

Bilag til SSA-D – Driftsavtalen – versjon 2018

Innhold:

| | |
|--|----|
| Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon | 2 |
| Bilag 2: Leverandørens løsningsspesifikasjon | 7 |
| Bilag 3: Beskrivelse av det som skal driftes | 9 |
| Bilag 4: Prosjekt- og fremdriftsplan for etableringsfasen | 10 |
| Bilag 5: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner | 12 |
| Bilag 6: Administrative bestemmelser | 14 |
| Bilag 7: Samlet pris og prisbestemmelser | 16 |
| Bilag 8: Endringer i den generelle avtaleteksten | 18 |
| Bilag 9: Endringer av driftstjenesten etter avtaleinngåelsen | 19 |
| Bilag 10: Standardvilkår for tredjepartsleveranser | 20 |

Dette dokumentet inneholder veiledning i tekstbokser knyttet til utfylling av bilag. Veiledningen er ikke ment å være uttømmende og bilagene må alltid tilpasses den enkelte anskaffelse. Dokumentet inneholder krysshenvisninger til avtalen, der avtalen åpner for reguleringer/utfyllinger i bilagene. Veiledningsteksten skal strykes ved utfylling av bilagene. Der man *ikke* endrer avtalen skal også overskriftene/krysshenvisningene strykes. Det er med andre ord kun der man fyller inn tekst at overskriftene skal stå igjen. Der bilag eventuelt blir stående tomme, er det naturlig å ta bilaget ut og krysse «nei» i avtalens punkt 1.2. Nummereringen må imidlertid fastholdes selv om enkelte bilag tas ut for å unngå feil opp mot reguleringen av rangordningen mellom bilagene.

Melding om eventuell feil, uklarheter eller øvrige innspill vedrørende veiledningen bes rettet til: ssa-post@difi.no med «SSA-D» som innledning i emnefeltet.

Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon

Fylles ut av Kunden. Kunden skal i bilag 1 spesifisere det Leverandøren skal fylle ut i øvrige bilag.

Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

Kunden skal beskrive formålet med anskaffelsen her.

Kunden skal beskrive behovet driftstjenesten skal dekke, herunder antall brukere, lokasjoner, kvalitetskrav til driftstjenesten (tilgjengelighet, reaksjonstid mv.), krav til etablering av tjenesten (tidspunkt for oppstart, hvorvidt det skal benyttes delleveranser mv.).

Driftstjenester leveres ofte som fjerntjenester i dagens marked, og SSA-D er tilpasset en slik situasjon.

Nærmere om utfylling av kravspesifikasjonen

I bilag 1 skal Kunden spesifisere kravene Kunden har til den driftstjenesten som skal leveres.

Kravene bør i størst mulig grad være behovs- eller funksjonskrav, men Kunden kan også spesifisere tekniske krav, herunder minstekrav/absolutte krav som må være oppfylt for at løsningen skal oppfylle oppdragsgivers behov.

Vanligvis utarbeider Kunden en kravtabell. I kravtabellen bør det inngå hva slags type krav Kunden har beskrevet og hvordan det vil behandles i konkurransen. Det er viktig at oppdragsgiver har et bevisst forhold til egne formuleringer i sin kravspesifikasjon med tanke på hva som utgjør minstekrav, hvilke krav som skal beskrives av tilbyderen og/eller hvilke krav som skal evalueres.

En måte å utforme kravtabellen på, er å ha en eller flere kolonner til høyre hvor Kunden spesifiserer hvilken kategori kravet hører inn under. Dette skaper forutberegnelighet.. Dersom Kunden er sikker på at kravet de spesifiserer er et minstekrav/absolutt krav, bør dette angis i kolonnen. Kravene kan eksempelvis angis med bokstavene A, B, C etc. Kunden bør, dersom en slik tabell benyttes, angi konsekvensene ved at et krav hører inn under de ulike kategoriene. A kan eksempelvis være et minstekrav/absolutt krav som må være oppfylt (og der ikke oppfyllelse normalt vil tilsa at tilbudet må avvises). Et slikt krav evalueres ikke utover dette (det at det finnes ulike måter å oppfylle kravet på, gir ikke ulik uttelling; kravet evalueres som oppfylt eller ikke oppfylt). Absolutte minimumskrav bør begrenses til de tilfeller der de er strengt nødvendige for å unngå å begrense konkurransen unødig og for å unngå pliktige avvisninger Kunden egentlig ikke ønsker.

B og C-krav kan værefunksjoner/behov Kunden ønsker oppfylt, men som ikke vil resultere i avvisning dersom kravet ikke er oppfylt. Det kan eksempelvis angis at B-krav anses som viktigere enn C-krav- og at B-krav vil gi større uttelling ved evalueringen enn C. Det kan alternativt oppgis at B-krav og C-krav etc. vil gi uttelling under ulike tildelingskriterier.

Ovenstående er kun eksempler. Det finnes en rekke måter å utforme kravkategorier på. Kunden må i den enkelte konkurranse tenke over hvilke kategorier den enkelte konkurranse er best tjent med.

