

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)	5
Bilag 3: Utstyr og/eller programvare som skal vedlikeholdes	8
Bilag 4: Prosjekt- og fremdriftsplan for etableringsfasen	9
Bilag 5: Tjenestenivå med standardiserte prisavslag	10
Bilag 6: Administrative bestemmelser	11
Bilag 7: Samlet pris og prisbestemmelser	12
Bilag 8: Endringer i den generelle avtaleteksten	14
Bilag 9: Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen	15
Bilag 10: Tredjeparts vilkår for vedlikehold av tredjeparts programvare	16

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.

Avtalens punkt 2.1.2 Samhandlingsplan

Krav til samhandling skal fremgå av bilag 6.

Avtalens punkt 2.2.1 Omfanget av vedlikeholdstjenesten

Målet for vedlikeholdstjenesten er å støtte Kundens bruk av programvaren som er anskaffet fra Leverandøren gjennom egen kjøpsavtale.

Leverandøren skal levere vedlikeholdstjeneste på det utstyr og/eller programvare som er beskrevet i bilag 3.

Leverandøren skal levere vedlikeholdstjeneste som beskrevet i bilag 5 med det tjenestenivå som er angitt i bilag 5.

Vedlikeholdstjenesten skal omfatte:

- Feilrettelser og utbedring av sårbarheter
- Programrettelser og nye versjoner
- Brukerstøtte
- Dokumentasjon

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 elektronisk format innen rimelig tid.

Avtalens punkt 2.2.4 Brukerstøtte

Leverandøren skal beskrive sin brukerstøttetjeneste i bilag 6.

Leverandøren skal i bilag 6 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 m.v.

Avtalens punkt 2.2.6 Installering av programrettelser mv.

Kundens driftsleverandør skal installere programrettelser fra Leverandøren.

Dersom Leverandørens programrettelser krever at det foretas oppgradering av Kundens tekniske plattform, eller gjøres endringer i andre av Kundens systemer, må dette varsles om senest 1 måned i forkant. Dokumentasjon på nødvendige oppgraderinger / endringer må følge med varslet.

Avtalens punkt 2.2.8 Ytterligere utvikling

Kunden kan bestille videreutvikling av programvaren som omfattes av vedlikeholdsavtalen, herunder utvikling av tillegg av moderat omfang.

Avtalens punkt 9.1 Eksterne rettslige krav og tiltak generelt

Se kravtabellen.

Avtalens punkt 9.2 Informasjonssikkerhet

Nærmere krav til hvorledes informasjonssikkerheten skal ivaretas fra Leverandørens side, samt nærmere krav til atskillelse av data:

Kravbeskrivelse
<p>Leverandøren skal ha et styringssystem for informasjonssikkerhet basert på ISO/IEC 27001 eller tilsvarende anerkjent standard for informasjonssikkerhet.</p> <ul style="list-style-type: none">• Styringssystemet skal være et dokumentert og operasjonalisert styringssystem for informasjonssikkerhet som tilsvarer ISO 27001 eller andre internasjonale standarder.• Styringssystemet skal dekke teknologi, informasjon, organisasjon, personal og fysiske lokasjoner.• Det skal fremgå av styringssystemet for informasjonssikkerhet hvordan sikkerhets- og prosesskrav i lov og forskrift om behandling av personopplysninger og annet relevant regelverk tilfredsstilles.
<p>Årlig risikoanalyse av alt som omfatter tjenesten og gjennomføring av sikkerhetsrevisjon</p> <ul style="list-style-type: none">• Risikovurderingen skal identifisere kritiske deler av systemet, trusler og sårbarheter og skal foreligge som en dokumentert risikoanalyse.• Risikovurderingen, eller resultatet må foreligges kunden slik at de kan ivareta og etablere forsvarlig sikkerhetsnivå ved bruk av systemet.• Sikkerhetsrevisjonen må være basert på kjente standarder.
<p>Systemet skal sikre at det er full separasjon mellom informasjon fra Bergen kommune og andre kunder.</p> <p>Systemet skal beskytte mot at feil i konfigurasjon, feil i administrasjonsgrensesnittet, menneskelige feil eller at ondsinnede handlinger og angrep fører til at det oppstår datalekkasje mellom ulike kunder i systemet, eller mellom produksjons- og testmiljøer.</p>

Avtalens punkt 9.3 Personopplysninger

Krav til hvordan personopplysninger skal behandles og dokumenteres:

Kravbeskrivelse
<p>Leverandør skal ikke overlate personopplysninger til andre uten at dette er avtalt på forhånd</p> <ul style="list-style-type: none">• Dette gjelder all behandling knyttet til personopplysninger.• Det må innhentes særlig eller generell skriftlig tillatelse fra kunden før en ny underleverandør tas i bruk.• Personopplysninger skal ikke overføres til land utenfor EØS-området uten overføringsgrunnlag og dokumentasjon som påser at vilkårene for å benytte overføringsgrunnlaget er oppfylt.• Ved bruk av underleverandører er leverandør ansvarlig for at disse påtar seg tilsvarende forpliktelser som leverandør.• Godkjente underleverandører skal listes opp som et vedlegg til databehandleravtalen.

