



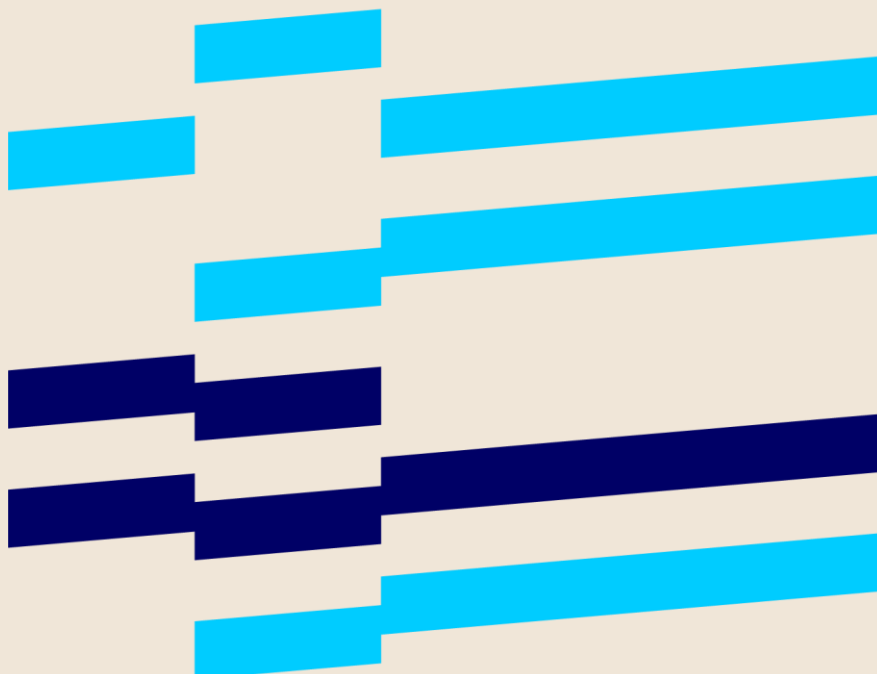
Difi

Direktoratet for
forvaltning og ikt



Bilag til avtale om løpende tjenestekjøp over internett

Statens standardavtaler for IT-anskaffelser
bilag til SSA-L - versjon 2018



Bilag til SSA-L – Avtale om løpende tjenestekjøp over internett– versjon 2018

Innhold:

Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon	3
Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang	3
Om kundes kravspesifikasjon	3
Kundens obligatoriske krav	3
Kundens evalueringskrav	5
Avtalens punkt 3.4 Dokumentasjon og opplæring	6
Avtalens punkt 3.5 Oppgradering/vedlikehold av tjenesten etter Leveringsdag	6
Avtalens punkt 3.6 Ytterligere utvikling etter Leveringsdag	7
Avtalens punkt 6.1 Informasjonssikkerhet	7
Avtalens punkt 6.2 Personopplysninger	7
Avtalens punkt 7.1 Partenes rettigheter	7
Bilag 2: Leverandørens beskrivelse av tjenesten	8
Kundens obligatoriske krav	8
Kundens evalueringskrav	10
Bilag 3: Plan for etableringsfasen	12
Bilag 4: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner	13
Avtalens punkt 2.1 Leverandørens ansvar for tjenesten	13
Bilag 5: Administrative bestemmelser	14
Avtalens punkt 5.1 Varighet	14
Avtalens punkt 11.2 Lønns- og arbeidsvilkår	14
Bilag 6: Samlet pris og prisbestemmelser	15
Bilag 7: Endringer i den generelle avtaleteksten	16
Bilag 8: Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen	17
Bilag 9: Vilkår for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveranser	18

Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon

Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

Avtalen omfatter drift av eksisterende digitale løsninger, samt videreutvikling av nettstedet.