Det er viktig å presisere at bilagene skal være kontraktsdokumenter som skal kunne håndheves etter signering. De må derfor formuleres som forpliktelser i kontraktsfasen. De skal med andre ord ikke ha med seg instruksjoner eller veiledning fra konkurransefasen. Et krav som begynner med «Tilbyder skal beskrive ...» er ikke et krav som er egnet som kontraktstekst. Dette kan heller inntas som tekst i kursiv, som er ment som veiledning til tilbyderne (som erstattes med tilbyderens besvarelse), se eksempel:

Eksempel:

Bilag 1:

| Nr. | Krav | Kategori |
|-----|--|----------|
| 1 | Leverandøren skal levere <a> | B |
| 2 | Leverandøren skal følge den fremgangsmåte for å oppfylle behov <d> som er beskrevet i bilag 2. | C |
| 3 | Tjenesten må ha <nn> for å oppfylle sikkerhetskrav. | A |

Eksempel:

Bilag 2:

| Nr. | Krav | Kategori | Besvarelse (Tekst i kursiv er instruksjoner til tilbyderen i tilbudsfasen og erstattes med tilbyderens besvarelse) |
|-----|--|----------|---|
| 1 | Leverandøren skal levere <a> | B | <i>Tilbyderen skal beskrive hvordan kravet skal oppfylles. Oppdragsgiver forventer at tilbyder i den forbindelse beskriver og <c> Dette kravet vil bli evaluert under tildelingskriterium <x></i> |
| 2 | Leverandøren skal følge den fremgangsmåte for å oppfylle behov <d> som er beskrevet i bilag 2. | C | <i>Tilbyderen skal beskrive den fremgangsmåte som skal benyttes for å oppfylle behov <d>. Oppdragsgiver forventer at tilbyder i den forbindelse beskriver <e> og <f>.</i> |

| | | | |
|---|---|---|--|
| | | | <i>Dette kravet vil bli evaluert under tildelingskriterium <y></i> |
| 3 | Tjenesten må ha <nn> for å oppfylle sikkerhetskrav. | A | <i>Tilbyder skal bekrefte at <nn> vil leveres / Tilbyder skal beskrive hvordan <nn> skal leveres slik at oppfyllelse kan kontrolleres av Kunden. Avvik vil medføre avvisning fra konkurransen</i> |

Avtalens punkt 2.2.7 Planer og øvelser for beredskap og katastrofer

Dersom frekvens/hyppighet for øvelser for beredskap og katastrofer avviker fra avtalens punkt 2.2.7, skal dette fremkomme her.

Avtalens punkt 2.2.9 Nye versjoner av programvare

Dersom Kunden har behov for at hele eller deler av driftstjenesten følger en annen oppgraderingstakt enn Leverandørens alminnelige oppgraderingsløp, skal dette fremkomme her. Det er viktig å være oppmerksom på at dette kan medføre en høyere pris, ettersom det vil være en særtilpasning i leverandørens standardytelser.

Avtalens punkt 2.2.10 Livssyklusforvaltning - tidsmessighet

Dersom Kunden ikke ønsker at Leverandøren skal ha totalansvar for livssyklusforvaltning av utstyr og programvare, må dette fremkomme her.

Avtalens punkt 4.4 Avslutning av avtalen

Dersom Kunden ønsker å spesifisere hvilken informasjon Leverandøren som et minimum skal levere i forbindelse med forberedelsene til eventuell inngåelse av ny driftsavtale og når det skal skje, skal dette fremkomme her.

Avtalens punkt 5.1 Leverandørens ansvar for sine ytelser

Dersom Kunden ønsker å stille krav til at Leverandøren skal følge gitte standarder eller kvalitetssystemer, skal dette fremgå her. Det samme gjelder eventuelle krav om Leverandørens dokumentasjon av hvordan standarder eller kvalitetssystemer følges.

Kunden skal beskrive krav til Leverandørens samordning, styring og koordinering av arbeidet mellom de ulike aktører/leverandører som har betydning for driftstjenesten i forbindelse med etablering, testing og drift.

Dersom Leverandøren ikke skal ha totalansvar for livssyklusforvaltning av utstyr, programvare og andre ytelser som er nødvendig for å opprettholde avtalt tjenestenivå, skal Kunden spesifisere dette her.

Kunden skal spesifisere hvilke tredjepartsleveranser som Leverandøren skal administrere på vegne av Kunden her. Lisensbetingelsene skal vedlegges i bilag 10.

