ekteskapsstatus, seksuell orientering, fagforeningsmedlemskap eller politisk tilhørighet.

Fagorganiseringsfrihet og retten til kollektive forhandlinger (ILO konvensjon nr 87 og 98)

Arbeiderne skal uten unntak ha rett til å slutte seg til eller etablere fagforeninger etter eget valg, og til å forhandle kollektivt. Dersom disse rettigheter er begrenset eller under utvikling, skal leverandøren medvirke til at de ansatte får møte ledelsen for å diskutere lønns- og arbeidsvilkår uten at dette får negative konsekvenser for arbeiderne.

Lønn og arbeidstid

Det bekreftes at alle ansatte i vårt firma og innleide arbeidstakere som benyttes i utføringen av tjenester for Innovasjon Norge ikke har dårligere lønns- og arbeidsvilkår enn det som følger av gjeldende landsomfattende tariffavtale eller det som ellers er normalt for vedkommende sted og yrke.

Innovasjon Norge krever i henhold til forskrift om lønns- og arbeidsvilkår i offentlige kontrakter § 5 at leverandører og eventuelle underleverandører som direkte medvirker til å oppfylle kontrakten på forespørsel kan dokumentere lønns- og arbeidsvilkårene til ansatte og innleide som medvirker til å gjennomføre kontrakten.

Innovasjon Norge forbeholder seg retten til å gjennomføre nødvendige sanksjoner dersom leverandøren og eventuelle underleverandører ikke etterlever kontraktsklausulen om lønns- og arbeidsvilkår. Sanksjonen skal være egnet til å påvirke leverandøren eller underleverandøren til å oppfylle kontraktsklausulen.

Helse og sikkerhet

Arbeidsmiljøet skal være i henhold til produsentlandets lovgivning. De ansatte skal alltid informeres om eventuell helserisiko som arbeidet kan medføre. Alle ansatte skal ha tilgang til relevant verne- og beskyttelsesutstyr.

Inspeksjoner

Når fullmaktshaver for leverandøren skriver under på dette dokumentet bekreftes at leverandøren, og eventuelle underleverandører, følger de krav som er formulert i dette dokumentet. Underskriften gir oppdragsgiver, eller den oppdragsgiver bemyndiger, rett til å foreta anmeldte og uanmeldte inspeksjoner på alle produksjonssteder i kontraktsperioden for å undersøke om dette dokumentets krav etterleves.

Navn på virksomheten	Signatur
Dato og sted	Signatur med blokkbokstaver

--	--

VEDLEGG 4 EGENERKLÆRING OM ANTIKORRUPSJON

IN har nulltoleranse for korrupsjon og har en antikorrupsjonspolicy som gjelder for alle leverandører til IN.

Denne bekreftelsen gjelder:

Virksomhetens navn		Organisasjonsnr/ Fødselsnr	
Adresse		Land*	
Postnummer		Poststed	

Undertegnede bekrefter med dette at selskapet ikke er under etterforskning for mistanke om korrupsjon og videre at ingen av selskapets ansatte eller styremedlemmer er straffet, tiltalt eller under etterforskning for korrupsjon.

Undertegnede bekrefter med dette at det er iverksatt tiltak for å bevisstgjøre våre ansatte mot korrupsjon. Selskapet har nulltoleranse for korrupsjon eller forsøk på korrupsjon hos egne ansatte og forretningsforbindelser.

Undertegnede aksepterer at oppdragsgiver etter anmodning vil bli gitt rett til å gjennomgå og verifisere selskapets tiltak for antikorrupsjonsarbeid og kan kreve fremlagt selskapets interne rutiner/ tiltak mot korrupsjon.

Ved mistanke mot- eller etterforskning av selskapet for korrupsjon, skal IN ha rett til å heve avtalen med umiddelbar virkning etter at selskapet har fått anledning til å gi sitt syn på anklagene.

_____	_____
Dato	Daglig leder

☐ Ingen ansatte

_____	_____
-------	-------

Dato

Representant for de ansatte

VEDLEGG 5 DATABEHANDLERAVTALEN

Se eget vedlegg.

