

Veiledende bilag til SSA-V – Vedlikeholdsavtalen – versjon april 2018

Innhold:

Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon (krav til vedlikeholdstjenesten)	2
Bilag 2: Leverandørens løsningsspesifikasjon (beskrivelse av vedlikeholdstjenesten).....	7
Bilag 3: Utstyr og/eller programvare som skal vedlikeholdes	9
Bilag 4: Prosjekt- og fremdriftsplan for etableringsfasen	10
Bilag 5: Tjenestenivå med standardiserte prisavslag	11
Bilag 6: Administrative bestemmelser	11
Bilag 7: Samlet pris og prisbestemmelser.....	16
Bilag 8: Endringer i den generelle avtaleteksten	18
Bilag 9: Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen	19
Bilag 10: Tredjeparts vilkår for vedlikehold av tredjeparts programvare	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-V» som innledning i emnefeltet.

Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon (krav til vedlikeholdstjenesten)

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.

Nærmere om utfylling av kravspesifikasjonen

I bilag 1 skal Kunden spesifisere kravene Kunden har til den vedlikeholdstjenesten 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 være funksjoner/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. Innholdet i bilagene må derfor formuleres som forpliktelser i kontraktsfasen. Bilagene 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:

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	Brukerstøtte må minst være tilgjengelig i tidsrommet 08.00 til 17.00	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 funksjonalitet <a>	B	<p><i>Tilbyderen skal beskrive hvordan kravet skal oppfylles.</i></p> <p><i>Oppdragsgiver forventer at tilbyder i den forbindelse beskriver og <c></i></p> <p><i>Dette kravet vil bli evaluert under tildelingskriterium <x></i></p>

2	Leverandøren skal følge den fremgangsmåte for å oppfylle behov <d> som er beskrevet i bilag 2.	C	<p><i>Tilbyderen skal beskrive den fremgangsmåte som skal benyttes for å oppfylle behov <d>.</i></p> <p><i>Oppdragsgiver forventer at tilbyder i den forbindelse beskriver <e> og <f>.</i></p> <p><i>Dette kravet vil bli evaluert under tildelingskriterium <y></i></p>
3	Brukerstøtte må minst være tilgjengelig i tidsrommet 08.00 til 17.00	A	<p><i>Tilbyder skal bekrefte at brukerstøtte minst er tilgjengelig i tidsrommet 08.00 til 17.00.</i></p> <p><i>Avvik vil medføre avvisning fra konkurransen</i></p>

Avtalens punkt 2.1.2 Samhandlingsplan

Kunden skal spesifisere her, at krav til samhandling skal fremgå av bilag 6.

Avtalens punkt 2.2.1 Omfanget av vedlikeholdstjenesten

Kunden skal beskrive det samlede målbildet for leveransen av vedlikeholdstjenesten her. En god målbildebeskrivelse vil gi Kunden handlingsrom for ytterligere videreutvikling og kompletteringskjøp jf. avtalens punkt 2.2.8 og 2.2.9.

Kunden skal stille krav om at Leverandøren skal levere vedlikeholdstjeneste på det utstyr og/eller programvare som er beskrevet i bilag 3 her.

Kunden skal stille krav om at Leverandøren skal levere vedlikeholdstjeneste som beskrevet i bilag 5 med det tjenestenivå som er angitt i bilag 5 her.

Kunden kan stille krav om at vedlikeholdstjenesten skal omfatte:

- Korrigerende av innrapporterte feil (korrektivt vedlikehold)
- Finne og rette potensielle feil før de oppstår (preventivt vedlikehold)

Eventuelt kan Kunden stille krav om at tjenesten også skal omfatte:

- Endringer for å møte endrede krav til programvaren og/eller systemer programvaren samvirker med (adaptivt vedlikehold)
- Endringer for å øke eksempelvis ytelse, vedlikeholdbarhet, brukervennlighet etc. (perfektivt vedlikehold)

Kundens eventuelle krav om hvor gamle versjoner av den aktuelle programvare og/eller utstyr som skal vedlikeholdes skal fremkomme her. Kunden bør tenke på at det kan være kostbart å vedlikeholde gammel programvare og utstyr og vurdere utfasing.