Avtalens punkt 9.1 Eksterne rettslige krav og tiltak generelt

Kunden skal identifisere hvilke rettslige eller partsspesifikke krav som har relevans for inngåelse og gjennomføring av denne avtalen. Kunden skal konkretisere relevante krav her. Det er ikke tilstrekkelig å henvise til lov eller forskriftshjemler, men krav om at Kunden skal forklare Leverandøren hvilke rettslige krav eller lovpålagte krav som har relevans for inngåelse og gjennomføring av denne avtalen. Med andre ord at Leverandøren skal ha forutberegnelighet ift. hvilke spesielle krav som omfattes av løsningen som kan ha betydning for leveransen og pris for løsningen. Dette kan f. eks. gjelde lovgivning om transport, flysikkerhet eller helsevesen. På disse områdene er det mye spesialregulering som det er krevende for Leverandørene å ha oversikt over. Kunden er nærmest til å vite om hvilke spesielle regler som gjelder, og plikter å gjøre Leverandøren oppmerksom på disse.

Avtalens punkt 9.2 Informasjonssikkerhet

Dersom Kunden har nærmere krav til hvorledes informasjonssikkerheten skal ivaretas fra Leverandørens side, samt nærmere krav atskillelse av data skal Kunden angi dette her.

Informasjonssikkerhet/atskillelse av data handler om å redusere risikoen for at informasjon/data skal komme på avveie. Det vil være særlig aktuelt for Kunden å angi nærmere krav til hvorledes informasjonssikkerheten/sikker atskillelse av data skal ivaretas fra Leverandørens side dersom Leverandøren skal håndtere sensitiv informasjon i tjenesteleveransen. Dette kan være forretningshemmeligheter, særlige kategorier av personopplysninger eller liknende.

Dersom Kunden har nærmere krav til hvorledes Leverandøren skal påse at leverandør(er) av tredjepartsleveranser foretar tilstrekkelig og nødvendig sikring av Kundens data, skal Kunden angi dette her.

Dette kan for eksempel være krav til at Leverandøren må fremvise avtale med tredjeparter som dokumenterer sikringstiltakene.

Avtalens punkt 9.3 Personopplysninger

Dersom Kunden har nærmere krav til hvordan personopplysninger skal behandles, skal Kunden angi dette her.

«Personopplysninger» er enhver opplysning om en identifisert eller identifiserbar fysisk person («den registrerte»). Dette er typisk navn, adresser (herunder IP-adresser), telefonnummer eller informasjon som beskriver en aktuell person. Begrepet har et vidt nedslagsfelt.

Det er to grunnleggende aktører ved behandling av personopplysninger:

1. Behandlingsansvarlig. Den som *bestemmer formålet og hvilke hjelpemidler som skal benyttes* i forbindelse med behandlingen av personopplysninger. Behandlingsansvarlig kan være en fysisk eller juridisk person, en offentlig myndighet, en institusjon eller ethvert annet organ.
2. Databehandler. Den som behandler personopplysninger på vegne av den behandlingsansvarlige. I likhet med behandlingsansvarlig, kan dette være en fysisk eller juridisk person, offentlig myndighet, institusjon eller ethvert annet organ.

Dersom oppdraget går ut på å behandle personopplysninger på vegne av Kunden, er Leverandøren databehandler, noe som innebærer at Kunden og Leverandøren plikter å inngå en databehandleravtale i samsvar med personopplysningslovgivningen. Dette vil svært ofte være tilfelle for tjenesteleveranser under denne avtalen.

Dersom Leverandøren behandler personopplysninger til eget formål for å kunne tilby en tjeneste, vil Leverandøren være behandlingsansvarlig.

Dersom Kunden har nærmere krav knyttet til Leverandørens informasjonssikkerhetstiltak, skal Kunden angi dette her. Det kan eksempelvis være relevant for Kunden å knytte nærmere krav til dette dersom Kunden ønsker å stille krav til tiltak som går utover lovens minimumskrav.

Krav til tiltak kan eksempelvis være pseudonymisering og/eller kryptering av personopplysninger.

Dersom Kunden har nærmere dokumentasjonskrav knyttet til informasjonssystemet og sikkerhetstiltakene, skal Kunden angi dette her.

Bilag 2: Leverandørens løsningsspesifikasjon

Dette bilaget skal svares ut av Leverandøren. Bilag 2 har som oftest tilsvarende tabeller som bilag 1, men i tillegg tabeller med mulighet for Leverandøren til å besvare kravene, se eksempel i bilag 1.

Det er som nevnt i bilag 1 viktig å gi leverandøren klare instruksjoner om hvordan kravtabellen skal fylles ut. Det kan være lurt for Kunden å lage en bruksanvisning/veiledning for hvordan Leverandøren skal fylle ut bilag 2. En slik bruksanvisning/veiledning kan legges inn her.

Det er viktig at Leverandøren ikke endrer de kravene som Kunden har satt. Leverandøren skal kun fylle ut kravspesifikasjonen og beskrive sin tjeneste slik at Kunden ser hvordan Leverandøren har tenkt til å levere tjenesten (løsningsspesifikasjon). Det er viktig å gjøre Leverandøren oppmerksom på at avvik fra Kundens krav kan medføre at tilbudet blir avvist av Kunden dersom Leverandøren deltar i en konkurranse etter anskaffelsesregelverket. Se for øvrig veiledning knyttet til minstekrav/absolutte krav i bilag 1.

Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

Hvis det etter Leverandørens mening er åpenbare feil, mangler eller uklarheter i Kundens kravspesifikasjon skal Leverandøren påpeke dette her.

Avtalens punkt 2.1.2.6 Leverandørens overtakelse av Kundens infrastruktur – verifisering mv.

Leverandøren skal beskrive de forutsetningene som ligger til grunn for sin løsningsspesifikasjon her.

Avtalens punkt 2.2.9 Nye versjoner av programvare

Dersom nye versjoner av programvare som benyttes for å levere driftstjenesten skal følge Leverandørens alminnelige oppgraderingsløp, skal denne anbefalte oppgraderingstakten fremgå her.

Avtalens punkt 5.1 Leverandørens ansvar for sine ytelser

Dersom Leverandøren ikke har totalansvar for livssyklusforvaltning av utstyr, programvare og andre ytelser som er nødvendig for å opprettholde avtalt tjenestenivå, skal dette fremkomme her.

Eventuell standardprogramvare som inngår i leveransen og som må leveres under standard lisensbetingelser skal spesifiseres her. Lisensbetingelsene vedlegges i bilag10.

Avtalens punkt 6.1 Kompetanse

Leverandøren skal stille krav om eventuelle spesielle kompetansekrav som personell hos Kunden, som har en rolle knyttet til oppfølging av driftstjenesten, må tilfredsstille, her.

Avtalens punkt 6.2 Tilrettelegging mv.

Nærmere krav til Kundens medvirkning med hensyn til at Leverandøren skal få utført sine plikter, for eksempel ved å gi Leverandøren nødvendig tilgang, fysisk og/eller elektronisk, skal fremkomme her.

Avtalens punkt 9.1 Eksterne rettslige krav og tiltak generelt

Leverandøren skal beskrive hvordan de rettslige eller partsspesifikke krav som har relevans for inngåelse og gjennomføring av denne avtalen (og som er beskrevet i bilag 1) skal ivaretas gjennom sin løsning her.

Avtalens punkt 9.3 Personopplysninger

Dersom Leverandøren ved utførelsen av tjenesten skal behandle personopplysninger, skal Leverandøren beskrive hvordan tilfredsstillende behandling i tråd med personopplysningsregelverket skal oppnås og gjennomføres her.

Dersom personopplysninger i forbindelse med utførelsen av oppdraget skal overføres til land utenfor EØS-området, skal Leverandøren vise til aktuelt overføringsgrunnlag (hjemmel som tillater overføring til utlandet) og til dokumentasjon som påviser at vilkårene for å benytte overføringsgrunnlaget er oppfylt.

Aktuelle overføringsgrunnlag kan være EUs standardkontrakter/EUs modellavtaler, Privacy Shield-avtalen (overføringer til USA) eller bindende konsernregler.

Dersom Kunden ikke har utarbeidet et utkast til databehandleravtale, skal Leverandøren legge ved et utkast som vedlegg til bilag 2. Databehandleravtale må være inngått før behandlingen av personopplysninger påbegynnes. Databehandleravtalen må være skriftlig, herunder i elektronisk utgave.

Etter den nye personopplysningsloven av 2018, stilles det en rekke nye krav til innholdet i databehandleravtalen. Avtalen skal fastsette hensikten med og varigheten av behandlingen, behandlingens formål og art, typen personopplysninger og kategorier av registrerte samt den behandlingsansvarliges rettigheter og plikter. I tillegg skal databehandleravtalen omfatte forholdene i bokstavene a til h i personvernforordningens artikkel 28 nr. 3.

Bilag 3: Beskrivelse av det som skal driftes

Bilag 3 skal fylles ut av Kunden.

Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

Bilaget skal inneholde Kundens beskrivelse av all programvare, utstyr og infrastruktur som Leverandøren skal drifte.

Det bør fremgå hvilken versjon av programvaren kunden bruker, og eventuell oppgraderingstakt, om det er gjort tilpasninger, eventuelle integrasjoner mm. Det utstyr og den programvare som inngår i Leverandørens standard driftstjeneste skal ikke beskrives.

Kunden kan beskrive den arkitektur og det systemlandskap som de systemene som driftstjenesten omfatter skal inngå i og samvirke med dersom dette er relevant for den driftstjenesten Leverandøren skal levere.

Hvis Leverandøren skal ta over Kundens utstyr og drifte dette videre, skal Kunden beskrive alt utstyr som Leverandøren skal overta, all programvare, med angivelse av versjoner mm, og eventuelle garantier og vedlikeholdsavtaler som Leverandøren skal overta her.

Dersom driftstjenesten omfatter integrasjon med systemer som ikke driftes som del av driftstjenesten, må integrasjonene beskrives i detalj. Lokasjon skal angis. Hvis systemene driftes av andre enn Kunden, skal relevante betingelser i avtalene Kunden har med tredjepartsleverandørene legges ved.

Bilag 4: Prosjekt- og fremdriftsplan for etableringsfasen

Overordnet fremdriftsplan for etablering av driftstjenesten skal fremkomme her.