Om kundes kravspesifikasjon

Beskrivelse av kundens kravtabell

Felt/kolonne	Forklaring
Krav nr.	Løpende nummerering av kravene. <i>Nummereringen vil kunne endres i løpet av dialogen og frem til endelig tilbud.</i>
Krav	Kundens beskrivelse av kravet. Kan også inneholde en veiledning til leverandør om hvilken informasjon det bes om. <i>Utforming av krav vil kunne endres i løpet av dialogen og frem til endelig tilbud. Nye krav kan også tilkomme.</i>
Kravkategori	Oppdragsgiver har i kolonnen "Krav kategori" utformet kravene som obligatoriske krav eller evalueringskrav. Alle obligatoriske krav («A») er minstekrav som må være oppfylt for at tilbudet skal bli vurdert. A-krav vil ikke bli vurdert utover om kravet er oppfylt eller ikke. Evalueringskrav («B/C») er momenter som vil bli tillagt vekt ved evalueringen av tildelingskriteriene. Evalueringskrav som er merket med «B» vil tillegges ekstra vekt i evalueringen. <i>Kravenes kategori vil kunne endres i løpet av dialogen og frem til endelig tilbud. B-krav kan bli C-krav og motsatt. A-Kravene er absolutte krav som vil stå seg gjennom dialogen, mens B- og C-Kravene er gjenstand for dialog og kan oppjusteres til A-Krav.</i>

Kundens obligatoriske krav

Krav nr.	Krav	Kravkategori
Overordnede krav		
1	Leverandør skal tilby utvikling, drift og support på EPiServer, samt nødvendige oppgraderinger og tilpasninger knyttet til aktuelt publiseringssystem (CMS).	A
2	Leverandør må kunne drifte og utvikle Kundens eksisterende digitale løsninger.	A
3	Leverandør må kunne supportere drift, oppgradering og utvikling av definerte apper i Google Play og AppStore.	A
4	Leverandør vil sammen med Sykehuset Innlandet HF være ansvarlig for at domener knyttet til nettstedet	A

	fungerer og rutes korrekt til gjeldende sider på www.rop.no . Domene eies av Sykehuset Innlandet HF.	
Krav til tjenesten		
5	Leverandør må tilby drift som sikrer at www.rop.no har en oppetid på minimum 99,9 %.	A
6	Nettstedet skal til enhver tid ha korrekt integrasjon av statistikk- og analyseverktøyet Google Analytics og kvalitetsverktøyet Siteimprove.	A
7	Leverandør må kunne levere tjenester som fungerer i de nettlesere og operativsystemer som til enhver tid benyttes av våre brukere. Under følger en liste over kjente nettlesere og operativsystemer, men listen er ikke uttømmende. Nettlesere: Mobile Safari, Chrome, Chrome Mobile, Edge, Safari, IE 11, Samsung Browser, Firefox, Android Browser, Opera, Opera Mobile, IE Mobile. Operativsystemer: Windows (7, 8.1, 10), iOS (12, 13, 14), Android (8, 9 og 10), OS X (10.14, 10.15), Chrome OS, Linux	A
Universell utforming		
8	Leverandør må ha gode kunnskaper om WCAG-standarden (WAI-kravene).	A
9	Leverandør må levere tjenester som svarer til kravene om universell utforming som stilles av Uutilsynet: https://www.uutilsynet.no/regelverk/regelverk/266 https://www.uutilsynet.no/webdirektivet-wad/fremtidige-regelverk-og-krav/747	A
Informasjonssikkerhet og personvern		
10	Leverandør må tilby databehandleravtale for aktuelle tekniske løsninger driftet på vegne av Kunden.	A
11	Leverandør må kunne yte gode løsninger for backup av alt innhold, og sørge for at personvern og sikkerhetshensyn blir ivaretatt.	A
Administrativt		
12	Leverandør må kunne delta på fysiske møter med redaktør og kontaktpersoner hos Oppdragsgiver ved behov. Oppmøtested er i Kundens lokaler eller i nærhet av disse. NKROP holder til ved Kjonerud Kompetansesenter utenfor Hamar.	A
13	Samhandlingsspråk i møter etc. mellom Kunde og Leverandør skal som hovedregel være norsk. Dette gjelder også for ressurser knyttet til teknisk utviklingskompetanse.	A