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 i det omfang og utstrekning som beskrives her.

Avtalens punkt 2.2.4 Brukerstøtte

Dersom avtalen omfatter brukerstøtte, skal Kunden her stille krav om at Leverandøren skal beskrive sin brukerstøttetjeneste i bilag 6.

Kunden skal også spesifisere her at Leverandøren i bilag 6 skal stille eventuelle krav om hvilke brukere eller brukergupper hos Kunden som kan søke bistand, samt eventuelle maksimale årlige volum for henvendelser som inngår i fastprisen mv.

Avtalens punkt 2.2.6 Installering av programrettelser mv.

Dersom Kunden eller Kundens driftsleverandør skal installere programrettelser skal dette fremgå her.

Dersom Kunden tillater at Leverandøren kan levere programrettelser i form av ny versjon av programmet selv om dette krever at det foretas oppgradering av Kundens tekniske plattform, eller gjøres endringer i Kundens andre systemer, skal dette fremgå her.

Avtalens punkt 2.2.7 Nye versjoner

Dersom nye versjoner av programvare som er spesifisert i bilag 3 ikke skal være inkludert i avtalen, skal Kunden spesifisere dette her.

Avtalens punkt 2.2.8 Ytterligere utvikling

Kunden kan bestille videreutvikling av programvaren som omfattes av vedlikeholdsavtalen innenfor rammene som er beskrevet her, herunder utvikling av tillegg av moderat omfang.

Avtalens punkt 9.1 Eksterne rettslige krav og tiltak generelt

Kunden skal spesifisere hvilke rettslige eller partsspesifikke krav som har relevans for inngåelse og gjennomføring av denne avtalen her.

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.

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.

Bilag 2: Leverandørens løsningsspesifikasjon (beskrivelse av vedlikeholdstjenesten)

Dette bilaget skal fylles ut av Leverandøren. Bilag 2 har normalt tilsvarende tabeller som bilag 1, men i tillegg tabeller der Leverandøren har mulighet 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 2.2.5 Håndtering av feil

Eventuelle vedlikeholdsbedingungen som er avtalt mellom Leverandøren og produsent av standardprogramvare som Leverandøren ikke har utviklet eller vedlikeholder selv (programvareprodusenten) skal angis her. (Kopier av vedlikeholdsbedingungen skal være vedlagt som bilag 10).

Avtalens punkt 2.2.8 Ytterligere utvikling

Leverandøren kan angi rammer for Kundens adgang til å bestille videreutvikling av programvaren som omfattes av vedlikeholdsavtalen her.

Avtalens punkt 6.1 Kundens ansvar og medvirkning

Leverandøren kan stille ytterligere krav til Kundens medvirkning 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: Utstyr og/eller programvare som skal vedlikeholdes

Bilag 3 skal fylles ut av Kunden.

Kunden skal beskrive det utstyret og/eller den programvaren som er gjenstand for vedlikehold etter denne avtalen her.

Kunden skal beskrive teknisk plattform og annen infrastruktur som er relevant for den programvare og/eller det utstyr som skal vedlikeholdes her.

Kunden skal beskrive hva slags tilgangsmuligheter Leverandøren har til utstyr eller programvare som er gjenstand for vedlikehold i forbindelse med feilrettinger, oppgraderinger etc. her.

Dersom det er relevant skal Kunden beskrive vedlikeholdsvinduer, rutiner for oppgraderinger etc. av infrastruktur, teknisk plattform og annet som har betydning for programvaren og/eller utstyret som skal vedlikeholdes.