VEDLEGG 6 YTELSESINDIKATORER OG AVTALTE GRENSEVERDIER

Konsept for tjenestemåling

En Ytelsesindikator (Performance Indicator - PI) er en måleenhet for ethvert målbart aspekt for en tjeneste som partene har blitt enige om å måle under denne avtale. En PI kan måle en tjeneste, en kontraktuell leveranse eller en kontraktuell forpliktelse direkte, og kan også indirekte måle en prosess eller en organisatorisk funksjon som er relevant for å oppfylle de kontraktuelle forpliktelser som er avtalt. Ytterligere PI'er kan brukes av begge parter for å analysere grunnleggende informasjon, for å understøtte kontinuerlig forbedring. En PI skal alltid være avtalt i forhold til hva som skal måles, hvordan målingen utføres, når målingen skal utføres, og når en PI skal rapporteres.

En PI tilhører et PI-nivå, og det er definert 4 PI-nivåer:

- MPI - Major Performance Indicator (Overordnet Ytelsesindikator)
- KPI - Key Performance Indicator (Nøkkelindikator)
- GPI - General Performance Indicator (Generell Ytelsesindikator)
- MI - Management Information (Ledelsesinformasjon)

PI'er definert i denne avtale skal måles og rapporteres av leverandør over én - 1 - kalendermåned, om ikke annet er avtalt.

Finansielle reaksjoner kan bare kalkuleres basert på avtalte PI'er under MPI og KPI-nivåene.

En Tjenestenivåindikator (Service Level Target - SLT) skal defineres for PI'er under MPI, KPI og GPI-nivåene.

Rapportert måling av en PI skal ansees som den definerte SLT for en periode. En PI's Tjenestenivå (Service Level) skal alltid sammenlignes med tjenestens SLT.

BONUS (REWARD) OG MALUS (PENALTY)

For en KPI eller MPI med definert SLT, kan malus (finansiell eller annen type) avtales som en del av denne avtale når en tjenestes SLT ikke møter eller går under den definerte terskelverdien for malus. Tilsvarende, kan en bonus (finansiell eller annen type) også avtales som en del av denne avtale når en tjenestes SLT møter eller overgår den definerte terskelverdien for bonus.

Bonus og malus-ordninger er etablert for å:

- Oppfordre til å levere på avtalte SLT'er
- Oppmuntre til å løse hendelser så raskt som mulig etter oppståtte situasjoner
- Oppmuntre til å være proaktiv i håndtering av tjenester for å ha en kontinuerlig forbedring i forhold til inngåtte avtaler om PI og deres SLT.

Definisjon av henvendelser

Det skal benyttes følgende kategorier av henvendelser:

- Hendelse (incident)
- Forespørsel om informasjon (Request for Information)
- Forespørsel om endring – standard (Standard request)
- Forespørsel om ending – ikke-standard (Non-standard request)
- Purring på henvendelse (Chase)
- Eskalering av henvendelse (Escalate)

For statistikk og måling av MPI/KPI, skal hverken Chase eller Escalate inngå i beregningsgrunnlaget. For å unngå at duplikater måles som egne henvendelser, skal disse kategoriseres som Chase.