Kundens evalueringskrav

Krav nr.	Krav	Kravkategori
Krav til tjenesten		
14	Leverandør bør kunne tilby SLA (Service Level Agreement), som sikrer god support og rutiner for kundeoppfølging. <i>Kravene til avtale avklares gjennom dialogen.</i>	B
Kompetanse og erfaring		
15	Leverandøren bør ha ressurser med god kompetanse til å kunne tilby konsept, design og teknisk implementering av ny funksjonalitet ved nåværende og eventuelt fremtidige nettstedet og webbaserte tjenester, applikasjoner og tjenester for sosiale medier. Dokumenter kompetanse.	B
16	Leverandør bør kunne tilby ressurser til å utvikle og designe nye konsepter med responsivt design, mobilvennlige tjenester. Dokumenter kompetanse.	B
17	Det ønskes at leverandør kan vise til god teknisk kompetanse (CSS, Javascript, HTML (5) MySQL, PHP osv.) og spesifikk kompetanse knyttet til koding for EPiServer.	B
18	Leverandør bør ha kjennskap til Kundens målgrupper, kunne sette seg inn i de ulike segmentenes behov, og se disse i sammenheng med innhold på www.rop.no og øvrige digitale flater.	B
19	Leverandør bør ha gode rutiner for å holde seg faglig oppdatert på trender innen web generelt og utviklerværktøy spesielt. Beskriv hvordan dette gjøres.	B
Samarbeid		
20	Leverandør bør være villig til å samarbeide med andre digitale leverandører dersom Kunden ser behov for supplerende digitale leveranser.	B
Analyse		
21	Leverandøren bør på forespørsel fra Kunde tilby rapportering og analyse av bruk av nettsiden. Oppdragsgiver forbeholder seg imidlertid retten til å benytte andre leverandører til dette.	C

Avtalens punkt 3.4 Dokumentasjon og opplæring

Leverandør må kunne utarbeide og videreformidle dokumentasjon som setter Kunden i stand til å benytte CMS-løsningen slik de velger å utforme den.

Teknisk dokumentasjon

Systemdokumentasjon med detaljert beskrivelse av standardsystemet og tilpasningene, virkemåte og sammenhengen mellom dem.

Brukerdokumentasjon

Beskrivelse av funksjonaliteten i standardsystemet og tilpasninger som Leverandør foretar. Beskrivelser beregnet på superbruker/systemansvarlig hos Kunden som viser sammenhengene mellom ulike deler av systemet, avansert brukerfunksjonalitet mv.

Dokumentasjonen skal være ajourført til den versjonen av standardsystemet og tilpasningene som leveres.

Dokumentasjonen av tilpasningene skal vise til relevante deler av dokumentasjonen for standardsystemet, slik at de ulike delene av dokumentasjonen enkelt kan sees i sammenheng med hverandre. Det skal fremgå klart og tydelig hvilke deler av dokumentasjonen til standardsystemet som eventuelt ikke er relevant som følge av de tilpasningene som er gjort, samt hva som eventuelt kommer til erstatning.

Dersom dokumentasjon ønskes levert på engelsk, skal dette i så fall klareres og godkjennes av Kunden.

Leverandøren plikter på forespørsel å kunne kjøre opplæring av Kundens medarbeidere.

Avtalt opplæring av Kundens ansatte skal utføres profesjonelt og med god faglig og pedagogisk standard. Opplæringen skal være tilpasset de enkelte brukergruppenes behov.

Opplæringen skal gjennomføres i Kundens lokaler, eller ved avtale i annet egnet lokale. Opplæringen skal kjøres på det systemet som er installert hos Kunden. Leverandøren skal i rimelig tid før opplæring påbegynnes levere Kunden nødvendig kursdokumentasjon for de ulike målgruppene.

Avtalens punkt 3.5 Oppgradering/vedlikehold av tjenesten etter Leveringsdag

NKROP eier og drifter nettstedet www.rop.no. Løsningen driftes på CMS-løsningen EPiServer, versjon 11.15.1.0. Det er ønskelig at løsningen regelmessig oppgraderes i tråd med EPiServer sine anbefalinger mtp. versjoner.

Nettstedet hadde i 2020 263 729 brukere og 675 746 sidevisninger. I normale perioder har www.rop.no i gjennomsnitt et sted mellom 5 og 6 500 brukere inntil ukentlig. I forbindelse med nettkampanjer kjørt av samarbeidspartnere har imidlertid nettstedet hatt over 12 000 besøkende på en dag. Driften av løsningen må støtte estimert besøkstall.

NKROP drifter også appene Snakkomrus og Alkoholenhetskalkulatoren som ligger tilgjengelig i Google Play og AppStore. Leverandør må kunne supportere hosting/drift og ev. oppgradering av disse appene.