Dersom Kunden anskaffer vedlikehold samtidig med en utstyrs- og/eller programvareanskaffelse vil ikke Kunden i tilstrekkelig grad kunne spesifisere det som skal være gjenstand for vedlikehold på utlysningstidspunktet. I et slikt tilfelle vil ikke bilag 3 kunne fylles ut før kontraktsinngåelse for utstyrs og/eller programvareanskaffelsen. Det som skal være gjenstand for vedlikehold i bilag 3 i vedlikeholdsavtalen vil fremkomme av bilag 2 i utstyrs og/eller programvareanskaffelsen.

Dersom vedlikeholdsanskaffelsen har til formål å erstatte en eksisterende vedlikeholdstjeneste, vil Kunden normalt kunne be om bistand fra eksisterende vedlikeholdsleverandør for å utarbeide innholdet i bilag 3.

Bilag 4: Prosjekt- og fremdriftsplan for etableringsfasen

Her inntas prosjekt- og fremdriftsplanen for en eventuell etableringsfase for vedlikeholdstjenesten.

Dersom vedlikehold etableres i forbindelse med en utstyrs og/eller programvareanskaffelse eller i forlengelsen av et tilpasnings eller utviklingsprosjekt, vil det normalt ikke være hensiktsmessig med en egen etableringsfase for vedlikeholdstjenesten.

Avtalens punkt 4.1 Varighet og oppsigelse

Hvis det er avtalt annen varighet enn det som fremgår av avtalens punkt 4.1 eller annet oppstartstidspunkt enn det som fremgår av avtalens side 2, skal Kunden spesifisere dette her. Vær oppmerksom på at anskaffelsesregelverket kan medføre at en vedlikeholdskontrakt må konkurransenutsettes med jevne mellomrom. Dette vil imidlertid avhenge av om det eksisterer andre leverandører som kan tilby vedlikehold av systemet.

Bilag 5: Tjenestenivå med standardiserte prisavslag

Kunden skal angi krav med frister og kompensasjon i forhold til tjenestenivå, eller det vedlegges en egen tjenestenivåavtale (SLA).

Bilaget kan fylles ut av Kunden, av Leverandøren eller av begge.

Dersom Kunden har detaljerte ønsker om hvordan tjenestenivået skal defineres og følges opp, skal Kunden beskrive dette her.

Dersom Kunden ønsker å benytte Leverandørens standard tjenestenivåavtale, må Kunden i Bilag 1 be Leverandøren fylle ut bilag 5 som del av sitt tilbud.

Kunden kan beskrive rammer for hva Leverandøren skal fylle ut i bilag 5, men dersom Kunden stiller for detaljerte krav, kan dette gjøre det umulig for Leverandøren å tilby sin standard tjenestenivåavtale.

Avtalens punkt 2.2.4 Brukerstøtte

Hvis Leverandøren garanterer svar innenfor gitte frister skal dette fremgå her.

Avtalens punkt 2.2.5 Håndtering av feil

Dersom det er avtalt avvik fra definisjon av feil fra avtalens punkt 2.2.5, skal dette fremkomme her.

Nivå	Kategori	Beskrivelse

Avtalens punkt 2.2.6 Installering av programrettelser mv.

Dersom det er avtalt at Leverandøren kan rette feilen ved å sende eller gjøre tilgjengelig for Kunden en programrettelse, skal dette, samt rutiner for slik tilgjengeliggjøring, fremkomme her.

Eventuelle frister for hvor raskt Kunden skal installere programrettelser fra Leverandøren skal fremkomme her.

Avtalens punkt 2.2.7 Nye versjoner

Hvis det skal gjelde spesifikke tidsfrister for oppgradering til nye versjoner av alminnelig brukt programvare som inngår i Kundens tekniske plattform, skal disse spesifiseres her.

Eventuell programvare som er unntatt fra bestemmelsen om tidsfrister, skal spesifiseres her.

Avtalens punkt 11.4.3 Standardiserte kompensasjoner og timebot

Kunden skal fastsette standardiserte kompensasjoner ved oversittelse av frister eller annen manglende oppfyllelse fra Leverandørens side her.

Dette gjøres i form av en tjenestenivåavtale hvor Kunden stiller krav til reaksjonstid og kvalitet på tjenester som inngår i Leverandørens vedlikeholdstjeneste. Kunden kan be Leverandøren fylle ut bilaget med sin standard tjenestenivåavtale, eller stille spesifikke krav eksempelvis til hvor raskt Leverandøren skal svare ved rapportering av feil og hvor fort feilene skal rettes. Dersom brukerstøtte er inkludert i vedlikeholdstjenesten skal det også stilles krav til reaksjonstid for denne tjenesten. Krav til hvordan, og hvor ofte, Leverandøren skal rapportere, kan også være en del av tjenestenivåavtalen.

Eksempel på tabell med krav til reaksjonstid:

Det er antatt at feil rapporteres inn via et elektronisk feilrapporteringssystem. Det er vanlig at det kun er et begrenset antall hos Kunden som har tilgang til å rapportere feil på denne måten. Dersom Kunden har førstelinje brukerstøtte hos seg selv, vil den samme type begrensning også gjelde brukerstøtte. Utfyllingen er bare et eksempel og det er viktig at Kunden tilpasser den sitt behov. Dersom Kunden stiller strengere krav enn nødvendig, vil dette kunne være prisdrivende.

Kategori	Reaksjonstid	Påbegynt håndtering	Retting av feil	Mål om løsningsstid
Kritisk	15 min i utvidet åpningstid	30 min	Skal pågå kontinuerlig frem til feilen er rettet	20 min
Alvorlige	15 min i arbeidstiden	60 min	Skal pågå kontinuerlig i arbeidstiden frem til feilen er rettet	2 timer
Mindre alvorlig	60 min i arbeidstiden	2 arbeidsdager	Ingen bestemte krav	Etter avtale
Brukerstøttehenvendelse på telefon eller chat	30 sek	Umiddelbart etter at henvendelsen er mottatt	Dersom det viser seg å være en feil, skal Kunden melde det inn i feilrapporteringssystemet	Ikke angitt
Brukerstøttehenvendelse på e-post	Svar om at e-post er mottatt umiddelbart	Besvares neste arbeidsdag	Dersom det viser seg å være en feil, skal Kunden melde det inn i feilrapporteringssystemet	Ikke angitt

Eksempel på tabell over grunnlag for refusjonsberegning:

Dersom tjenestenivå for ytelsene ikke oppfylles skal Kunden innrømmes standardisert prisavslag. En vanlig måte å beregne avvikene på er å benytte prikkbelastning. Utfyllingen av tabellen er bare et eksempel. Prikkbelastningen gleder per gang det er avvik.

Beskrivelse	Dobbelt så lang tid	4 ganger så lang tid	8 ganger så lang tid	Mer enn 8 ganger så lang tid
Reaksjonstid Kritisk feil	4 prikker	6 prikker	8 prikker	10 prikker
Reaksjonstid Alvorlig feil	2 prikker	4 prikker	6 prikker	8 prikker
Reaksjonstid Mindre alvorlig feil	2 prikk	2 prikk	3 prikker	4 prikker
Brukerstøttehenvendelse telefon/chat er besvart	1 prikk	1 prikk	2 prikker	2 prikker
Brukerstøttehenvendelse e-post er besvart	1 prikk	1 prikk	2 prikker	2 prikker
Løsningsstid Kritisk feil	4 prikker	6 prikker	8 prikker	10 prikker
Løsningsstid Alvorlig feil	2 prikker	4 prikker	6 prikker	8 prikker
Løsningsstid Mindre alvorlig feil	2 prikk	2 prikk	3 prikker	4 prikker
Brukerstøttehenvendelse telefon/chat er lukket	1 prikk	1 prikk	2 prikker	2 prikker
Brukerstøtte-henvendelse e-post er lukket	1 prikk	1 prikk	2 prikker	2 prikker

Eksempel på tabell over beregning av refusjoner ut fra prikkbelastninger:

Prikker		Reduksjon i månedsvederlag
Fra	Til	
1	10	0%
11	20	-5%
21	30	-10%
31	40	-15%
41	50	-20%
51	60	-30%
61	->	-40%

Bilag 6: Administrative bestemmelser

Avtalens punkt 1.5 Partenes representanter

Bemyndiget representant for partene, og prosedyrer og varslingsfrister for eventuell utskiftning av disse, spesifiseres her.

Avtalens punkt 2.1.2 Samhandlingsplan

Dersom Kunden i bilag 1 har angitt at krav til samhandling skal fremgå av bilag 6, skal disse fremkomme her.

Avtalens punkt 2.2.2 Rapportering om utført vedlikehold

Kunden skal spesifisere format for Leverandørens rapportering av utført vedlikehold og service dersom dette skal avvike fra Leverandørens standardformat, her. Det bør også være et krav at rapporten inneholder informasjon om avvik og brudd på SLA-krav.

Avtalens punkt 2.2.4 Brukerstøtte

Dersom Kunden i bilag 1 har stilt krav om til brukerstøtte, skal Leverandøren beskrive sin brukerstøttetjeneste her.

Dersom Kunden i bilag 1 har spesifisert at Leverandøren skal stille krav om hvilke brukere eller brukergrupper hos Kunden som kan søke bistand, samt eventuelle maksimale årlige volum for henvendelser som inngår i fastprisen mv. skal disse fremgå her.

Avtalens punkt 5.2 Nøkkelpersonell

Leverandøren skal spesifisere sitt nøkkelpersonell som ikke kan skiftes ut uten Kundens forutgående godkjenning her.

Avtalens punkt 5.4 Lønns- og arbeidsvilkår

Dokumentasjon av Leverandørens oppfyllelse av forpliktelser som nevnt i avtalens punkt 5.4 (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.

Eventuelle nærmere presiseringer om gjennomføring av avtalens punkt 5.4 skal avtales her.

Avtalens punkt 7.2 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.

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. Eventuelle spesielle betalingsordninger, rabatter, forskudd, delbetaling og avvikende betalingstidspunkt skal fremkomme av bilaget.

Avtalens punkt 8.1 Vederlag

Alle priser og nærmere betingelser for det vederlaget Kunden skal betale for Leverandørens ytelser skal fremgå her.

Eksempel på pristabell for Leverandørens ytelser:

Ytelse	Referanse til beskrivelse i bilag 2	Pris eks. mva.
Teknisk drift		Inkludert i årlig vederlag
Brukerstøtte		Inkludert i årlig vederlag
Installasjon		Inkludert i årlig vederlag

Eksempel på pristabell for Leverandørens ordinære timepriser:

Beskrivelse	Timepris eks. mva.
Junior driftskonsulent (f.eks. 0-3 års erfaring)	
Senior driftskonsulent (f.eks. 3-10 års erfaring)	

Dersom priser ikke skal oppgis eksklusive merverdiavgift, men inkludert toll og eventuelt andre avgifter, skal Kunden spesifisere alternativt prisoppsett 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 Leverandøren skal kunne fakturere reisetid, må dette fremkomme her. Avtalte satser for beregning av reisetid settes også inn her.

Avtalens punkt 8.2 Betalingsbetingelser

Eventuelle spesielle pris- og/eller betalingsvilkår som skal gjelde for denne avtalen, oppgis her.

Øvrige betalingsvilkår, samt eventuelle vilkår for bruk av Elektronisk handelsformat (EHF), skal fremkomme her.

Avtalens punkt 8.5 Prisendringer

Hvis det er avtalt andre bestemmelser om prisendringer enn det som fremgår av avtalens punkt 8.5, skal dette fremkomme her.