Ytelsesindikator for Service Desk Telefoni

Beskrivelse	Ytelses-indikator	Grenseverdier
Svar på telefon innen 30 sekunder i norsk åpningstid: Beskrivelse: Tid fra sluttbruker har gjort sitt valg om å kontakte en SD agent, til agenten svarer på oppkallet.	KPI	Malus: under 85%
Svar på telefon innen 30 sekunder utenfor norsk åpningstid: Beskrivelse: Tid fra sluttbruker har gjort sitt valg om å kontakte en SD agent, til agenten svarer på oppkallet.	KPI	Malus: under 85%
Sak løst av person hos Service Desk som har besvart oppkallet: Beskrivelse: prosent av saker som er løst under sluttbrukers initielle første oppkall til SD angående en hendelse, og som løses uten at sluttbruker må ringe opp på nytt, eller må kontaktes på nytt av SD eller en annen gruppe for å gjennomføre ytterligere undersøkelser eller feilsøking. Denne raten måles i % av saker som er mulig å løse av Service Desk. Saker som ikke kan løses av Service Desk, eller ligger utenfor Service Desks omfang og kontroll, skal ikke regnes inn som grunnlag for å beregne denne raten.	KPI	Malus: under 70%
Tapte anrop Beskrivelse: Prosent av oppkall på telefon, som har valgt å kontakte en SD agent, og er plassert i kø. Dette tallet skal ikke inkludere de som velger å avbryte oppkallet i løpet av menyvalg. Tallet er ment å telle brukere som er så utålmodige at de legger på, eller at de legger på grunnet omprioritering eller avbrytelser på sluttbrukers side.	GPI	Under 5%

Innovasjon Norge har som mål å utvikle ServiceDesk Telefoni på sikt, uten at det er avgjort en måldato. Erstatning er tenkt å være chatbot, telefoni-menyer med voicemail, skjerma-basert registrering og lignende. Ytelsesindikatorene for ServiceDesk Telefoni er da tenkt å overføres til disse nye måtene å registrere henvendelser på, med de samme indikatorene.

Prioritetsdefinisjoner for hendelser (incident)

Prioritet	Karakteristikk
A - Kritisk	En kritisk hendelse er enhver hendelse som møter minimum ett av følgende kriterier: - Stanser eller utilgjengeliggjør Innovasjon Norges virksomhetskritiske IT tjenester, som Innovasjon Norge er avhengig av for å utføre daglig drift, uavhengig av antall sluttbrukere som er omfattet av tjenesten. - Hindrer en signifikant andel av Innovasjon Norges sluttbrukere i å utføre viktige deler av sitt arbeide - Utgjør en signifikant risiko for Innovasjon Norges rykte - Utgjør en signifikant risiko for Innovasjon Norges sikkerhet
B - Alvorlig	En alvorlig hendelse er enhver hendelse som møter minimum ett av følgende kriterier: - Medfører en signifikant reduksjon i Innovasjon Norges virksomhetskritiske IT tjenester, som Innovasjon Norge er avhengig av for å utføre daglig drift, uavhengig av antall sluttbrukere som er omfattet av tjenesten. - Hindrer en andel av Innovasjon Norges sluttbrukere i å utføre viktige deler av sitt arbeide - Utgjør en viss risiko for Innovasjon Norges rykte - Utgjør en viss risiko for Innovasjon Norges sikkerhet
C - Normal	En normal hendelse er enhver hendelse som møter minimum ett av følgende kriterier: - Reduserer kvaliteten på Innovasjon Norges ikke-kritiske IT tjenester, som støtter Innovasjon Norges daglige drift, hvor kvalitetssvikt i tjenesten eller nedetid over en kortere periode har moderate konsekvenser. - Vanskeliggjør en andel av Innovasjon Norges sluttbrukere i å utføre viktige deler av sitt arbeide - Hindrer en enkelt sluttbruker i å utføre viktige deler av sitt arbeide
D - Lav	Enhver hendelse som ikke er omfattet av prioritet A, B eller C over

Ytelsesindikatorer (SLT) for Hendelse

Prioritet	Reaksjon	Oppdatering	Løsning	Omkategori- sering	Eskalering etter utløp av Løsning SLT

A - Kritisk	30 min	Hver 2. time	4 timer	1 time	2 timer
B - Alvorlig	1 time	Hver 4. time	8 timer	2 timer	4 timer
C - Normal	4 timer	-	3 dager	1 dag	1 dag
D - Lav	8 timer	-	5 dager	2 dager	-

Forklaringer til kolonner:

Reaksjon - Tid fra en hendelse har oppstått eller meldt til arbeid med å løse denne har blitt påbegynt. Innmelder skal informeres på dette tidspunkt.

