

## SSA-V – BILAG 1

Kundens kravspesifikasjon (krav til vedlikeholdstjenesten)

### GIS PÅ ANBUD - HEDMARK

<b>Saksnummer:</b> 19/167 Arkivert i Hamar kommune	<b>Utarbeidet av:</b> Prosjektgruppa for "GIS på anbud"	<b>Dato:</b> 20.01.2020
Utgivelse for prekvalifisering		

## INNHold

<b>1. GENERELL INFORMASJON .....</b>	<b>3</b>
1.1. Avtalens punkt 2.1.2 Samhandlingsplan .....	3
1.2. Avtalens punkt 2.2.1 Omfanget av vedlikeholdstjenesten .....	3
1.3. Avtalens punkt 2.2.3 Oppdatering av dokumentasjon .....	3
1.4. Avtalens punkt 2.2.4 Brukerstøtte .....	3
1.5. Avtalens punkt 2.2.6 Installasjon av programrettelser mv. ....	3
1.6. Avtalens punkt 2.2.7 Nye versjoner .....	3
1.7. Avtalens punkt 2.2.8 Ytterligere utvikling .....	3
1.8. Avtalens punkt 9.1 Eksterne rettslige krav og tiltak generelt .....	4
1.9. Avtalens punkt 9.2 Informasjonssikkerhet.....	4
1.10. Avtalens punkt 9.3 Personopplysninger .....	4
1.11. Avtalens punkt 11.4.3 Standardiserte kompensasjoner og timebot.....	4

### Revisjonshistorikk:

Revisjon:	Dato:	Endringer
Rev.01	20.01.2020	Utgivelse for prekvalifisering

# 1. GENERELL INFORMASJON

*Vedlikehold av et system handler om å holde det oppdatert for kontinuerlig å kunne oppfylle Kundens behov knyttet til det aktuelle systemet, se nærmere nedenfor under punkt 2.2.1 for eksempler av vedlikehold. Kunden skal i bilag 1 spesifisere det Leverandøren skal fylle ut i øvrige bilag.*

Leveransen av GIS-løsning skal tilfredsstillende krav som fremkommer i SSA-K-avtale inngått mellom Kunde og Leverandør.

Denne SSA-V avtale er etablert med det formål å regulere vedlikehold av GIS-løsning. GIS-anskaffelsens avtalte tjenestenivå («SLA») reguleres av SSA-V Bilag 5.

Tjenesteleveransen og avtalen gjelder for løsningskomponenter levert som:

- «SaaS» – Software as a Service. Løsningen etableres og driftes i Leverandørens driftsmiljø.
- «On Premise». Løsningen etableres og driftes i Kundens driftsmiljø.

## 1.1. Avtalens punkt 2.1.2 Samhandlingsplan

Krav til samhandling fremgår av SSA-V Bilag 6.

## 1.2. Avtalens punkt 2.2.1 Omfanget av vedlikeholdstjenesten

Leverandøren skal levere vedlikeholdstjeneste på den programvare som er beskrevet i SSA-V Bilag 3.

Leverandøren skal levere vedlikeholdstjeneste som beskrevet i SSA-V Bilag 5 med det tjenestenivå som er angitt i bilag 5.

## 1.3. Avtalens punkt 2.2.3 Oppdatering av dokumentasjon

I den utstrekning utført vedlikehold har betydning for innholdet i tilknyttet dokumentasjon, skal oppdateringer til dokumentasjonen gjøres tilgjengelig for Kunden.

## 1.4. Avtalens punkt 2.2.4 Brukerstøtte

Leverandøren skal levere brukerstøttetjeneste på norsk, og beskrive denne i SSA-V Bilag 5.

Leverandøren skal i bilag 5 stille eventuelle krav om hvilke brukere eller brukergrupper hos Kunden som kan søke bistand, samt eventuelle maksimale årlige volum for henvendelser som inngår i fastprisen mv.

## 1.5. Avtalens punkt 2.2.6 Installering av programrettelser mv.

Det er ønskelig at Leverandøren som en del av denne vedlikeholdsavtalen installerer nødvendige programrettelser. Dersom Kunden skal installere programrettelser skal dette fremgå i SSA-V Bilag 2, kapittel 1.3 Kundens ansvar og medvirkning.

Kunden tillater at Leverandøren kan levere programrettelser i form av ny versjon av programmet. Dersom dette krever at det foretas oppgradering av Kundens tekniske plattform, eller gjøres endringer i Kundens andre systemer (herunder integrasjoner), skal dette avtales med Kunden i henhold til bestemmelser om samhandling i SSA-V Bilag 6.

## 1.6. Avtalens punkt 2.2.7 Nye versjoner

Nye versjoner av all programvare som er spesifisert i SSA-V Bilag 3 skal være inkludert i avtalen.

## 1.7. Avtalens punkt 2.2.8 Ytterligere utvikling

Kunden kan bestille videreutvikling av programvaren som omfattes av vedlikeholdsavtalen. Rammer for Kundes mulighet for dette beskrives av Leverandøren i SSA-V Bilag 2, kapittel 1.2 Ytterligere utvikling.

## **1.8. Avtalens punkt 9.1 Eksterne rettslige krav og tiltak generelt**

I kravspesifikasjon til GIS-løsning (SSA-K Bilag 1) er det beskrevet en rekke lover, forskrifter og myndighetskrav innen geodata-området som løsningen må tilfredsstillere. Leverandøren er gjennom denne vedlikeholdsavtalen ansvarlig for at løsningen til enhver tid tilfredsstiller disse kravene.

## **1.9. Avtalens punkt 9.2 Informasjonssikkerhet**

Avtalens punkt 9.2 er gjeldende.

## **1.10. Avtalens punkt 9.3 Personopplysninger**

Kunde har i SSA-K, Bilag 1 stilt krav til at leveransen skal oppfylle krav til GDPR, og vil likeledes gjelde i drift- og vedlikeholdsperioden.

Oppdraget går ut på å behandle personopplysninger på vegne av Kunden.

Leverandøren er databehandler, noe som innebærer at Kunden og Leverandøren plikter å inngå en databehandleravtale i samsvar med personopplysningslovgivningen.

## **1.11. Avtalens punkt 11.4.3 Standardiserte kompensasjoner og timebot**

*Andre timebotsatser og annen løpetid for timeboten samt hvilke ytelser den skal gjelde for enn det som fremgår av avtalens punkt 11.4.3, kan beskrives av Kunden her.*