Avtalens punkt 2.2.5 Håndtering av feil

Dersom det er avtalt en øvre økonomisk ramme for Leverandørens plikt til å utarbeide midlertidige løsninger som dekker feil i standardprogramvare, skal dette fremgå her.

Avtalens punkt 2.2.6 Installering av programrettelser mv.

Dersom Leverandørens installering av programrettelser skal prises særskilt, skal dette fremgå her.

Avtalens punkt 2.2.7 Nye versjoner

Dersom enkelte typer nye versjoner, eksempelvis større oppgraderinger, skal prises særskilt, skal dette fremgå her. Med mindre annet er avtalt her, skal slikt installasjonsarbeid prises i henhold til Leverandørens timesatser for slikt arbeid.

Med mindre annet er avtalt her skal implementering i ny versjon av eventuelle tilpasninger som er gjort for Kunden i den versjonen som skal skiftes ut prises i henhold til Leverandørens timesatser for slikt arbeid.

Avtalens punkt 2.2.8 Ytterligere utvikling

Med mindre annet er avtalt her, skal vederlaget for ytterligere utvikling prises i henhold til Leverandørens ordinære timepris.

Avtalens punkt 2.2.10 Tilleggstjenester

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

Avtalens punkt 4.2 Avbestilling

Dersom annet avbestillingsgebyr enn det som fremgår av avtalens punkt 4.2 er avtalt, skal dette fremgå her.

Avtalens punkt 4.3 Avslutningsperioden

Med mindre annet er avtalt her, skal Leverandørens ytelser i avslutningsperioden prises i henhold til Leverandørens timesatser.

Avtalens punkt 10.1 Eiendomsrett til utstyr

Kunden får samme rett til nytt utstyr som leveres etter denne avtalen, som til det opprinnelige utstyret dersom ikke annet er avtalt her.

Bilag 8: Endringer i den generelle avtaleteksten

Endringer til den generelle avtaleteksten skal samles i bilag 8, 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 andre endringer i avtalen ved tilbudsinnlevering kan medføre at tilbudet blir avvist av Kunden.

Eksempel på endringstabell:

Punkt i avtalen	Erstattes med
Kapittel x.x.x, avsnitt y	Ny formulering/tekst

Bilag 9: Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen

Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen skal følge bestemmelsene i kapittel 3 og gjøres skriftlig. Leverandøren skal føre en fortløpende katalog over endringene som utgjør dette bilaget.

Avtalens punkt 2.2.10 Tilleggstjenester

Tilleggstjenester som bestilles skal registreres i endringskatalogen i bilag 9.

Eksempel på endringskatalog:

Endringsnr.	Beskrivelse	Ikraftsettelsesdato	Arkivreferanse

Avtalens kapittel 3 Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen

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.

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. Ulovlige direkteanskaffelser er sanksjonsbelagt med et overtredelsesgebyr på inntil 15 % av den ulovlige anskaffelsens verdi. Kontrakten kan også kjønnnes «uten virkning» av domstolen. Enhver som mener at det er foretatt en direkteanskaffelse.

Bilag 10: Tredjeparts vilkår for vedlikehold av tredjeparts programvare

Her i bilag 10 tas inn eventuelle tredjeparts vilkår for vedlikehold av tredjeparts programvare (f.eks. programvareprodusentens standard vedlikeholdsavtale hvis hele eller deler av programvaren som skal vedlikeholdes er levert av andre enn Leverandøren).

Punkt i avtalen hvor det er henvist til bilag 10:

Avtalens punkt 2.2.5 Håndtering av feil

Eventuelle vedlikeholdsbedingungen som er avtalt mellom Leverandøren og programvareprodusenten skal Leverandøren legge ved her.

Eventuelle vedlikeholdsbedingungen som er avtalt mellom Kunden og programvareprodusenten skal Kunden legge ved her.