Oppdatering - Oversende oppdatert status til Innovasjon Norges kontaktpunkt, med informasjon om hva som har blitt gjort siden forrige oppdatering, hva som er planlagt gjort videre, og estimat på forventet løsningstid. Det kan, i den enkelte hendelse, avtales avvik for oppdateringer, om det ikke er hensiktsmessig.

Løsning - Tid fra feil er meldt til hendelsen/avviket er løst, enten ved varig løsning eller "work-around"

Omkategorisering – Om kategorisering av hendelsen er feil, og saken ikke er løsbare av leverandøren (se nedenfor for forklaring av kategorisering), så må den omkategoriseres innen denne SLT for å gi ny ansvarlig gruppe anledning til å løse hendelsen innen SLT for løsning.

Eskalering etter utløp av Løsning SLT - Om en hendelse ikke er løst innen SLT for løsning pluss denne eskalerings-tiden, så skal hendelsen eskaleres til neste nivå i henhold til eskaleringsmatrisen hos både Innovasjon Norge og leverandør, om ikke annet er avtalt i den enkelte hendelse. Intensjonen med denne eskaleringen er at det skal skapes fokus på saker som er gått over frist, og at å vente på noen andres tilbakemelding ikke skal bli en 'sovepute'.

Kategorisering av hendelser

I Service Desk systemet PureService skal det brukes en kategorisering av saker som er med på å gi ansvaret for hendelser og andre henvendelser til forskjellige grupper av ansvarlige. Denne kategoriseringen er med på å identifisere hvilke saker som ansees som løsbare av leverandør, og hvilke saker som omhandler andre ansvarsområder. Det vil bli definert en eller flere kategorier som skal ansees som løsbare av Service Desk, og som da vil følge SLT for disse.

Hendelsesrapporter

Enhver hendelse med prioritet A eller B skal følges opp med en skriftlig hendelsesrapport som beskriver hendelsesforløpet i detalj fra hendelsen ble rapportert/oppdaget til den ble løst. Rapporten skal også inneholde kildeårsak om denne er kjent, og eventuelle anbefalinger til videre behandling av kildeårsaken eller hendelsen. Hendelsesrapporter skal leveres innen utgangen av 5 virkedager etter at hendelsen er løst eller work-around er innført.

BONUS OG MALUS FOR SLT FOR HENDELSER

Prioritet	PI nivå	Målt SLT	Grenseverdi
A - Kritisk og B - Alvorlig	KPI	Reaksjonstid, oppdateringsfrekvens og løsningsstid skal være oppfylt. Både prioritet A og B skal måles samlet.	Malus: under 80%
C - Normal	KPI	Løsningsstid	Malus: under 80%
D - Lav	GPI	Løsningsstid	-

SLT FOR FORESPØRSEL OM INFORMASJON

Reaksjon	Løsning	Omkategorisering	Eskalering etter utløp av Løsning SLT
4 timer	3 dager	1 dag	1 dag

INNSTRAMMING AV AVTALTE MALUS- OG BONUSVERDIER

Som et ledd i kontinuerlig forbedring, og oppfordring til å bedre ytelsesindikatorene, så vil malus- og eventuelle bonusverdier innskjerpes med 2 og henholdsvis 1 prosentpoeng per år (12 mnd) avtalen er i effekt. Som eksempel skal en malus som er avtalt å inntreffe ved 80%, inntreffe ved 82% i år 2 av avtalen, 84% i år 3, og så videre. Som eksempel skal en bonus som er avtalt å inntreffe ved 93%, inntreffe ved 94% i år 2 av avtalen, 95% i år 3 og så videre. Avtalt nivå kan være maks 100%, selv om det gjenstår flere år av avtalen.

Om en ny ytelsesindikator avtales i løpet av avtaleperioden, skal denne også justeres i henhold til ovennevnte innstramming, regnet fra den dato ytelsesindikatoren ble innført.

Systembeskrivelse

Service Desk system: PureService SaaS <http://www.pureservice.com/no/>

Klient operativsystem: Windows 10

Klient kontorstøtte: Office 365 - E5

Telefoni for Service Desk: Mobilt Bedriftsnett fra Telenor med køsystem