Avtalens punkt 3.6 Ytterligere utvikling etter Leveringsdag

I dialog med Leverandør ønsker NKROP å gå i gang med utviklingsprosjekter på www.rop.no.

Følgende prosjekter er identifisert:

- Utbedre informasjonsarkitekturen, herunder navigasjon og brødsmulesti, samt å få på plass et godt og dekkende Sitemap
- Utarbeide en selvstendig underside for satsningsområdet ACT/FACT
- Utbedre www.rop.no mht. kravene i WCAG 2.1
- Justere innholdsmaler og omdisponere innhold for bedre SEO
- Justere layout og oppsett av innholdselementer på forsiden
- Utbedre søket og utlistingen av søkeresultater
- Evaluere og justere e-læringsressursene knyttet til Snakkomrus
- Utbedre deling av innhold til tredjepartskanaler, eks. sosiale medier og nyhetsbrev

Listen er ikke uttømmende. NKROP ønsker sammen med Leverandør å diskutere innhold og omfang av hvilke utviklingsprosjekter som bør prioriteres og igangsettes på hvilket tidspunkt.

Avtalens punkt 6.1 Informasjonssikkerhet

Leverandør må kunne dokumentere at informasjonssikkerheten knyttet til avtalens leveranser ivaretas. Herunder påse at Kundens data oppbevares og forvaltes slik at de ikke kommer på avveie.

Bestemmelser i Personvernlovgivningen må overholdes og Leverandør forplikter seg til å inngå databehandleravtale for de digitale løsningene som inngår i samarbeidet.

Avtalens punkt 6.2 Personopplysninger

Leverandør må inngå en Databehandleravtale i tråd med gjeldende personvernlovgivning med Kunden.

Avtalens punkt 7.1 Partenes rettigheter

NKROP, Sykehuset Innlandet HF skal ha alle immaterielle rettigheter til utviklet kode, og leverandør forplikter seg til å bistå i en ev. overføring til ny leverandør dersom avtalen på et senere tidspunkt termineres.

Bilag 2: Leverandørens beskrivelse av tjenesten

Bilaget skal ikke besvares i prekvalifisering.

Kundens obligatoriske krav

Krav nr.	Krav	Kravkategori
Overordnede krav		
1	Leverandør skal tilby utvikling, drift og support på EPiServer, samt nødvendige oppgraderinger og tilpasninger knyttet til aktuelt publiseringssystem (CMS).	A
<i>Leverandøren bekrefter herved at kravet oppfylles</i> <input type="checkbox"/>		
2	Leverandør må kunne drifte og utvikle Kundens eksisterende digitale løsninger.	A
<i>Leverandøren bekrefter herved at kravet oppfylles</i> <input type="checkbox"/>		
3	Leverandør må kunne supportere drift, oppgradering og utvikling av definerte apper i Google Play og AppStore.	A
<i>Leverandøren bekrefter herved at kravet oppfylles</i> <input type="checkbox"/>		
4	Leverandør vil sammen med Sykehuset Innlandet HF være ansvarlig for at domener knyttet til nettstedet fungerer og rutes korrekt til gjeldende sider på www.rop.no . Domene eies av Sykehuset Innlandet HF.	A
<i>Leverandøren bekrefter herved at kravet oppfylles</i> <input type="checkbox"/>		
Krav til tjenesten		
5	Leverandør må tilby drift som sikrer at www.rop.no har en opptid på minimum 99,9 %.	A
<i>Leverandøren bekrefter herved at kravet oppfylles</i> <input type="checkbox"/>		
6	Nettstedet skal til enhver tid ha korrekt integrasjon av statistikk- og analyseverktøyet Google Analytics og kvalitetsverktøyet Siteimprove.	A
<i>Leverandøren bekrefter herved at kravet oppfylles</i> <input type="checkbox"/>		
7	Leverandør må kunne levere tjenester som fungerer i de nettlesere og operativsystemer som til enhver tid benyttes av våre brukere. Under følger en liste over kjente nettlesere og operativsystemer, men listen er ikke uttømmende. Nettlesere: Mobile Safari, Chrome, Chrome Mobile, Edge, Safari, IE 11, Samsung Browser, Firefox, Android Browser, Opera, Opera Mobile, IE Mobile.	A