Nødvendig informasjon og dokumentasjon for å gjennomføre ROS og DPIA

Ved behov skal leverandør gi nødvendig informasjon slik at kunden kan gjennomføre ROS og DPIA på system og behandling

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.

Kravbeskrivelse
Vedlikeholdstjenesten skal omfatte: <ul style="list-style-type: none">• Feilrettelser og utbedring av sårbarheter• Programrettelser og nye versjoner• Brukerstøtte• Dokumentasjon
<i>Tilbudt avtale er lagt inn i Bilag 5.</i>

Informasjonssikkerhet

Kravbeskrivelse
Leverandøren skal ha et styringssystem for informasjonssikkerhet basert på ISO/IEC 27001 eller tilsvarende anerkjent standard for informasjonssikkerhet. <ul style="list-style-type: none">• Styringssystemet skal være et dokumentert og operasjonalisert styringssystem for informasjonssikkerhet som tilsvarer ISO 27001 eller andre internasjonale standarder.• Styringssystemet skal dekke teknologi, informasjon, organisasjon, personal og fysiske lokasjoner.• Det skal fremgå av styringssystemet for informasjonssikkerhet hvordan sikkerhets- og prosesskrav i lov og forskrift om behandling av personopplysninger og annet relevant regelverk tilfredsstilles.
Visma som Databehandler skal sørge for et høyt sikkerhetsnivå i sine produkter og tjenester. Dette skal skje ved organisatorisk, teknisk og fysisk sikkerhet, i henhold kravene til informasjonssikkerhet som fremgår av GDPR artikkel 32.
Vismakonsernets rammeverk for personvern skal sikre personopplysningenes konfidensialitet, integritet, robusthet og tilgjengelighet. Følgende tiltak er særlig viktig i denne forbindelse:

- Klassifisering av personopplysninger for å vurdere sikkerhetstiltakene på bakgrunn av risikovurderinger.
- Vurdere bruk av kryptering og pseudonymisering for å avhjelpe risiko
- Begrense tilgang til personopplysninger til personell som trenger tilgang for å oppfylle plikter i henhold til denne Databehandleravtalen eller Tjenesteavtale.
- Systemer som avdekker, retter, forhindrer og rapporterer avvik
- Benytte sikkerhetsrevisjoner til å analysere hvorvidt de til enhver tids gjeldende tekniske og organisatoriske tiltak for å beskytte personopplysninger er tilstrekkelig, sett i lys av gjeldende lovgivning.

Visma revideres årlig av en tredjepart ihht relevante ISAE og ISO standarder. I tillegg til dette foretas årlige interne revisjoner.

Visma IT & Communications som har ansvaret for drift av tjenestene, når vi er driftsleverandør, innehar følgende sertifiseringer:

- ISO 9001 - Quality Management System
- ISO 20000 - IT Service Management System
- ISO 27001 - Information Security Management System
- ISAE 3402 specific controls

- Change
- Access
- Security
- Operations

- ISAE 3402 specific controls included for the DI-ASP services

For de løsninger som kjøres "OnPrem" hos kunder, så arbeider vi etter ISO 27001 og 9001 prinsippene, men har valgt å ikke sertifisere unikt det ISMS-et som disse produktene sorterer under

Årlig risikoanalyse av alt som omfatter tjenesten og gjennomføring av sikkerhetsrevisjon

- Risikovurderingen skal identifisere kritiske deler av systemet, trusler og sårbarheter og skal foreligge som en dokumentert risikoanalyse.
- Risikovurderingen, eller resultatet må foreligges kunden slik at de kan ivareta og etablere forsvarlig sikkerhetsnivå ved bruk av systemet.
- Sikkerhetsrevisjonen må være basert på kjente standarder.

Visma revideres årlig av en tredjepart ihht relevante ISAE og ISO standarder. I tillegg til dette foretas årlige interne revisjoner.

Se også vedlegget: "**Privacy/Security Framework**" som beskriver hvordan det kontinuerlig arbeides med sikkerhet for alle våre løsninger.

Systemet skal sikre at det er full separasjon mellom informasjon fra Bergen kommune og andre kunder.

Systemet skal beskytte mot at feil i konfigurasjon, feil i administrasjonsgrensesnittet, menneskelige feil eller at ondsinnede handlinger og angrep fører til at det oppstår datalekkasje mellom ulike kunder i systemet, eller mellom produksjons- og testmiljøer.

Visma Voksenopplæring installeres lokalt hos kunde i egen database. Det er kundens ansvar å drifte løsningen. Visma bistår med oppsett og konfigurering som en del av innføringen.

Personopplysninger

Kravbeskrivelse

Leverandør skal ikke overlate personopplysninger til andre uten at dette er avtalt på forhånd

- Dette gjelder all behandling knyttet til personopplysninger.
- Det må innhentes særlig eller generell skriftlig tillatelse fra kunden før en ny underleverandør tas i bruk.
- Personopplysninger skal ikke overføres til land utenfor EØS-området uten overføringsgrunnlag og dokumentasjon som påser at vilkårene for å benytte overføringsgrunnlaget er oppfylt.
- Ved bruk av underleverandører er leverandør ansvarlig for at disse påtar seg tilsvarende forpliktelser som leverandør.
- Godkjente underleverandører skal listes opp som et vedlegg til databehandleravtalen.

Løsningen installeres og driftes hos kunde.

Visma vil ikke ha tilgang til personopplysninger som ligger i løsningen, uten i forbindelse med eventuell konvertering. Det signeres egen taushetserklæring i forbindelse med slike oppdrag.

Nødvendig informasjon og dokumentasjon for å gjennomføre ROS og DPIA

Ved behov skal leverandør gi nødvendig informasjon slik at kunden kan gjennomføre ROS og DPIA på system og behandling

Visma bistår med nødvendig informasjon til dette.

Avtalen omfatter følgende programvare (se også vedlagte Løsningsbeskrivelse).

Artikkelnummer	Produktnavn
930020101	Visma Voksenopplæring
960030108	Visma Voksenopplæring Arkivkobling
960030205	Visma Voksenopplæring Digital Post (SvarUt)
930020102	Visma Voksenopplæring Kalenderintegrasjon - API (opsjon)
	Visma Samhandling Arkiv - Arkivkjerne (benyttes alt i Bergen kommune)

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 vedlikeholdsbetingelsene 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

Leverandøren beskriver hvordan personopplysninger behandles i vedlagte Databehandleravtale.

Visma ønsker å ha en felles databehandleravtale for alle sine løsninger. Det er derfor ønskelig at en prosess med databehandleravtalen holdes adskilt fra enkeltanskaffelser. Visma har en struktur på sine databehandleravtaler med en hovedavtale og appendix A + B for hvert produkt en kunde har.

Bilag 3: Utstyr og/eller programvare som skal vedlikeholdes

Bilag 3 skal fylles ut av Kunden.

Programvaren som Leverandøren spesifiserer i kjøpsavtalens Bilag 2 er gjenstand for vedlikehold etter denne avtalen.

Teknisk plattform og relevant infrastruktur er beskrevet i kjøpsavtalens Bilag 3 Teknisk plattform.

Leverandøren skal avtale med Kundens driftsleverandør når det er behov for tilgang til programvare som er gjenstand for vedlikehold i forbindelse med feilrettinger, oppgraderinger etc.

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

Avtalen skal vare i fire år med opsjon på forlengelse i inntil ytterligere seks år.

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.

Visma Voksenopplæring m/tilleggsmoduler er en lokalt installert løsning hos kunde med bruksrett.

Definisjon av bruksrett i denne avtalen:

1. Bruksrett defineres som disposisjonsrett, vedlikehold og brukerstøtte til den standard programvare som er spesifisert i Bilag 2, og som inngår i det faste vederlaget.
2. Bruksretten gjelder for løsninger rettet mot de tjenesteområder som løsningen i dag dekker.
3. Bruksretten dekker ikke funksjonalitet og nødvendige komponenter for elektronisk samhandling, eks. i helsenett eller lignende. Unntaksvis kan også integrasjon mot 3. parts løsninger prises særskilt.
4. Bruksretten dekker ikke eventuelle 3. parts produkter
5. Ønsker Kunden en nærmere spesifisering av funksjonaliteten, gjøres dette i Bilag 1.
6. Om denne avtalen termineres har kunde ikke lenger bruksrett/disposisjonsrett til programvaren

Avtalens punkt 2.2.4 Brukerstøtte

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

Brukerstøtte

Brukerstøtte gjelder for avtalt funksjonalitet for systemansvarlige og superbrukere.