Avtalens punkt 2.1.1.2 Delleveranser

Dersom det benyttes delleveranser skal dette beskrives nærmere her.

Dersom det ikke skal gjennomføres en felles test før oppstartsday og godkjenningsperiode for delleveranser som skal tas i bruk samlet, skal dette fremkomme her.

Dersom det skal avtales annen godkjenningsperiode for delleveranser enn det som fremgår av avtalens punkt 2.1.1.2, skal dette fremkomme her.

Dersom en eller flere delleveranser skal unntas fra samlet testing skal dette fremkomme her.

Avtalens punkt 2.1.2.3 Testplaner

Frister for utarbeidelse av en plan for test av driftstjenesten før oppstartsday, skal fremkomme her.

Dersom Kunden har krav til akseptansekriterier og andre rammer for testplanen, herunder om Kunden ønsker å delta i arbeidet med testplanen, skal dette fremkomme her.

Dersom Leverandørens forslag til testplan ikke skal forelegges Kunden for godkjenning eller det skal avtales en annen frist for Kundens godkjenning enn det som fremkommer av avtalens punkt 2.1.2.3, skal dette fremkomme her.

Avtalens punkt 2.1.2.6 Leverandørens overtakelse av Kundens infrastruktur – verifisering mv

Dersom Leverandøren skal overta hele eller deler av Kundens eksisterende utstyr, programvare og infrastruktur (aktiva), skal innholdet i, omfanget av og tidspunktet for Leverandørens undersøkelser, beskrives her.

Avtalens punkt 2.1.6.1 Varighet

Dersom Kunden annen varighet på godkjenningsperiodens lengde enn det som fremkommer av avtalens punkt 2.1.6.1, skal dette fremkomme her.

Avtalens punkt 2.1.6.4 Håndtering av feil

Dersom fristen for utbedring av feil skal være noe annet enn innen utgangen av godkjenningsperioden, skal dette fremkomme her.

Avtalens punkt 4.1 Varighet (avtalens varighet)

Etableringsfasen skal beskrives her.

Oppstartsdag for ordinær drift skal fremkomme her.

Dersom det skal avtales annen varighet på avtalen enn 3 år regnet fra oppstartsdag for ordinær drift, skal Kunden spesifisere dette her. Vær klar over at dette er en type kontrakt hvor anskaffelsesregelverket legger begrensninger på hvor lang løpetid den kan ha. Som utgangspunkt bør det vurderes om avtalen kan konkurranseutsettes etter 4-5 år, men dette er en konkret vurdering der teknisk kompleksitet, rettighetsproblematikk og byttekostnader er relevante momenter å vurdere.

Avtalens punkt 11.5.2 Dagbot ved forsinkelse

Andre frister enn oppstartsdag eller leveringsdag som det skal knyttes dagbøter til, skal fremkomme her.

Dersom dagbotsatser, beregningsgrunnlag eller annen løpetid for dagboten skal avvike fra det som fremkommer i avtalens punkt 11.5.2, skal dette fremkomme her.

Dersom det er avtalt at samlede dagbøter skal kunne overstige 15 % av kontraktssummen, skal Kunden spesifisere dette her.

Bilag 5: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner

Dette er et svært viktig bilag i en SSA-D.

Dersom Kunden har krav til (rammene for) tjenestenivå, skal dette fremkomme her.

Dersom Kunden ønsker å legge Leverandørens standard tjenestenivåavtale til grunn for tjenesten, skal dette fremkomme her. Leverandøren skal i et slikt tilfelle innta sin standard tjenesteavtale her. For denne type driftstjenester kan det ofte være fordelaktig for begge parter. Et skreddersydd tjenestenivå for Kunden kan bli fordyrende.

Dersom det er Leverandøren selv som definerer tjenestenivå/kompensasjon, bør Kunden benytte tjenestenivå/kompensasjon som et tildelingskriterium/underkriterium, slik at Kunden kan evaluere tjenestenivå og kompensasjoner for brudd. Avtalens punkt 2.2.2 Uønskede hendelser

Kunden kan selv angi frister for håndtering av ulike kategorier uønskede hendelser, eller be Leverandøren fylle ut de fristene de tilbyr her i bilag 5. Fristene kan alternativt fremgå av Leverandørens standard tjenestenivåavtale som kan tas inn som et vedlegg til dette bilag 5.

Dersom Kunden ønsker en annen klassifisering av uønskede hendelser enn det som fremgår av avtalens punkt 2.2.2, skal det spesifiseres i dette bilaget.

| Nivå | Kategori | Beskrivelse |
|------|----------|-------------|
| | | |
| | | |
| | | |

Avtalens punkt 2.2.5 Rapportering

Dersom Kunden ønsker å stille krav om hvordan tjenestenivået skal måles og om hvor ofte Leverandøren skal rapportere, skal dette fremkomme her.

Ytelser det skal beregnes tjenestenivå for:

Tilgjengelighet på driftstjenesten

Kunden vil vanligvis ønske høyere tilgjengelighet i produksjonsmiljøet enn eksempelvis i test og kursmiljøet. Eventuelt vil Kunden ha mulighet for å øke kravet til tilgjengelighet i test- og kursmiljøet i spesielle perioder (når det kjøres akseptansetest, når det kjøres kurs etc.). Også i produksjonsmiljøet kan Kunden ønske å differensiere krav til tilgjengelighet hvis det eksempelvis er perioder som er spesielt kritiske eller hvor det forventes stor pågang.

Eksempel på måling og beregning av tjenestenivå, krav det kan være aktuelt å stille, rutiner mm.

Det er vanlig å måle tilgjengelighet etter følgende formel:

$$\text{Tilgjengelighet} = (1 - (N - P) / D) * 100$$

- P: Nedetid i forbindelse med planlagt arbeid i henhold til plan for vedlikehold av løsningen (vedlikeholdsvindu)
- D: Driftstid i minutter – totalt antall minutter i angitte tjenesteperiode
- N: Nedetid i minutter – tiden løsningen 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.

Kundes krav til tilgjengelighet angis i prosent. Det er ikke sikkert det er behov for like strenge krav til tilgjengelighet hele døgnet, og kanskje heller ikke i helger og på helligdager.

Det kan være aktuelt å spesifisere ulike krav til tilgjengelighet for ulike miljøer, f.eks. for produksjonsmiljø, ulike testmiljøer, miljøer som brukes til opplæring etc.

Det kan også være aktuelt å stille krav til antall driftsstans i måleperioden, og maksimal lengde på driftsstansen.

Kunden kan stille krav til Leverandøren om at tjenestene skal overvåkes og at avvik fra avtalt tjenestnivå skal rapporteres til Kunden. Kunden kan også stille krav om å bli varslet ved alvorlige avvik. Rutiner for dette kan beskrives i bilag 6.

Leverandørens reaksjonstid

Kunden kan ønske å stille krav til hvor raskt Leverandøren skal svare på henvendelser ved rapportering av hendelser, problemløsning eller anmodninger om endringer i driftstjenesten. Dersom brukerstøtte er inkludert i driftstjenesten vil det kunne være aktuelt å stille krav til reaksjonstid for denne tjenesten

Krav til reaksjonstid kan deles opp i reaksjonstid (svar på henvendelsen) og påbegynt hendelseshåndtering. Det er ikke vanlig å stille krav til hvor raskt problemet skal være løst, men for alvorlige hendelser stilles det vanligvis krav om at Leverandøren skal jobbe kontinuerlig inntil feilen er rettet.

Kunden kan stille krav til hvordan, og hvor ofte Leverandøren skal rapportere.

Avtalens punkt 11.5.3 Økonomisk kompensasjon for brudd på avtalt tjenestnivå

Ved brudd på avtalt tjenestnivå kan Kunden kreve økonomisk kompensasjon i henhold til standardiserte satser som avtalt her.

Kunden kan stille krav til hvordan den økonomiske kompensasjonen skal beregnes. Det er vanlig å benytte en form for prosentsats. Det kan være aktuelt å ha ulike prosentsatser på ulike miljøer (kursmiljø, testmiljø etc.).

Bilag 6: Administrative bestemmelser

Avtalens punkt 2.1.3.2 Kundens tilrettelegging

Kunden skal beskrive eventuell informasjon fra tredjeparter som Leverandøren får tilgang til i forbindelse med etablering av driftstjenesten her.

Dersom Leverandøren skal angi sine krav til Kundens medvirkning samt sine krav til informasjon fra tredjeparter, skal Kunden be Leverandøren om å spesifisere dette her.

Avtalens punkt 2.2.3 Endringer i driftsmiljøet som initieres av Leverandøren

Kunden skal spesifisere eventuelle krav til rutiner for Leverandørens varsling av endringer knyttet til driftstjenesten, her.

Avtalens punkt 2.2.6 Dokumentasjon

Kunden skal spesifisere hvilken dokumentasjon Leverandøren skal stille til disposisjon for Kunden her.

Avtalens punkt 2.2.8 Revisjon

Kunden skal spesifisere dersom revisjon skal kunne foretas oftere enn én gang per år her.

Kunden skal fastsette eventuelle frister for varsel om revisjon og nærmere prosedyrer for gjennomføring mv., herunder bruk av revisor, her.

Dersom Leverandøren skal angi frister for varsel om revisjon og nærmere prosedyrer for gjennomføring mv., herunder bruk av revisor, skal Kunden spesifisere dette her.

Avtalens punkt 3.1 Rett til endringer av avtalens innhold (tjenesteendring)

Dersom Kunden skal kunne kreve endringer som av tekniske grunner ikke kan gjennomføres uten at Leverandøren gjør endringer i sin standard driftstjeneste, skal Kunden spesifisere dette her.

Avtalens punkt 3.2 Endringsoverslag

Dersom Kunden skal kunne spesifisere avvik fra avtalens punkt 3.2 om endringsoverslag skal dette fremkomme her.

Avtalens punkt 5.2 Krav til Leverandørens ressurser og kompetanse

Leverandørens nøkkelpersonell skal angis her.

Leverandørens nøkkelpersonell:

| Navn | Kategori | Kompetanseområde |
|------|----------|------------------|
| | | |
| | | |

| | | |
|--|--|--|
| | | |
| | | |

Avtalens punkt 5.5 Bruk av underleverandør

Leverandørens godkjente underleverandører skal angis her.

Avtalens punkt 5.6 Samarbeid med tredjepart

Dersom Kunden finner det nødvendig for utførelsen av arbeidsoppgavene i denne avtalen at Leverandøren samarbeider med tredjepart, skal Kunden definere omfanget av slikt samarbeid her.

Avtalens punkt 5.7 Lønns- og arbeidsvilkår

Dokumentasjon av Leverandørens oppfyllelse av Leverandørens forpliktelser som nevnt i avtalens punkt 5.7 (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.

Avtalens punkt 6.3 Bruk av tredjepart

Dersom Kunden skal benytte tredjeparter i gjennomføringen av avtalen skal disse angis her.

Avtalens punkt 7.1 Møter

I avtaleperioden skal det gjennomføres regelmessige møter mellom kontaktpersonene hos Kunden og hos Leverandøren. Type møter, frekvens, innkalling samt partenes deltakere skal fremkomme her.

Avtalens punkt 7.4 Skriftlighet

Dersom det er avtalt at varsler, krav eller andre meddelelser knyttet til denne avtalen skal gis på en annen måte enn skriftlig til den postadressen eller elektroniske adressen som er oppgitt på avtalens forside, skal Kunden angi dette her.

Avtalens punkt 9.3 Personopplysninger

Kunden skal angi eventuelle godkjente underleverandører som kan lagre, bearbeide eller slette personopplysninger her.

Avtalens punkt 16.3 Uavhengig ekspert

Partene skal i forbindelse med inngåelsen av avtalen oppnevne en uavhengig ekspert som angis her, med den kompetansen partene mener passer best i forhold til avtalen. Dette kan gjerne være en liten liste av ulike personer, der det for eksempel både angis teknologer og jurister. Eksperten skal angis her.

Bilag 7: Samlet pris og prisbestemmelser

Alle priser og nærmere betingelser for det vederlaget Kunden skal betale for Leverandørens ytelser skal fremgå av bilag 7. Kunden må tenke igjennom hvilke prisformat (timepris, enhetspris, fastpris, målpris mv.) det er relevant å benytte og utforme tabeller og maler som Leverandøren skal fylle ut, i henhold til dette.

Avtalens punkt 2.2.4 Bestilling av tilleggstjenester

Leverandøren skal beskrive sine tjenester med tilhørende vederlag i en tjenestekatalog. Tjenestekatalogen skal inngå her.

Avtalens punkt 2.2.7 Planer og øvelser for beredskap og katastrofer

Dersom det er avtalt andre vederlagsmodeller enn ordinær timepris for Leverandørens arbeid ved øvelser for beredskap og katastrofer skal dette angis her.

Avtalens punkt 2.2.9 Nye versjoner av programvare

Dersom idriftssetting av programrevisjoner og feilrettingsutgaver (patcher) ikke skal inngå i det løpende driftsvederlaget, skal dette angis her.

Avtalens punkt 3.2 Endringsoverslag

Dokumenterte kostnader i forbindelse med utarbeidelse av endringsoverslag dekkes av Kunden i henhold til gjeldende priser og betingelser for tilleggsarbeider, med mindre Leverandøren har oppgitt standardpriser for utarbeidelse av endringsoverslag her.

Avtalens punkt 4.2 Avbestilling i etableringsfasen

Kunden kan fastsette et avbestillingsvederlag for etableringsfasen her. Dersom dette gjøres, vil ikke Kunden belastes for kostnader knyttet til omdisponering av Leverandørens personell (punkt b) eller Leverandørens øvrige dokumenterte direkte kostnader (punkt c). Kunden bør være forsiktig med å sette avbestillingsvederlaget for lavt, da dette vil kunne føre til at Leverandøren tar forbehold som medfører avvisning.

Dersom Kunden har avtalt et eget vederlag for etableringsfasen, skal samlet avbestillingsvederlag for arbeid og omstillingskostnader ikke overstige dette beløpet.

Dersom Kunden verken har angitt avbestillingsvederlag eller det her i bilag 7 samlet sett ikke fremgår et vederlag for etableringsfasen, er det ingen øvre ramme for Kundens vederlag til Leverandøren. I slikt tilfelle vil Kunden kunne bli ansvarlig for de beløp/kostnader som fremgår av punkt a) til c).

Avtalens punkt 4.3 Avbestilling i ordinær drift

Dersom avbestillingsvederlaget ved avbestilling av driftstjenesten i ordinær drift skal avvike fra avtalens punkt 4.3 (Avbestilling i ordinær drift), skal Kunden angi vederlagets størrelse her.

Avtalens punkt 5.6 Samarbeid med tredjepart

Eventuelt vederlag for Leverandørens samarbeid med tredjepart skal avtales her.

Avtalens punkt 8.1 Vederlag

Alle priser og nærmere betingelser for det vederlaget Kunden skal betale for Leverandørens ytelser, herunder priser for delleveranser skal fremkomme her.

Dersom utlegg, herunder reise- og diettkostnader, skal dekkes, må dette angis her. Dersom satsene skal avvike fra Statens gjeldende satser, må dette fremkomme her.

Dersom reisetid skal faktureres, må dette fremkomme her. Satsene for dette må likeledes oppgis.

Avtalens punkt 8.2 Fakturering

Betalingsplan og øvrige betalingsvilkår, samt eventuelle vilkår for bruk av Elektronisk Handelsformat (EHF), skal fremkomme her.

Avtalens punkt 8.5 Prisendringer

Priser for driftstjenesten og timepriser kan endres hvert årsskifte tilsvarende økningen i Statistisk sentralbyrå sin konsumprisindeks (hovedindeksen) med utgangspunkt i indeksen for den måned avtalen ble inngått, med mindre annen indeks er avtalt her.

Særlig om det skal åpnes for endringer i vederlag grunnet i valutasvingninger bør det angis her med Kundens regulering av hvordan det skal skje. I motsatt fall risikerer man at Leverandører som inntar valutaforbehold, uten at det er åpnet for det, må avvises.

Eventuelle andre bestemmelser om prisendringer fremgår også her.

Avtalens punkt 8.6 Garantier

Dersom Leverandøren skal stille sikkerhet for det maksimale erstatningsansvar Leverandøren kan pådra seg i henhold til avtalen, skal Kunden her kreve at det utstedes en bank- eller morselskapsgaranti.

Bilag 8: Endringer i den generelle avtaleteksten

Endringer til den generelle avtaleteksten skal samles her med mindre den generelle avtaleteksten henviser slike endringer til andre bilag.

Det er mulig å gjøre endringer til alle punkter i avtalen, også der hvor det ikke klart henvises til at endringer kan avtales. Endringene til avtaleteksten skal fremkomme her, slik at teksten i den generelle avtaleteksten forblir uendret. Det må fremkomme klart og utvetydig hvilke bestemmelser i avtalen det er gjort endringer til og resultatet av endringen.

Leverandøren bør imidlertid være oppmerksom på at avvik, forbehold og endringer i avtalen ved tilbudsinnlevering kan medføre at tilbudet blir avvist av Kunden.

| Punkt | Erstattes med |
|--------------|----------------------|
| | |
| | |
| | |

Bilag 9: Endringer av driftstjenesten etter avtaleinngåelsen

Avtalens punkt 2.2.4 Bestilling av tilleggstjenester

Kunden har anledning til å bestille tilleggstjenester i forbindelse med ordinær drift. Tjenestene og vederlaget for disse er beskrevet i Leverandørens tjenestekatalog som inngår i bilag 7.

Tilleggstjenestene som bestilles skal registreres i endringskatalogen her i bilag 9.

Eksempel på endringskatalog:

| Endringsnr. | Beskrivelse | Ikraftsettelsesdato | Arkivreferanse |
|--------------------|--------------------|----------------------------|-----------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Kunden er ansvarlig for at endringene det er anmodet om ikke er i strid med regelverket for offentlige anskaffelser. Endringer som anses som vesentlige vil kunne bli betraktet som en ulovlig direkte anskaffelse. Ulovlig direkteanskaffelser er sanksjonsbelagt med et overtredelsesgebyr på inntil 15 % av den ulovlige anskaffelsens verdi. Kontrakten kan også kjøpes «uten virkning» av domstolen. Enhver som mener at det er foretatt en direkteanskaffelse.

Avtalens punkt 3.4 Dokumentasjon av endringen

Leverandøren skal føre en fortløpende katalog over endringene som utgjør bilag 9, og uten ugrunnet opphold gi Kunden en oppdatert kopi. Kunden må selv holde oversikt over hvilke endringsanmodninger de har sendt, hvilke endringsoverslag de har mottatt og hvilke endringsordre de har gitt.

Bilag 10: Standardvilkår for tredjepartsleveranser

Her inntas eventuelle standardvilkår knyttet til:

1. tredjepartsleveranser som Leverandøren administrerer på vegne av Kunden som en del av driftstjenesten, og

2. andre standard tredjepartsleveranser der Kunden uttrykkelig har akseptert at Leverandørens ansvar er begrenset

Avtalens punkt 5.1 Leverandørens ansvar for sine ytelser

Kunden skal legge ved standardvilkår i tredjepartsleveranser som Leverandøren skal administrere på vegne av Kunden her.

Leverandøren skal legge ved Standard tredjepartslisenser der Kunden har akseptert at Leverandørens ansvar er begrenset her.