	Operativsystemer: Windows (7, 8.1, 10), iOS (12, 13, 14), Android (8, 9 og 10), OS X (10.14, 10.15), Chrome OS, Linux	
<i>Leverandøren bekrefter herved at kravet oppfylles</i> <input type="checkbox"/>		
Universell utforming		
8	Leverandør må ha gode kunnskaper om WCAG-standarden (WAI-kravene).	A
<i>Leverandøren bekrefter herved at kravet oppfylles</i> <input type="checkbox"/>		
9	Leverandør må levere tjenester som svarer til kravene om universell utforming som stilles av Uutilsynet: https://www.uutilsynet.no/regelverk/regelverk/266 https://www.uutilsynet.no/webdirektivet-wad/fremtidige-regelverk-og-krav/747	A
<i>Leverandøren bekrefter herved at kravet oppfylles</i> <input type="checkbox"/>		
Informasjonssikkerhet og personvern		
10	Leverandør må tilby databehandleravtale for aktuelle tekniske løsninger driftet på vegne av Kunden.	A
<i>Leverandøren bekrefter herved at kravet oppfylles</i> <input type="checkbox"/>		
11	Leverandør må kunne yte gode løsninger for backup av alt innhold, og sørge for at personvern og sikkerhetshensyn blir ivaretatt.	A
<i>Leverandøren bekrefter herved at kravet oppfylles</i> <input type="checkbox"/>		
Administrativt		
12	Leverandør må kunne delta på fysiske møter med redaktør og kontaktpersoner hos Oppdragsgiver ved behov. Oppmøtested er i Kundens lokaler eller i nærhet av disse. NKROP holder til ved Kjonerud Kompetansesenter utenfor Hamar.	A
<i>Leverandøren bekrefter herved at kravet oppfylles</i> <input type="checkbox"/>		
13	Samhandlingsspråk i møter etc. mellom Kunde og Leverandør skal som hovedregel være norsk. Dette gjelder også for ressurser knyttet til teknisk utviklingskompetanse.	A
<i>Leverandøren bekrefter herved at kravet oppfylles</i> <input type="checkbox"/>		

Kundens evalueringskrav

Krav nr.	Krav	Kravkategori
Krav til tjenesten		
14	Leverandør må kunne tilby SLA (Service Level Agreement), som sikrer god support og rutiner for kundeoppfølging. <i>Kravene til avtale avklares gjennom dialogen.</i>	B
<i>Beskrivelse/besvarelse.</i>		
Kompetanse og erfaring		
15	Leverandøren bør ha ressurser med god kompetanse til å kunne tilby konsept, design og teknisk implementering av ny funksjonalitet ved nåværende og eventuelt fremtidige nettsteder og webbaserte tjenester, applikasjoner og tjenester for sosiale medier. Dokumenter kompetanse.	B
<i>Beskrivelse/besvarelse.</i>		
16	Leverandør bør kunne tilby ressurser til å utvikle og designe nye konsepter med responsivt design, mobilvennlige tjenester. Dokumenter kompetanse.	B
<i>Beskrivelse/besvarelse.</i>		
17	Det ønskes at leverandør kan vise til god teknisk kompetanse (CSS, Javascript, HTML (5) MySQL, PHP osv.) og spesifikk kompetanse knyttet til koding for EPiServer.	B
<i>Beskrivelse/besvarelse.</i>		
18	Leverandør bør ha kjennskap til Kundens målgrupper, kunne sette seg inn i de ulike segmentenes behov, og se disse i sammenheng med innhold på www.rop.no og øvrige digitale flater.	B
<i>Beskrivelse/besvarelse.</i>		
19	Leverandør bør ha gode rutiner for å holde seg faglig oppdatert på trender innen web generelt og utviklervertøy spesielt. Beskriv hvordan dette gjøres.	B
<i>Beskrivelse/besvarelse.</i>		
Samarbeid		

20	Leverandør bør være villig til å samarbeide med andre digitale leverandører dersom Kunden ser behov for supplerende digitale leveranser.	B
<i>Beskrivelse/besvarelse.</i>		
Analyse		
21	Leverandøren bør på forespørsel fra Kunde tilby rapportering og analyse av bruk av nettsiden. Oppdragsgiver forbeholder seg imidlertid retten til å benytte andre leverandører til dette.	C
<i>Beskrivelse/besvarelse.</i>		

Bilag 3: Plan for etableringsfasen

Bilaget skal ikke besvares i prekvalifisering, og vi bli utfylt ved behov i dialogfasen.