- Håndtering av feilsituasjoner
- Håndtering av feil i produkt
- Mottak av generell informasjon
- Rådgivning i bruk av løsningen - max 15 min.

Følgende dekkes ikke av avtalen:

- Generell assistanse til tekniske-, nettverk-, printer- og databaseproblemstillinger
- Opplæring i produktet. Eventuell opplæring kan avtales direkte med brukerstøtte eller vår konsulentavdeling.
- 3.parts programvare

Åpningstid for brukerstøtte

Betjent åpningstid er hverdager mellom kl 08 og 16 (man-fre).

Saker kan meldes inn via Visma Community eller e-post 24/7.

Innmelding av saker via telefon etter avtale.

Kategorisering av feilsituasjoner

Feil og forstyrrelser i systemet som ikke er definert som Nedetid eller forårsaket av andre faktorer enn dem som omfattes av kapittel om Avgrensninger nedenfor er klassifisert som feilsituasjon. Prioritering av en feilsituasjon avhenger av alvorlighetsgraden av konsekvensene for Kunden i henhold til definisjonene nedenfor.

Reaksjonstid feilretting

Nivå	Kategori	Påbegynt håndtering	Retting av feil	Mål om løsningsstid
A	Kritisk	1 timer	Skal pågå kontinuerlig frem til feilen er rettet.	24 timer
B	Alvorlige feil	4 timer	Skal pågå kontinuerlig innenfor åpningstid frem til feilen er rettet.	72 timer
C	Mindre alvorlig	8 timer	Ingen bestemte krav.	Etter avtale

Påbegynt håndtering

Leverandøren vil i størst mulig utstrekning respondere og gi svaret umiddelbart. Reaksjonstid defineres som tiden det tar fra henvendelsen er registrert til en konsulent får startet med saken.

Løsningsstid

Løsningsstid defineres som tiden det tar fra en supportkonsulent starter med saken til den er løst.

Visma sin informasjonsplikt knyttet til feilsituasjoner

Ved hendelser med status prioritet A "Kritisk" eller driftsavbrudd innenfor åpningstid, skal Visma informere kunden så snart som mulig, etter Visma har fått kjennskap til problemet, også med hensyn til når løsningen forventes å være i full drift igjen.

Tilsvarende skal Visma etablere en hendelsesrapport, som inkluderer beskrivelse, bakenforliggende årsak, samt tiltak som er truffet eller planlagt for å hindre at en slik hendelse skjer igjen. Rapporten blir tilgjengeliggjort på Visma Community eller til enhver tid gjeldene kommunikasjonskanal.

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.

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.

Leverandørens svar:

Programrettelser og nye versjoner av programvaren gjøres tilgjengelig for nedlasting på Visma Community.

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.

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.

Dette er de samme som er angitt på avtalens signaturside.

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.

Partene kan ved behov innkalle til møter, inntil to i året, med en ukes varslingsfrist

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.

Leverandørens svar:

Brukerstøtte er beskrevet i Bilag 5

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.

ERKLÆRING VEDRØRENDE LØNNS- OG ARBEIDSVILKÅR

Denne bekreftelsen gjelder:

Virksomhetens navn	Visma Enterprise AS	Org.nr./fødselsnr.	982410339
Adresse	Karenlyst Allé 56		Norge
Postnummer	0214	Poststed	Oslo

I samsvar med bestemmelsene i forskrift av 2005-02-08 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.

DAGLIG LEDER:

Sted:

Dato:

Signatur:



2018/18




Visma Enterprise AS
Postboks 733 • Skøyen • 0214 Oslo
Tlf.: 46 40 40 00 • www.visma.no
Org.nr. 982 410 339

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.

Priser skal oppgis i norske kroner (NOK) og eks. mva.

Samlet pris

Leverandør skal angi total pris for systemet basert på følgende forutsetninger:

Antall brukere ved Nygård skole

Superbrukere: 5

Administrasjon: 25

Lærere: 150

Totalt 180 ansatte-brukere

Antall aktive elever 1500

Dersom antall brukere og/eller elever blir redusert i avtaletiden skal prisen gjenspeile dette.

Priser skal oppgis i norske kroner (NOK) og eks. mva.

Årsprisen er basert på 1500 aktive elever.

Art.nr	Produkt	Pris pr år
930020101	Visma Voksenopplæring	410 000
	Sum årlig bruksrett	410 000
<i>Opsjon 1</i>	<i>Visma Kalender API Voksenopplæring</i>	<i>69 000</i>
<i>Opsjon 2</i>	<i>Visma Arkivkobling Voksenopplæring</i>	<i>136 000</i>
<i>Opsjon 3</i>	<i>Visma Digital Post Voksenopplæring</i>	<i>69 000</i>

Ved vesentlige endringer av antall aktive skal prisen reforhandles. Vesentlige endringer er å forstå som større enn 10 % av gjeldende antall. Ny pris vil bli beregnet fra første påfølgende kvartal.

Leverandørens standard timepriser 2020:

Element	Pris 2020
Konsulent pr dagsverk (inkl. for- og etterarbeid):	17500
Konsulent pr time (for- og etterarbeid kan komme i tillegg):	1800
Prosjektleder /endringsleder pr time:	1900

Arbeid i forbindelse med denne avtalen rabatteres med 15 %.

Reise og diett

Reise, diett og oppholdskostnader i forbindelse med tjenesteyting hos Kunden faktureres etter Statens satser.

Reisetid faktureres med 50% av ordinær timepris for konsulenter.

Overtid

Ved avtalt assistanse på fredag etter kl. 16.00, lørdag, søndag eller annen helligdag, beregnes et tillegg på 100 % av gjeldende timepris.

SMS

SMS meldinger generert av Visma Voksenopplæring er ikke inkludert og faktureres kunden kvartalsvis på etterskudd i tillegg til gjeldende pris.

Pris pr melding er pr. dato: 0,69 / stk +mva. Detaljert forbruksoversikt kan ses på internett av Kunden gjennom bruker med administrator-rettigheter. Forbruksoversikten blir suksessivt slettet etter ett år.

Avtalens punkt 8.2 Betalingsbetingelser

Bruksretten faktureres kvartalsvis den 1. i hvert kvartal, og forfaller med 30 dagers varsel. Det skal benyttes EHF-faktura.

Avtalens punkt 8.5 Prisendringer

Prisen justeres årlig pr 1. januar basert på siste 12 mnd stigning i Statistisk Sentralbyrås konsumprisindeks for varer og tjenester m/arbeidslønn som dominerende faktor pr. 1. november. Første justering skjer 1. januar 2021.

Ved vesentlige endringer av antall skal prisen reforhandles. Vesentlige endringer er å forstå som større enn 10 % av gjeldende antall. Ny pris vil bli beregnet fra første påfølgende kvartal.

Leverandøren kan for øvrig kreve dekning for prisøkning som direkte er forårsaket av endringer i lover, regler og rettspraksis.

For SMS-tjenesten

Tjenesten prises med en stk pris pr sms ved bruk av sms. Endring i pris varsles Kunden skriftlig pr brev eller e-post og må dokumenteres med bakgrunn i leverandørens økte kostnader.

Varslingsfristen er 30 dager ved prisforhøyelse og 14 dager ved prisedsettelse

Detaljert forbruksoversikt kan ses på internett av *Kunden* gjennom bruker med *administrator-rettigheter*. Forbruksoversikten blir suksessivt slettet etter ett år.

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 4.3 Avslutningsperioden

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

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.

Leverandørens forslag til endringstabell:

Punkt	Erstattes med	Forklaring
9.3, 5 avsnitt Personopplysninger	<u>Slettes</u>	Reguleres i databehandleravtalen mellom Partene.
9.3, 8 avsnitt, Personopplysninger	<u>Siste setningen erstattes med:</u> Erstatningsbegrensningen i punkt 11.4.6 kommer til anvendelse for ansvar som følger av personvernforordningen artikkel 82.	Her foreslås en mer balansert bestemmelse om ansvar ved brudd på GDPR. Eventuelt regresskrav parten i mellom følger vanlig ansvarsbegrensning. Dette skaper forutberegnelighet for samlet risikofordeling partene i mellom, som med alle andre eventuelle krav som måtte oppstå.
11.4.2 Prisavslag	<u>Bestemmelsen tillegges følgende nye setning:</u> «Dersom standardiserte kompensasjoner er fastsatt for et bestemt forhold, jf. pkt. 11.4.3, anses dette som en fullverdig og uttømmende regulering av Kundens rett til prisavslag for forholdet.»	Det kan ikke kreves ytterligere prisavslag for samme forhold.

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. Ulovlig direkte anskaffelser er sanksjonsbelagt med et overtredelsesgebyr på inntil 15 % av den ulovlige anskaffelsens verdi. Kontrakten kan også kjennes «uten virkning» av domstolen. Enhver som mener at det er foretatt en direkte anskaffelse.

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.