Bilag 4: Tjenestnivå med standardiserte kompensasjoner

Bilaget skal ikke besvares i prekvalifisering, og vi bli utfylt som en del av dialogfasen.

Avtalens punkt 2.1 Leverandørens ansvar for tjenesten

Leverandør må tilby drift som sikrer at www.rop.no har en oppetid på minimum 99,9 %.

Bilag 5: Administrative bestemmelser

Bilaget skal ikke besvares i prekvalifisering.

Avtalens punkt 5.1 Varighet

Avtalens varighet er 2 (to år) regnet fra leveringsdag. Avtalen fornyes deretter automatisk for 1 (ett) år om gangen med mindre den sies opp av Kunden med 3 (tre) måneders varsel før fornyelsestidspunktet. Leverandøren kan si opp avtalen med 12 (tolv) måneders varsel før fornyelsestidspunktet.

Avtalens punkt 11.2 Lønns- og arbeidsvilkår

E G E N E R K L Æ R I N G O M L Ø N N S - O G A R B E I D S V I L K Å R I O F F E N T L I G E K O N T R A K T E R

<Firma> erklærer med dette at ansatte i virksomheten, samt eventuelle underleverandører som direkte medvirker til å oppfylle kontrakten, har lønns- og arbeidsvilkår som ikke er dårligere enn det som følger av gjeldende allmenngjøringsforskrifter eller landsomfattende tariffavtale, jf. forskrift om lønns- og arbeidsvilkår i offentlige kontrakter av 8. februar 2008 nr. 112.

<Firma> bekrefter og anerkjenner oppdragsgivers/Kundens rett til å kreve at <Firma> og eventuelle underleverandører på forespørsel må dokumentere lønns- og arbeidsvilkårene til ansatte som medvirker til å oppfylle kontrakten, og oppdragsgivers/Kundens rett til å gjennomføre nødvendige sanksjoner ved manglende oppfyllelse av den ovenfor nevnte forpliktelse.

Underskrevet på vegne av leverandør (daglig leder)

Sted og Dato

Navn og Tittel

Underskrevet på vegne av leverandør (representant for de ansatte)

Sted og Dato

Navn og Tittel

Bilag 6: Samlet pris og prisbestemmelser

Bilaget skal ikke besvares i prekvalifisering, og vi bli utfylt som en del av dialogfasen.

- Kunden legger vekt på konkurransedyktige priser og oversiktlige budsjetter.
- Leverandør må angi timepriser som vil være gjeldende for avtalen og for eventuelle utviklingsprosjekter.
- Leverandør må ved alle utviklingsoppdrag oppgi et time- og kostnadsoverslag før godkjenning og igangsetting.
- Ved større utviklingsprosjekter er det ønskelig med jevnlig rapportering om ressursbruk. Ved eventuelle overskridelser av estimert kostnad skal dette meddeles Kunden i forkant.
- Leverandør skal påse at fakturaer som oversendes Kunden er forståelig og at beløpene er spesifisert med henvisning til prosjekt/oppgave/dato.
- Feilsøking og retting av feil/bugs som må gjøres som følge av feil eller mangler ved løsninger utviklet eller driftet av Leverandør, samt feilsøking og retting av konkrete feil som gjøres i sammenheng med Leverandørs endringer og utvidelser av nettstedet og applikasjoner skal ikke belastes Kunden. I tvilstilfeller som ikke krever umiddelbar feilretting, skal Kunden kontaktes og gis en begrunnelse for hvorfor Leverandør mener feil skyldes force majeure eller andre hendelser/systemendringer utenfor deres kontroll, og et estimat for kostnad til retting. Utbedring av feil og mangler som skyldes brukerfeil hos Kunden eller manglende kompatibilitet med for eksempel secure-løsninger Kunden er avhengig av, faktureres etter timepris på vanlig måte.

Bilag 7: Endringer i den generelle avtaleteksten

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

Bilag 8: Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen

Endringsnr.	Beskrivelse	Ikraftsettelsesdato

Bilag 9: Vilkår for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveranser